

Y



EDUCACIÓN FINANCIERA

GUÍA PARA EL DOCENTE

X



Ministerio de
Economía,
Fomento y
Turismo

Gobierno de Chile

SERNAC
Servicio Nacional del Consumidor

ESTIMADOS Y ESTIMADAS

DOCENTES:

La guía que usted tiene en sus manos forma parte del Programa Escolar de Educación Financiera del SERNAC, que busca aportar a la formación de ciudadanos y ciudadanas con las competencias necesarias para desenvolverse en el mundo financiero.

En esta tarea que comenzamos a implementar el año 2013, los profesores y profesoras cumplen un rol fundamental, ya que tienen a su cargo la importante misión de liderar los procesos de enseñanza en la sala de clases y son quienes pueden entregar a sus estudiantes las herramientas necesarias para tomar decisiones financieras que mejoren su calidad de vida.

De esta forma, la presente guía didáctica está dirigida a usted como docente, porque su función será clave en el camino hacia la transformación de las dinámicas del mundo financiero.

Mediante la Educación Financiera usted hará posible

la reducción de las asimetrías de la información y permitirá la futura participación de sus estudiantes en procesos ciudadanos de control y regulación del sistema financiero, con herramientas que les permitan ser actores competentes, dando pie a estructuras financieras más justas y equitativas, y en definitiva a un mayor bienestar económico personal, familiar y social.

Considerando esta premisa, le invitamos a leer y hacer suyo el material que a continuación presentamos, aceptando el desafío de incorporar la Educación Financiera en la sala de clases, y en la vida de sus estudiantes y sus familias.

Agradecemos desde ya su compromiso y contamos con su apoyo para el éxito de este programa.

Les saluda,

Servicio Nacional del Consumidor SERNAC

INDICE

Presentación:

| | |
|---|---|
| A. ¿Qué es la guía para el docente? | 4 |
| B. ¿Cuáles son los contenidos de la guía? | 5 |

Capítulo 1: La Educación Financiera

| | |
|---|----|
| A. Antecedentes | 8 |
| B. ¿Qué es la Educación Financiera? | 11 |
| C. ¿Por qué educar en materia financiera? | 12 |

Capítulo 2: El modelo, la metodología y la estrategia

| | |
|--|----|
| A. Modelo de Educación Financiera | 16 |
| B. Metodología | 18 |
| 1. Apropiación del docente | 19 |
| 2. Participación activa de los/las estudiantes | 19 |
| 3. Estructura de la clase | 20 |
| C. Estrategias pedagógicas | 21 |

Capítulo 3: Ejes temáticos y ejemplos de aplicación

| | |
|--|----|
| 1. Panorama financiero | 23 |
| 2. Derechos y deberes | 38 |
| 3. El dinero y su uso | 52 |
| 4. Planificación y elaboración de presupuestos | 67 |
| 5. Ahorro e inversión | 83 |

Anexos

| | |
|---|-----|
| Anexo 1 | 97 |
| Técnicas para trabajar contenidos de Educación Financiera en el aula | |
| Anexo 2 | 115 |
| Relación entre contenidos de Educación Financiera y bases curriculares de 6° básico a 2° medio | |
| Anexo 3 | 136 |
| Ciberlunes 2011: evento masivo de ventas rebajadas por internet llega a Chile SERNAC anuncia monitoreo de CyberDay y recuerda derechos de los consumidores y deberes de las empresas | |

Presentación



A. ¿Qué es la guía para el docente?

La guía es un material de apoyo para el docente, que contiene una serie de recursos pedagógicos que le permitirán incorporar la Educación Financiera en la sala de clases y en la comunidad escolar.

Está dirigida a profesores y profesoras de todos los niveles educativos y asignaturas, por lo que reúne contenidos económicos y financieros básicos, actividades pedagógicas transversales y sugerencias metodológicas para incorporar la temática en diferentes momentos de la clase.

Esta guía nace a raíz del Programa Escolar de Educación Financiera, iniciativa dirigida a establecimientos educacionales de enseñanza básica y media de todo el país, orientado a incorporar contenidos de Educación Financiera (EF) en la educación formal.

El propósito de este programa es formar ciudadanos críticos frente a las presiones del mercado, que puedan jerarquizar recursos, diferenciar deseos de necesidades, que sean capaces de generar ahorro y prevenir el sobreendeudamiento. De esta manera, esta guía es un material pedagógico y didáctico del programa, y se ha construido recogiendo las recomendaciones de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), la Unesco, Child and Youth Financial International, Unicef y el Centro de Excelencia en Psicología Económica y del Consumo (CEPEC) de la Universidad de la Frontera.

En esta segunda versión, la guía presenta algunas actualizaciones, principalmente en el cruce de contenidos de EF con las bases curriculares de 6º básico a 2º año de enseñanza media. Este material ha sido diseñado para ser utilizado tanto por docentes que no tienen conocimientos previos de EF como por profesores que se han capacitado a través del curso de perfeccionamiento “Educación Financiera en la Escuela”, implementado por el SERNAC anualmente y certificado por el Centro de Perfeccionamiento, Experimentación e Investigaciones Pedagógicas (CPEIP) del Ministerio de Educación.

B. ¿Cuáles son los contenidos de la guía?

En esta guía encontrará diferentes secciones que le servirán para realizar un recorrido desde lo más general, como comprender qué es la Educación Financiera y su relevancia, hasta lo más particular, como conocer sugerencias metodológicas para incorporarla en su asignatura. De esta manera, le entregaremos un apoyo tanto teórico como práctico en el trabajo que realice con sus estudiantes.

Las secciones se detallan a continuación:

Capítulo 1: La Educación Financiera

En esta sección se incluyen los principales antecedentes de este tema a nivel nacional e internacional, los resultados de la prueba PISA¹, la conceptualización de la Educación Financiera (EF) y las razones que justifican por qué es importante comenzar a educar en esta materia en la escuela.

Capítulo 2: El modelo, la metodología y la estrategia

A. El modelo consiste en las dimensiones centrales consideradas para trabajar la EF, que se entrelazan y complementan entre sí: contenidos, contextos, procesos, valores y actitudes.

B. La metodología que se ha privilegiado para trabajar los temas de EF, se basa en un enfoque socioconstructivista del proceso de enseñanza-aprendizaje. De este modo, se busca que los y las estudiantes participen de manera activa en la construcción de sus propios aprendizajes, los que surgirán a partir de las experiencias que tengan sobre el tema.

C. La estrategia para trabajar los temas de EF en la sala de clases, consiste en la forma de insertar los contenidos en relación al currículo de las distintas asignaturas, privilegiando Lenguaje y Comunicación, Historia, Geografía y Ciencias Sociales y Matemáticas.

¹ El Programa para la Evaluación Internacional de Alumnos de la OCDE (PISA, por sus siglas en inglés), tiene por objeto evaluar hasta qué punto los alumnos cercanos al final de la educación obligatoria, han adquirido algunos de los conocimientos y habilidades necesarias para la participación plena en la sociedad del saber.

Presentación



Capítulo 3: Ejes temáticos y ejemplos de aplicación

En este apartado se explican, a través de preguntas y respuestas, los contenidos de los cinco ejes temáticos que componen esta materia Panorama financiero; Derechos y deberes; El dinero y su uso; Planificación y elaboración de presupuestos; Ahorro e inversión.

También, se muestra un ejemplo de cómo cada uno de estos contenidos puede ser trabajado en el aula, en las asignaturas de Lenguaje y Comunicación, Historia, Geografía y Ciencias Sociales y Matemáticas, en los distintos niveles educativos.

Anexos:

Anexo 1: Técnicas para trabajar contenidos de Educación Financiera en el aula. Se entregan un conjunto de técnicas para que el docente trabaje de acuerdo a la estructura de la clase que se ha propuesto (inicio, desarrollo, cierre y evaluación) con la metodología socioconstructivista.

Anexo 2: Relación entre contenidos de Educación Financiera y Bases Curriculares de 6° básico a 4° medio. Se presenta la relación entre los contenidos de cada eje de Educación Financiera que los alumnos/as debieran comenzar a trabajar para adquirir conocimientos y competencias en materia financiera y los objetivos de aprendizaje de las asignaturas Lenguaje y Comunicación, Historia, Geografía y Ciencias Sociales y Matemáticas, desde 6° básico a 2° medio.

Anexo 3: Artículos informativos sobre ventas en línea. Recurso complementario para el ejemplo de aplicación de contenidos del eje temático “Derechos y deberes”.

Capítulo 1

La Educación Financiera

A. Antecedentes

A nivel general, la Encuesta de Protección Social 2009 evidencia un alto analfabetismo en materias de Educación Financiera, situación que se agrava en los deciles de más bajos ingresos. Es así como sólo un 1,8% y un 18,5% de los consultados pudo responder certeramente preguntas sobre interés mensual y la inflación, respectivamente.

A su vez, la Encuesta Nacional realizada por el Instituto Nacional de la Juventud² indica que un 33% de los jóvenes entre 15 y 29 años tiene deudas, préstamos o créditos a su nombre. Esto aumenta de acuerdo a la edad: de 15 a 19 años, un 4%, de 20 a 24 años, un 36% y de 25 a 29 un 55%.

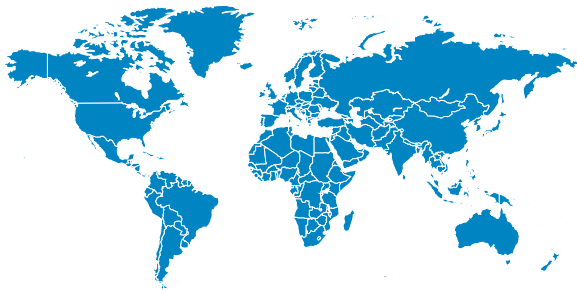
Con respecto a la tenencia de tarjetas de crédito, el 28% de los encuestados declara tener una tarjeta a su nombre, aumentando con la edad. De 15 a 19 años, un 5%, de 20 a 24 años, un 29% y de 25 a 29 años un 48%.

Según el primer Informe de Inclusión Financiera de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF, 2016), en Chile el 98% de la población mayor o igual a 15 años posee algún producto financiero (ya sea activos o pasivos).

“Me parece importante utilizar el dinero de manera racional y consciente, pues yo le doy valor a mi trabajo, a mi esfuerzo, al dinero que gano, y lo utilizo procurando gastar en lo necesario.”

Docente Liceo Pedro de Valdivia, Región de Valparaíso, 2017.

² "Endeudamiento y conocimiento" del sistema financiero en jóvenes", INJUV 2016.



El programa PISA evaluó cerca de 29.000 estudiantes en 18 países.

3,8 % de los estudiantes evaluados demostró un nivel de excelencia.

Estas cifras son reflejo de un creciente proceso de inclusión financiera y bancarización, donde la Educación Financiera es clave para que los consumidores tomen decisiones informadas. Según un estudio realizado por MasterCard³, un 94% de la juventud chilena –entre 18 y 30 años– piensa que saber sobre finanzas personales es primordial para mantener sus cuentas sanas, pero sólo el 8% califica su conocimiento financiero actual como muy bueno o excelente.

A nivel internacional, el año 2012, el programa PISA evaluó a cerca de 29.000 estudiantes escolares de 18 países, analizando su conocimiento de asuntos como la gestión de cuentas y tarjetas bancarias, la planificación de sus finanzas, la comprensión de conceptos como riesgo, interés e impuestos y el conocimiento de sus derechos y deberes como consumidores.

El estudio revela que sólo el 3,8% de los estudiantes evaluados demostró un nivel de excelencia y apenas uno de cada diez pudo resolver las preguntas más difíciles, que implicaban, por ejemplo, identificar el costo de una transacción o el balance de una cuenta. El 15,3% de alumnos de enseñanza media no alcanzó el nivel más básico y demostró que sus competencias se limitaban a ser capaces de reconocer documentos financieros de uso habitual, como una factura, y a tomar decisiones sencillas sobre gastos cotidianos.

Esto evidencia la urgente necesidad de incorporar la EF desde los primeros años de educación escolar y, también, a nivel de la población adulta.

“Lo significativo de este tema fue que los alumnos tomaran conciencia de la escasez de los recursos y de la importancia de reflexionar antes de tomar decisiones de consumo, ya que éstas podrían afectar su presupuesto y calidad de vida.”

Docente Colegio Santa Teresa de Jesús de Los Andes, Región Metropolitana, 2017.

³ Conocimientos financieros básicos de la juventud en Latinoamérica y el Caribe”, Mastercard 2013.

A. Antecedentes



Considerando la evidente precariedad en la formación del estudiantado en temas de EF y la necesidad de responder a los dictámenes de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) -que sugiere educar en temas financieros desde la más temprana edad, Chile decidió asumir el desafío de incorporar estos contenidos en el currículo escolar, a través de distintos objetivos en las asignaturas de Matemáticas e Historia, Geografía y Ciencias Sociales para los niveles de 7° básico a 2° medio. El año 2015 se aplicó la prueba PISA Educación Financiera en Chile, donde se evaluaron las habilidades para resolver problemas financieros, conocimiento de conceptos -como factura y estado de cuenta-, y cálculos de tipo financiero, como la tasa de interés de un crédito, porcentajes, elaboración de presupuestos, entre otros.

Los resultados de la prueba mostraron que el nivel de conocimientos de EF entre los estudiantes chilenos está bajo el promedio deseable, esto significa que, en el mejor de los casos, pueden reconocer la diferencia entre necesidades y deseos, tomar decisiones sencillas sobre el gasto diario e identificar documentos financieros cotidianos, como una boleta o factura.

Por otro lado, uno de cada tres estudiantes declara que, lo que sabe sobre temas financieros, lo ha aprendido en el establecimiento educacional.

Esto demuestra que incorporar la EF en la formación escolar es un complemento relevante para lograr los objetivos que se ha planteado el país y es necesario que estudiantes, docentes y familias participen en este desafío.

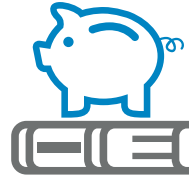


B. ¿Qué es la Educación Financiera?

La OCDE define la Educación Financiera en el contexto de la escuela, como “la enseñanza de conocimientos financieros, comprensión, habilidades, comportamientos, actitudes y valores que permitirán a los y las estudiantes tomar decisiones financieras efectivas en su vida cotidiana y en su adultez”. (OCDE, 2012)

Lo anterior implica la adquisición de habilidades, confianza y motivación para aplicar el conocimiento financiero al tomar decisiones. Esto debiera traducirse en un comportamiento económico consciente, que aporte al mejoramiento del bienestar económico de los individuos y de la sociedad en general.

Como vemos, la EF no sólo se compone de conocimientos conceptuales sobre economía, sino que también de competencias que permitan a las personas, por ejemplo, diferenciar los deseos de las necesidades, establecer metas de ahorro, disminuir los gastos, evitar el sobreendeudamiento, evaluar los créditos más convenientes y, de esta forma, contribuir al mejoramiento de la calidad de vida familiar y social.



C. ¿Por qué educar en materia financiera?

La Educación Financiera nace por la preocupación en torno a la vulnerabilidad que exhibe la población frente a los vaivenes de la economía nacional e internacional, a lo cual se le agregan otros factores, como los siguientes:

- Aumento del acceso a productos y servicios financieros de toda la población, especialmente de aquellos grupos más vulnerables.
- Alto nivel de endeudamiento de las personas y fuerte relación de dependencia con el mundo financiero.
- Importante nivel de desinformación y falta de comprensión de los productos y servicios financieros cada vez más complejos.
- Falta de habilidades para poder interactuar en el mundo financiero de manera conveniente y responsable.
- Proliferación de una sociedad de consumo que otorga relevancia a los bienes materiales por sobre otros valores, asociada a una cultura de la inmediatez que promueve la adquisición de bienes de manera inmediata, motivando el consumo a crédito y desincentivando el ahorro.
- Surgimiento de nuevas formas de entender y manejar el dinero, como el “dinero plástico”, que produce nuevas relaciones entre los sujetos y éste, con diversos efectos económicos, e incluso psicológicos, en los usuarios.
- Creciente envejecimiento de la población, lo que implica que las personas deben vivir más tiempo con la pensión de jubilación que reciben.

Debemos considerar, además, que las generaciones más jóvenes tendrán que vivir mayores riesgos financieros y se enfrentarán a productos cada vez más complejos y sofisticados. Podemos observar que los jóvenes están teniendo acceso y recibiendo ofertas de servicios financieros cada vez a más temprana edad, y que los estudios muestran que es un grupo etario con bajos niveles de alfabetización financiera.

De esta manera, el significativo desbalance entre el acceso a productos y servicios financieros y la EF, ha dado paso a una creciente preocupación en torno a la falta de preparación de las personas y de las instituciones, surgiendo importantes iniciativas en torno a la EF en distintos países.

Frente al panorama mundial, la OCDE es una de las primeras instituciones que levanta la voz y propone la EF como principal motor para enfrentar la situación antes descrita, y sostiene que ésta ha de iniciarse lo antes posible en la vida de una persona, por ejemplo, en el marco de los programas de la escuela.

Esto, por las siguientes razones:

- **Incluir Educación Financiera en el currículum formal es reconocido como una de las formas más eficientes y justas para llegar a toda una generación a gran escala. En los resultados de la prueba Pisa se rescata que los alumnos de colegios vulnerables aprenden del tema en la escuela.**

“Logré que los estudiantes aprendieran que el nivel de endeudamiento en Chile es preocupante y que esto puede conllevar consecuencias fatales. Esto les enseñará en su vida futura a ser más organizados, a hacer un presupuesto familiar antes de realizar cualquier compra y a evitar endeudarse en cosas innecesarias.”

Docente Establecimiento Wolfgang Amadeus Mozart,
Región de La Araucanía, 2017.

- **Es un medio único para inculcar y fomentar una adecuada cultura y comportamientos financieros entre los adultos del futuro.**

“La actividad desarrollada en aula, resultó significativa para los estudiantes, ya que el crédito es algo que usan en sus hogares cotidianamente, sirviendo para apoyar a sus padres en las decisiones económicas y para que ellos mismos, a futuro, tomen decisiones de consumo inteligentes.”

Docente Liceo Politécnico Calbuco, Región de Los Lagos, 2017.

- **Los estudios demuestran que los niños y jóvenes son potenciales buenos diseminadores de nuevos hábitos en el resto de la población.**

“La implementación de esta experiencia educativa resultó ser de gran importancia para los estudiantes, generó un aprendizaje significativo que aporta a las decisiones económicas que toman en su vida cotidiana y familiar.”

Docente Liceo Carlos Condell, Región del Maule, 2017.

- **La experiencia respecto de aquellos niños y jóvenes que han recibido algún tipo de formación en finanzas personales en edades tempranas demuestra que es clave para desarrollar hábitos adecuados que permitan obtener el mejor beneficio del sistema, entre los que se encuentra la posibilidad concreta de mejorar la calidad de vida y la movilidad social, sobre todo en los segmentos de menores recursos.**

Desde esta perspectiva, los procesos de Educación Financiera en la escuela se convierten en un elemento fundamental a considerar, ya que es en este espacio donde los estudiantes desarrollan conocimientos, competencias y actitudes que determinan su desarrollo económico posterior.

La manera en que los países han respondido a estas recomendaciones ha sido distinta; algunos han incorporado la Educación Financiera en el currículum escolar de manera transversal; otros han definido trabajarlo como programas extraescolares o iniciativas en la comunidad educativa.

En nuestro país, existen distintas iniciativas para incorporar la EF en tanto, el SERNAC ha implementado el Programa Escolar de Educación Financiera, el cual tiene por objetivo formar ciudadanos críticos frente a las presiones del mercado, conscientes de la importancia de jerarquizar recursos y diferenciar deseos de necesidades, capaces de generar ahorro y prevenir el sobreendeudamiento. Para ello, cuenta con 3 componentes: formación docente, actividades con estudiantes y sensibilización a la familia. Se vinculó el currículum escolar vigente con los contenidos de Educación Financiera relevados por el Servicio, focalizándose en las asignaturas como Matemáticas, Lenguaje y Comunicación e Historia, Ciencias sociales y Geografía, en los niveles de 6° básico a 2° medio.

Por su parte, el Ministerio de Educación incorporó contenidos en las bases curriculares de 7° básico a 2° medio, que se están implementando a partir del año 2016 en las asignaturas antes señaladas.

Capítulo 2

EL MODELO, LA METODOLOGÍA Y LA ESTRATEGIA



A. Modelo de Educación Financiera

El modelo de Educación Financiera propuesto por el SERNAC, está basado en los lineamientos de la OCDE y contempla cuatro dimensiones centrales que se entrelazan y complementan entre sí:

1. Contenidos: Son los temas a enseñar y se engloban en cinco ejes temáticos. Estos son:

- **Panorama financiero:** Se relaciona con el conocimiento de los distintos conceptos, actores y procesos que forman parte de la economía local y global.
- **Derechos y deberes:** Se organiza principalmente en torno al ejercicio de los derechos y deberes del consumidor normados en nuestro país a partir de la Ley del Consumidor.
- **El dinero y su uso:** Trabaja una serie de temas relacionados con el dinero y las variadas formas en que puede ser utilizado por las personas.
- **Planificación y elaboración de presupuestos:** Se centra principalmente en enseñar a los estudiantes acerca de la planificación de sus recursos personales y familiares, relevando el concepto de planificación financiera como un aprendizaje central para mantener una vida económica organizada, relevando el ahorro como una práctica cotidiana deseada.
- **Ahorro e inversión:** Se trabajan dos temas centrales, relacionados con los conceptos de ahorro e inversión y, además, se incorpora el tema del sistema de pensiones, entendiendo la importancia del ahorro para el futuro.

2. Contextos:

Son las distintas situaciones en las que se aplican los conocimientos financieros, siendo fundamental que los niños, niñas y jóvenes puedan experimentar lo aprendido en diferentes escalas que van desde lo local a lo global. Los contextos considerados en el Programa Escolar de Educación Financiera son:



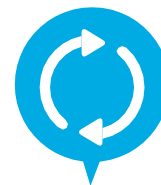
Personal



Familiar



Educacional y
laboral



Socio-Cultural

3. Procesos:

Indican el recorrido cognitivo que debería guiar el aprendizaje financiero. Estos son:

- Identificar información financiera
- Evaluar cuestiones financieras
- Analizarla en un contexto financiero
- Aplicar el conocimiento financiero

Como todo proceso cognitivo de adquisición de aprendizajes, este recorrido debe ser evaluado en función del contexto y grado de complejidad desarrollado por los/as estudiantes con los que se trabaja.

4. Valores y actitudes:

Para trabajar las dimensiones anteriores, es fundamental introducir en cada uno de los contenidos los “Valores y Actitudes” que propone la experta Marianela Denegri⁴ en su modelo de educación económica y financiera. Estos orientan el trabajo de los contenidos y deben ser promovidos a través de la implementación del Programa.

- Tolerancia al riesgo.
- Voluntad para postergar recompensas inmediatas por mayores beneficios futuros.
- Locus de control interno y autorregulación emocional.
- Actitudes racionales hacia la compra y hacia el endeudamiento.
- Actitudes positivas hacia el consumo responsable (sustentable y ecológico) y hacia el comercio justo.
- Postura crítica que, si bien no corresponde a los propuestos por Denegri, se considera importante.

B. Metodología

El Programa Escolar de Educación Financiera, así como las acciones educativas que lo conforman, se enmarca en un enfoque socio constructivista del proceso de enseñanza-aprendizaje. De este modo, se busca que los y las estudiantes participen de manera activa en la construcción de sus propios aprendizajes, los que surgirán a partir de sus experiencias sobre el tema.

Para incorporar esta metodología a las prácticas de enseñanza de Educación Financiera se han establecido tres principios en torno a los elementos fundamentales del modelo socioconstructivista.

⁴ Directora del Centro de Excelencia en Psicología Económica y del Consumo (CEPEC) de la Facultad de Educación, Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad de La Frontera, especializado en investigación y consultoría en psicología económica, alfabetización económica y financiera, comportamiento del consumidor, comportamiento microempresarial y consumo responsable.

1. Apropiación del docente:

Es fundamental que los/as docentes puedan familiarizarse con los contenidos de EF para hacer un tratamiento riguroso de los temas a trabajar: revisar con anticipación el Programa, conocer las sugerencias de actividades disponibles, seleccionar o diseñar las actividades que se van a incorporar al aula, considerando su integración con los objetivos de aprendizaje de cada asignatura. Sólo un/a docente empoderado de los elementos del Programa podrá ayudar a sus estudiantes a desarrollar competencias financieras que constituyan herramientas útiles para desenvolverse en el mundo financiero.

Esto significa no sólo conocer los ejes temáticos y las principales definiciones y conceptos centrales, sino visualizar el carácter valórico de cada uno de los ejes y del programa en general.

2. Participación activa de los/las estudiantes:

La participación activa de los y las estudiantes en las actividades de aprendizaje favorecerá el desarrollo de mejores y más significativos aprendizajes. Está comprobado que la participación genera apropiación. Es central promover actividades y acciones de enseñanza en que los/as estudiantes puedan descubrir los conocimientos y situaciones, sacar conclusiones y resolver problemas que les ayuden a desarrollar confianza para actuar en la realidad financiera, con miras al mejoramiento de su bienestar económico.

La incorporación de actividades que promuevan la participación de los y las estudiantes, les permitirá lograr aprendizajes significativos; sin embargo, más allá de realizar muchas actividades, es fundamental que los alumnos y alumnas sean protagonistas de las dinámicas diseñadas por el o la docente, pudiendo opinar y participar de forma activa, con el objetivo de que se sientan incluidos/as y tomados/as en cuenta.

El o la docente debe observar quienes opinan durante las actividades y quienes se abstienen de hacerlo, para fomentar la participación de los alumnos o alumnas que no hayan compartido su punto de vista.

3. Estructura de la clase:

Una estructura de clase clara y organizada favorece el desarrollo de aprendizajes y clarifica el sentido y objetivos de la enseñanza, para lo cual se sugieren los siguientes principios de organización:

- ✓ Incorporar un momento de inicio que permita presentar a los y las estudiantes el propósito de la actividad y activar sus conocimientos previos, para sustentar los nuevos aprendizajes en estructuras cognitivas ya existentes.
- ✓ Propiciar, durante el desarrollo de la clase, la participación activa de los/as estudiantes y tiempo para la reflexión y el análisis crítico de las temáticas que se aborden, favoreciendo la profundidad de los aprendizajes.
- ✓ Considerar un momento de cierre que permita a los/as estudiantes reflexionar y compartir con sus compañeros los aprendizajes logrados durante la clase, constituyéndose en un momento privilegiado para la metacognición.
- ✓ Finalmente, la evaluación nos permite contar con una importante fuente de retroalimentación sobre el proceso de enseñanza, fundamental para la creación de mejores condiciones para el desarrollo de aprendizajes significativos.



C. Estrategias pedagógicas

Actualmente, algunos contenidos de EF han sido incorporados al currículum de la asignatura Historia, Geografía y Ciencias Sociales y, de acuerdo a lo establecido en la Ley 20.911 promulgada el 03 de marzo de 2016, los establecimientos educacionales reconocidos por el Estado deberán implementar el Plan de Formación Ciudadana, en todos los niveles educativos (educación parvularia, básica y media), lo que refuerza la necesidad de aumentar y profundizar contenidos de EF, acorde con el objetivo de preparar a los estudiantes para

asumir una vida responsable en sociedad y avanzar hacia una formación integral de las personas. El SERNAC se pliega a lo establecido por el Ministerio de Educación y vincula su Programa Escolar de Educación Financiera con los objetivos fijados por el Plan de Formación Ciudadana, proponiendo mecanismos que permitan incorporar contenidos de EF, adicionalmente, en las asignaturas de Matemáticas y Lenguaje y Comunicación.

Estrategia 1: Incorporar contenidos de EF que correspondan a los contenidos de la asignatura.

En el caso de algunas asignaturas, como por ejemplo Historia, Geografía y Ciencias Sociales, existen contenidos de Educación Financiera asociados a conceptos económicos que forman parte del programa de dicha asignatura, razón por la cual se puede establecer una relación directa entre contenidos financieros y contenidos de la asignatura.

Estrategia 2: Incorporar contenidos de EF por medio de textos escritos y/o mensajes de medios de comunicación.

Aquellas temáticas de Educación Financiera que no estén directamente explicitadas en los programas de estudio de la asignatura, pueden ser abordadas al interior de la sala de clases a través de la incorporación de textos escritos y/o mensajes de medios de comunicación que aborden contenidos de Educación Financiera. De este modo, se pueden trabajar directamente objetivos de aprendizaje de algunas asignaturas relacionados con la comprensión lectora, el conocimiento de diferentes tipos de textos o el análisis de los mensajes de los medios de comunicación, utilizando para ello textos sobre temáticas financieras.

Estrategia 3: Utilizar contenidos de EF para afianzar/ejercitar habilidades propias de cada asignatura.

En diferentes asignaturas, nuestros estudiantes desarrollan habilidades con la finalidad de ser aplicadas a distintos ámbitos de su vida cotidiana. Es así como los contenidos de Educación Financiera pueden incorporarse en la sala de clases para afianzar, por ejemplo, habilidades de cálculo, razonamiento lógico, de organización de datos y otros.



En cada una de estas estrategias hay que considerar los objetivos transversales, que son un aporte en el desarrollo de habilidades y competencias en el ámbito de la vida cotidiana.



Capítulo 2

Ejes Temáticos

En este capítulo, a través de preguntas y respuestas, se entregan conceptos básicos para que el o la docente pueda introducir temas de EF en las asignaturas de Lenguaje y Comunicación, Matemáticas e Historia y Geografía, en los niveles de 6° básico a 2° medio, teniendo como referencia las necesidades detectadas a partir de los resultados de la prueba PISA, aplicada el año 2015 a los estudiantes de 1° medio.

En cada uno de los 5 ejes se entrega un ejemplo de cómo aplicar los temas de Educación Financiera de acuerdo a la malla curricular, escogiendo una de las tres estrategias propuestas y utilizando diversas técnicas en los distintos momentos de la clase.



1. Panorama financiero

El eje “Panorama financiero”, se relaciona con el conocimiento de los distintos conceptos, actores y procesos que forman parte de la economía local y global.

De esta forma, es necesario incluir los conocimientos que permitan a los/as estudiantes comprender el funcionamiento, los componentes y la dinámica del mundo financiero, y la relación de la economía con la vida cotidiana.

Para su comprensión es central conocer las instituciones que forman parte del sistema y su regulación. Es importante que los estudiantes tengan relación con las diversas instituciones, que indaguen sobre sus funciones y los servicios que entregan a los consumidores.

Finalmente, se deben identificar los mecanismos usados por las instituciones financieras para cautivar a los/as consumidores, tales como la publicidad. Esta debe ser trabajada desde la perspectiva de una comprensión crítica y como un factor central en la toma de decisiones de diversos grupos de consumidores.

Aprendizajes esperados:

En caso que usted trabaje los contenidos de este eje con uno o más cursos, se espera que los estudiantes aprendan lo siguiente:

- Que conozcan los componentes del mundo financiero y comprendan su relación con el sistema económico imperante.

- Que entiendan cómo las acciones de los diferentes actores inciden en el sistema financiero.

- Que comprendan que la publicidad es un mecanismo de promoción del consumo que debe ser enfrentado con juicio y criticidad, permitiendo tomar decisiones financieras fundamentadas.

CONTENIDOS DEL EJE PANORAMA FINANCIERO:

A continuación, se entregan los contenidos básicos para trabajar el tema en la escuela en los distintos niveles. Éstos han sido elaborados a través de preguntas y respuestas para facilitar la comprensión de los profesores y el posterior traspaso a los estudiantes.

¿Cuál es la relación entre las necesidades y los recursos?

La economía es una ciencia social que estudia cómo los seres humanos extraen los recursos de la naturaleza para producir bienes y servicios, con los que satisfacen sus necesidades.

Desde una perspectiva psicológica, la necesidad se entiende como una carencia de algo, unido al deseo de satisfacerla⁵. En general, las personas tienen necesidades que satisfacer, como alimentación, vestuario, educación, cuidado de su salud, vivienda, tiempo de descanso, entre otros. Los seres humanos poseemos deseos ilimitados, ya que, una vez cubiertas nuestras necesidades más básicas, van surgiendo otras de orden superior, y luego otras, en un ciclo permanente.

Por otra parte, los recursos son los medios con que cuentan las personas en distintos ámbitos para satisfacer sus necesidades. Por ejemplo, agua, alimentos, transporte, etc. Aunque las necesidades y los deseos son ilimitados, los recursos con los que contamos no lo son.

Desde el punto de vista económico, **las necesidades son infinitas y los recursos escasos**, es decir, no existe la posibilidad de cubrir por igual las necesidades de la humanidad, ya sea porque cada individuo tiene necesidades diferentes de otros, y porque varían en el tiempo, como también, porque la disponibilidad de recursos es diferente para cada individuo, generando un problema central de la economía: **la escasez**.

La escasez nos obliga a elegir entre varias opciones, según nuestras preferencias y posibilidades. La elección que hagamos estará determinada por nuestros incentivos, que nos llevarán a aprovechar al máximo nuestros recursos, es decir utilizarlos eficientemente.

De este modo, podremos ver a la economía como la ciencia de la elección, pues explica las decisiones que necesitan tomar los individuos y las sociedades para enfrentar la escasez.

⁵ José Sande, Educación Financiera para todos (2010).

¿Qué es el sistema económico?

El sistema económico corresponde a la estructura de producción, de asignación de recursos económicos, distribución y consumo de bienes y servicios en una economía. La idea de un sistema supone la articulación de sus partes por medio de principios, reglas, procedimientos e instituciones, organizadas funcionalmente para la consecución de fines colectivos determinados. La economía busca resolver cinco problemas centrales:

¿Qué producir?

Los bienes y servicios, en los cuáles se pondrán recursos a funcionar. Por ejemplo, una panadería.

¿Cómo producir?

De qué manera (industrial, artesanal). Depende, en gran medida, de la tecnología disponible y la estructura de propiedad existente en una determinada sociedad. Por ejemplo, a través de máquinas industriales.

¿Cuándo producir?

En qué momento (estacionalidad). Por ejemplo, durante todo el año.

¿Cuánto producir?

La cantidad de cada uno de estos bienes y servicios en cada momento del tiempo. Por ejemplo, ser capaces de abastecer a un número determinado de personas.

¿Para quién producir?

Quién recibirá los productos o sus beneficios. Por ejemplo, las personas que viven en esa comuna.

¿Cómo funciona el mercado?

El mercado funciona considerando los siguientes componentes:

> **El mercado:** es el espacio físico y virtual donde se compran y venden diversos productos y servicios y funciona a través de la ley de la oferta y la demanda. Por ejemplo, la persona va a la feria a comprar sus verduras y frutas.

> **La oferta:** es la cantidad de bienes y servicios que pueden venderse en el mercado a un precio determinado en un momento dado. Si la oferta del producto aumenta, pero la demanda se mantiene o disminuye, los precios tenderán a bajar. Por ejemplo, si hay muchos limones y la demanda es escasa, los limones estarán más baratos.

> **La demanda:** es la cantidad de bienes y servicios que los/as consumidores/as están dispuestos a adquirir en el mercado. La compra está determinada por el beneficio de obtenerlos y su precio. Si hay mucha demanda de un producto por parte de los/as consumidores/as y pocas ofertas en el mercado, el precio de este producto subirá. Por ejemplo, los tomates en invierno subirán porque hay pocos y la demanda aumenta.

> **El precio:** es el costo del producto o servicio que queremos adquirir. Está definido por la relación que hay entre la oferta de un producto o servicio en el mercado durante un tiempo determinado y la demanda que por dicho producto o servicio manifiestan los/as consumidores/as en ese mismo período. *Se sugiere ver el video "El mercado" de la serie Consuma Bien, Viva Mejor, disponible en www.sernac.cl.*

¿Quiénes son los agentes económicos?

Los agentes económicos son los protagonistas y responsables de la actividad económica. Se clasifican en familias (personas, hogares o economías domésticas), empresas y estado o sector público.

| Agente Económico | Ingreso | Gasto |
|------------------|--|--|
| Familias | <ul style="list-style-type: none">• Remuneraciones• Utilidades | <ul style="list-style-type: none">• Compra de bienes y servicios• Impuestos |
| Empresas | <ul style="list-style-type: none">• Venta de bienes y servicios• Utilidades | <ul style="list-style-type: none">• Compra de activos, materias primas y bienes de capital• Remuneraciones de sus empleados• Impuestos |
| Estado | <ul style="list-style-type: none">• Impuestos | <ul style="list-style-type: none">• Remuneraciones• Compra de bienes y servicios |

¿Cuál es el rol del Estado en la economía?

Las diferencias culturales, políticas y económicas entre naciones las han llevado a organizarse económicamente en diferentes sistemas que pueden clasificarse en: sistema de mercado libre, sistema centralizado y sistema mixto.

Hay distintos modelos económicos, y el nuestro es mixto. El mercado, por un lado, a través de la interacción entre consumidores y empresas determina los precios de los bienes. Por otra parte, el Estado, en cumplimiento de su deber de velar por el bien común y lograr una distribución equitativa de la riqueza, interviene a través del desarrollo de la política económica, realizando directamente alguna **actividad económica** por sí mismo, o regulando y fiscalizando determinadas actividades económicas que por su importancia para las personas, deben estarlo para evitar abusos y mejorar su funcionamiento.

Para cumplir con sus objetivos, el Estado cuenta con instituciones técnicas y especializadas que protegen el funcionamiento de la economía, como el Banco Central, algunos Ministerios y Superintendencias, y otros servicios públicos relacionados, tales como el Servicio Nacional del Consumidor.

Dentro de su rol subsidiario, es decir el satisfacer las necesidades de las personas cuando estas no pueden hacerlo por sí mismas o no quieren hacerlo, el Estado debe analizar y estudiar las situaciones y encontrarles solución, pues afectan directamente al desarrollo del país. El problema fundamental es solucionar el tema de la escasez, sobre todo en las personas de escasos recursos, implementando medidas como bonos estacionales o temáticos, subsidios para la vivienda, planes de empleo, fijación de un salario mínimo y modificaciones de impuestos, por nombrar algunas.

Para lograr satisfacer estas necesidades, el Estado debe procurarse recursos, y los obtiene a través de dos vías: La recaudación de impuestos y el ejercicio de determinadas actividades económicas, a través de las empresas del Estado o aquéllas en que este tenga participación.

¿Qué es la globalización?

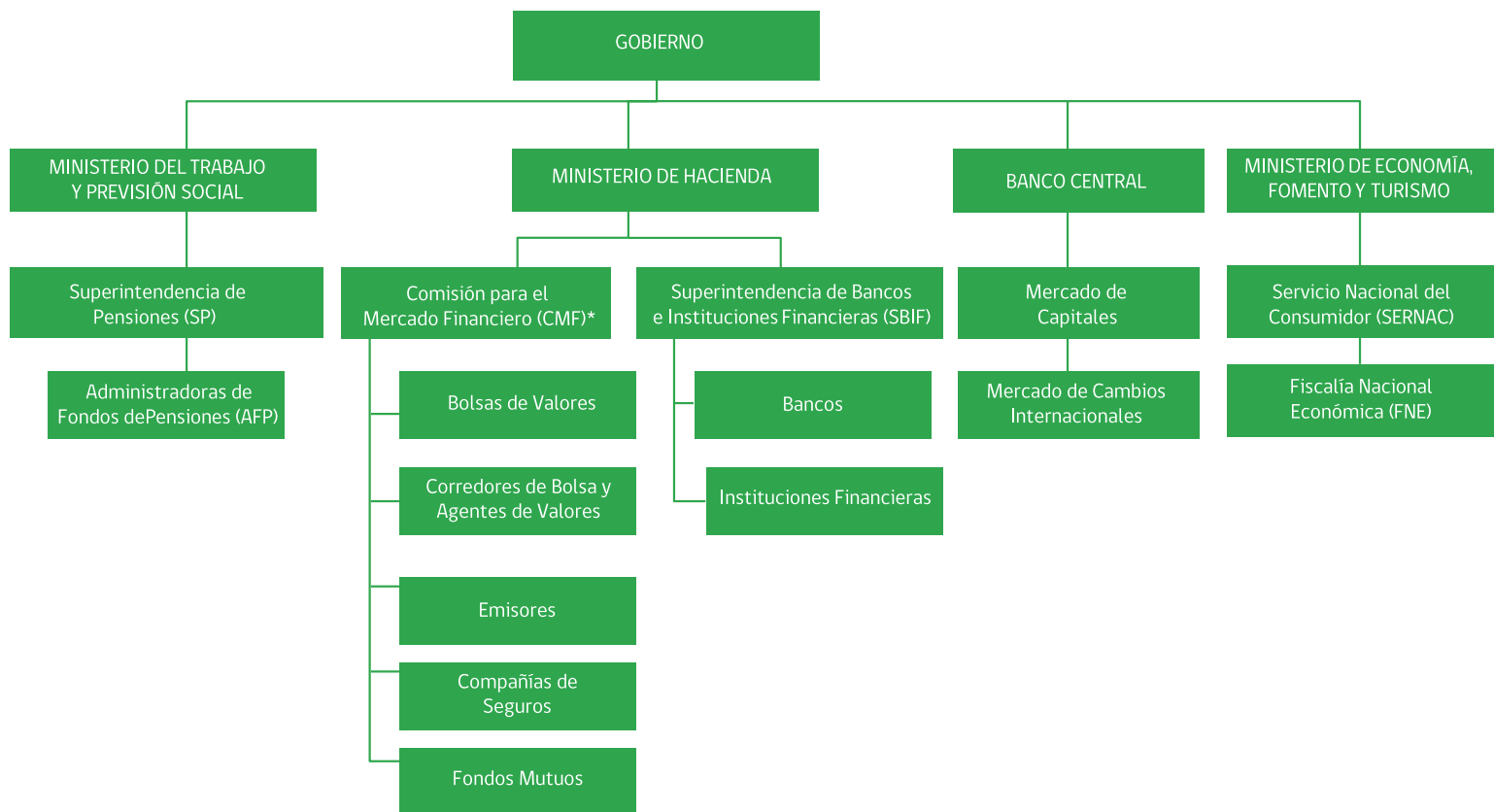
La globalización es un fenómeno caracterizado por la interdependencia económica, política, social y cultural de los países del mundo. En términos económicos, se observa que, gracias a ésta, el comercio internacional ha crecido enormemente, favorecido por la mejora y la disminución de costos en transportes. La tendencia es que la producción es controlada por grandes empresas multinacionales; los flujos financieros internacionales son cada vez más extensos; y los tratados internacionales y acuerdos de comercio entre países son cada vez más numerosos, tendiendo hacia un único mercado mundial.

¿Cómo se organiza el sistema financiero y cuál es su función?

El sistema financiero tiene por función poner en contacto a quienes tienen superávit de dinero con aquellos que presentan déficit de dinero. Por ello, una de sus finalidades es captar el ahorro de las personas, de las familias y de las empresas. Los ahorrantes prestan su dinero con la esperanza de que el sistema se los devuelva más adelante con intereses; los prestatarios o inversores solicitan dinero sabiendo que lo tendrán que devolver con intereses en el futuro.

El sistema financiero funciona de acuerdo a una estructura conformada por las siguientes instituciones:





*Desde diciembre de 2017, sustituye a la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS). Más información en www.cmfchile.cl.



Para el sistema financiero, dos de las instituciones más relevantes son:

Banco Central de Chile: Es la máxima autoridad monetaria del país, cuyos objetivos son velar por la estabilidad de la moneda y por el normal funcionamiento de los pagos internos y externos. Esto es, que el poder adquisitivo se mantenga estable en el tiempo, y que el sistema de pagos funcione adecuadamente.

Bancos: Son instituciones que se dedican a captar o recibir en forma habitual dinero o fondos del público, con el objeto de darlos en préstamo, descontar documentos, realizar inversiones, proceder a la intermediación financiera y hacer rentar estos dineros.

¿Cuál es el rol de la publicidad en el mundo financiero?

Un factor importante que debe considerarse para la toma de decisiones de consumo es la publicidad.

La Ley de Protección al Consumidor define la publicidad como “la comunicación que el proveedor dirige al público por cualquier medio idóneo al efecto, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio, entendiéndose incorporadas al contrato las condiciones objetivas contenidas en la publicidad hasta el momento de celebrar el contrato”⁶.

La publicidad financiera requiere mayor atención por parte del consumidor, puesto que la contratación de productos y servicios financieros es una de las decisiones que más incide en su patrimonio.

En el proceso de contratación de un producto financiero por parte de un consumidor, en el ámbito bancario y financiero, la publicidad no sólo es la “carta de presentación” de cada producto, sino que también el elemento de seducción utilizado por las entidades de crédito para acercarnos a ella. Además, constituye la primera fuente de información sobre las condiciones de un determinado producto o sobre la entidad que oferta. A menudo, no sólo es la primera fuente de información, sino que es también la única, o al menos, la decisiva⁷.

⁶ Ley 19.496 que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores. Versión: 13-DIC-2013.TITULO I. Ámbito de aplicación y definiciones varias. Artículo 1º, número 4.

⁷ El consumidor ante la publicidad financiera: ¿sabemos interpretarla adecuadamente? Ausbanc Consumo, España 2013.

Es por esto que la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor vela por la transparencia de la información entregada por las empresas, para que los consumidores tomen decisiones financieras en base a un juicio informado. Por ejemplo, la Ley señala que los proveedores (de servicios o productos financieros y de seguros al público en general) “deberán informar la carga anual equivalente en toda publicidad de operaciones de crédito en que se informe una cuota o tasa de interés de referencia y que se realice por cualquier medio masivo o individual”⁸.

La Ley también prohíbe la publicidad falsa o engañosa, que induzca a error o engaño respecto de ciertos elementos, y sin la cual no se hubiere contratado el servicio o producto. En el ámbito financiero, hace referencia principalmente respecto al precio, forma de pago o costo del crédito. Por ejemplo, estaríamos frente a publicidad engañosa en caso se publicite que no le van a realizar ningún cobro por un determinado producto y, posteriormente, le cobren las comisiones o seguros asociados.

Los principales responsables del ejercicio de los derechos son los propios consumidores, por lo tanto, es tarea de todos desarrollar una actitud para mirar críticamente lo que la publicidad nos ofrece y saber que ésta cumple un rol informativo y que intenta seducirnos para orientar nuestras conductas de consumo.

La Ley de Protección de los Derechos del Consumidor vela por la transparencia de la información entregada por las empresas a los consumidores.

⁸ Ley 19496 que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores. Versión: 13-DIC-2013. TITULO II. Disposiciones Generales, Párrafo 4°, Artículo 17 G.

EJEMPLO DE APLICACIÓN:

A continuación, se sugiere cómo vincular contenidos de este eje con los objetivos de una asignatura y un curso determinados.

Estrategia pedagógica N°2: Incorporar contenidos de EF por medio de textos escritos y/o mensajes de medios de comunicación. (Ver pág. 22)

La siguiente actividad propone analizar el lenguaje utilizado en mensajes publicitarios, utilizando como apoyo el video “Súper endeudados” de la serie “Historias de consumo” disponible en la biblioteca educativa de la sección de Educación del sitio web del SERNAC (www.sernac.cl), el cual aborda la temática financiera de las compras no planificadas producto de las estrategias del mercado.

Relación de Educación Financiera con Bases Curriculares:

| CURSO | CONTENIDOS DE EF | RELACIÓN CON LA ASIGNATURA | OBJETIVO DE APRENDIZAJE TRANSVERSAL | OBJETIVO DE APRENDIZAJE |
|----------|--|----------------------------|--|---|
| 7°básico | Factores que influyen en las decisiones financieras de las personas, como la publicidad y la presión de los pares. | Lenguaje y Comunicación | Desplegar las habilidades de investigación que involucren identificar, procesar y sintetizar información de diversas fuentes, organizar información relevante acerca de un tópico o problema, revisar planteamientos a la luz de nuevas evidencias y perspectivas y suspender los juicios en ausencia de información suficiente. (Dimensión cognitiva intelectual s/n, BC2015) | Analizar y evaluar textos de los medios de comunicación como noticias, reportajes, cartas al director, textos publicitarios o de las redes sociales, considerando propósitos explícitos e implícitos del texto, distinción entre los hechos y opiniones expresadas, presencia de estereotipos y prejuicios, análisis e interpretación de imágenes, gráficos, tablas, mapas o diagramas y su relación con el texto en que están insertos, y los efectos que puede tener la información divulgada en los hombres y las mujeres aludidos en el texto. (Eje Lectura 9, BC2016) |

1. Inicio

El o la docente explica a los/las alumno/as que analizarán cómo los mensajes publicitarios influyen en las decisiones financieras de las personas. A través de la dinámica “Qué sabemos del tema” (Ver Anexo 1, pág. 100) se solicita a los/las estudiantes responder las siguientes preguntas, por escrito, de forma individual:

¿Qué sé o qué conozco del tema?

¿Qué no sé de este tema y debería aprender?

¿Por qué creo que debo aprender sobre el tema?

¿Qué preguntas me surgen sobre el tema?

Una vez realizada la actividad, los/las alumno/as comparten sus respuestas. El o la docente, procurando que la mayoría participe, escribirá en la pizarra las respuestas más recurrentes.

2. Desarrollo

Ven el video “Súper endeudados” de la serie “Historias de Consumo” (www.sernac.cl) y a través de la dinámica “Estudio de casos” (Ver Anexo 1, pág. 102) trabajan en conjunto las siguientes preguntas:

¿La familia realmente quería comprar tantas cosas?

¿Cuál era la compra que pretendían hacer cuando entraron a la tienda?

¿Por qué compraron tantas cosas?

¿A qué apeló el vendedor para convencerlos?

¿Les ha ocurrido algo parecido?

¿Qué similitud pueden establecer entre la actitud del vendedor y lo que nos ocurre cuando vemos un texto que lleva un mensaje publicitario?

Una vez que han trabajado estas preguntas, los alumnos en grupo conversarán sobre las distintas soluciones que proponen para que no les pase lo que les ocurrió a los protagonistas de la historia y construyen un afiche informativo informativo titulado “Para que a usted no le pase”.

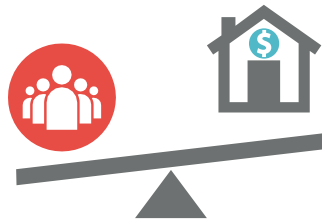
Cada grupo presenta el afiche elaborado y, junto al docente, dialogan sobre las coincidencias entre las propuestas dadas a conocer.

3. Cierre

A través de la técnica "Cuadro comparativo" (Ver Anexo 1, pág. 109) se elaborará una tabla de doble entrada que los/las alumno/as completarán en conjunto, anotando en una columna sus conocimientos previos sobre cómo los mensajes publicitarios influyen en las decisiones financieras de las personas, y en la segunda columna, lo aprendido sobre el tema.

4. Evaluación

De acuerdo con la tabla realizada anteriormente, los/las alumno/as podrán realizar una "Síntesis colectiva" (Ver Anexo1, pág. 113) respondiendo nuevamente a la pregunta planteada al inicio de la clase: ¿De qué manera los textos publicitarios influyen en las decisiones financieras de las personas, y qué estrategias utilizan?



2. Derechos y deberes

Este eje se organiza en torno al conocimiento y ejercicio de los derechos y deberes de los consumidores, normados en nuestro país a partir de la Ley 19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores y por la Ley N°20.555, que desde 2011 dota al SERNAC de atribuciones en materias de consumo financiero.

La perspectiva de trabajo se orienta a que los alumnos/as puedan comenzar a familiarizarse con lo que significa ejercer un derecho, la necesidad de que existan y lo que éstos implican. Por ejemplo, si uno observa dentro de la sala de clase, existen una serie de derechos que de no aplicarse harían imposible la convivencia.

En el tema de consumo, es importante comenzar a revisar algunos de éstos que, de acuerdo a los distintos niveles, se pueden conocer y ejercer. Por ejemplo, si usted va a trabajar algunos contenidos de este eje con alumnos de básica, ellos ya pueden poner atención en el contenido de las etiquetas y devolver el producto si está vencido o muy cerca de la fecha de vencimiento. Si usted tiene un curso de educación media, los alumnos tendrán que saber que tienen derecho a elegir un producto y que no les pueden dar o anexar algo que no han solicitado.

Esto implica que mientras se reconozcan los derechos y deberes de los consumidores, se pueden modificar las dinámicas financieras y económicas del país, minimizando el grado de vulnerabilidad de las personas en el mercado. Si nosotros preparamos a los estudiantes con una lógica de ejercer sus derechos y cumplir sus responsabilidades, será más fácil que, de acuerdo a su ciclo de vida, los ejerzan. Por otro lado, será importante que los/as estudiantes puedan reconocer las instituciones relacionadas con el consumo porque son la representación de los ciudadanos.

Aprendizajes esperados:

En caso que usted trabaje los contenidos de este eje con uno o más cursos, se espera que los estudiantes aprendan lo siguiente:

- Que conozcan los derechos que los amparan, los ejerzan y entiendan la importancia que tienen para el sistema financiero.

- Que reconozcan las instituciones a las que pueden acercarse cuando sus derechos como consumidores han sido vulnerados.

CONTENIDOS DEL EJE DERECHOS Y DEBERES:

A continuación, se entregan los contenidos básicos para trabajar el tema en la escuela en los distintos niveles. Éstos han sido elaborados a través de preguntas y respuestas para facilitar la comprensión de los profesores y el posterior traspaso a los estudiantes.

¿Qué son los derechos y deberes y cuál es su importancia para la convivencia en sociedad?

La palabra **derecho** proviene del término latino *directum*, que significa “lo que está conforme a la regla”. El derecho, por tanto, nace como un conjunto de normas para regular la conducta externa de las personas.

La característica fundamental del derecho es que se traduce, por lo general, en normas jurídicas, las cuales contienen regulaciones al comportamiento de las personas. O sea, si una persona, institución o empresa atenta contra el derecho de otro, por ejemplo, no permitirle el acceso a un lugar público, o no atenderlo cuando entra a una tienda por su apariencia, está vulnerando la ley y significa que el/la afectado/a puede denunciar.

El derecho garantiza la seguridad, la paz y el orden social, teniendo como base la equidad y la justicia. Ciertamente, como norma jurídica, éste resta libertad, pero si no fuese así, la libertad sería una facultad sin control o no existiría; cualquiera podría oponerse a lo que el otro deseara realizar y no tendría sanción.

De esta manera, en el ámbito del consumo existen una serie de derechos que tienen los consumidores cuando realizan una compra o contratan un servicio. Por ejemplo, un consumidor o consumidora tiene derecho a elegir el producto que le guste y no está obligado/a a comprar el que le ofrezcan.

Así como los consumidores tienen derechos, también tienen obligaciones, es decir, todos los derechos suponen como contrapartida algunos deberes o responsabilidades.

¿Cómo se conquistaron los derechos del consumidor?

Los derechos de los consumidores no siempre han existido.

El primero que se refirió a los derechos de los consumidores fue el John F. Kennedy, Presidente de Estados Unidos entre los años 1961 y 1963. En un discurso ante el Congreso norteamericano, señaló que el grupo económico formado por los consumidores era el más afectado por las decisiones públicas y privadas y, pese a ello, sus puntos de vista a menudo no eran escuchados. Por esta razón, declaró la existencia de cuatro derechos básicos de los consumidores: a la seguridad, a elegir, a ser informados y a ser escuchados.

Posteriormente, la Organización Mundial de Asociaciones de Consumidores (IOCU), agregó cuatro derechos más: la satisfacción de las necesidades, la posibilidad de ser indemnizado o compensado en caso de que estos derechos se vulneren, el derecho a la educación y a un medio ambiente sano.

En Chile, estos derechos se vieron consagrados en la Ley 19.496, de Protección de los Derechos de los Consumidores, promulgada el año 1997 y perfeccionada posteriormente. Además, el año 2012 se incorporan un conjunto de derechos relacionados con el mercado financiero.

¿Cuáles son los derechos y deberes del consumidor de acuerdo a la Ley actual?

Los derechos de los consumidores se encuentran desarrollados y regulados en la Ley N° 19.496. Esto significa que cualquier vulneración de ellos es una infracción a la ley, ante lo cual, los afectados o afectadas pueden reclamar, denunciar y/o demandar. La denuncia no solo busca beneficiar al afectado o afectada de forma individual, sino que alerta a las instituciones sobre una infracción que podría afectar el interés de toda la ciudadanía.

Son derechos de los consumidores/as:

- Derecho a la libre elección de un bien o servicio.
- Derecho a la información.
- Derecho a no ser discriminado arbitrariamente.
- Derecho a la seguridad en el consumo, la protección de la salud y el cuidado del medio ambiente.
- Derecho a la reparación e indemnización.
- Derecho a la educación para un consumo responsable.
- Derecho a organizarse y participar: asociatividad.
- Derecho a la calidad de bienes y servicios.
- Derecho a retracto.
- Derecho a la calidad y garantía legal.
- Derecho a reclamar.
- Derechos del consumidor financiero (los que veremos más adelante).

Para profundizar acerca de los derechos del consumidor, visite www.sernac.cl.

Recomendaciones para los consumidores:

Algunas recomendaciones que el consumidor debe considerar para ejercer sus derechos son:

- Conocer y ejercer los derechos del consumidor antes, durante y después de la compra de un producto o la contratación de un servicio.
- Informarse responsablemente sobre las características relevantes de los bienes y servicios ofrecidos.
- No dejarse presionar para elegir lo que necesita comprar.
- Adoptar las medidas necesarias para evitar riesgos derivados del uso o consumo.
- Actuar de acuerdo a la Ley para obtener reparación o indemnización.
- Adoptar conductas sostenibles de protección al medio ambiente.
- No hacer denuncias infundadas o sin fundamentos en contra de proveedores.
- Realizar las operaciones de consumo en el comercio establecido.
- Buscar los medios para obtener educación para el consumo.
- Promover conductas de no discriminación arbitraria en los actos de consumo.
- Pedir siempre la boleta.

¿Por qué se creó la Ley N° 20.555?

En los últimos 20 años, muchas personas se han integrado al mercado financiero. Actualmente, en Chile, el 98% de la población de 15 años de edad en adelante, posee algún producto financiero; 40% de la población adulta maneja productos financieros básicos, que no exigen nivel de ingresos, y 58% de la población adulta utiliza productos financieros superiores, que exigen determinado nivel de ingresos, tales como cuenta corriente, créditos y tarjetas de crédito⁹. Por otra parte, según datos de la SBIF, en el país existen alrededor de 12.932.083 tarjetas de crédito, bancarias y de tiendas comerciales¹⁰.

Este acceso al sistema financiero puede significar una mejor calidad de vida, siempre y cuando los usuarios posean conocimientos y habilidades para utilizar estos productos. Por ejemplo, poder calcular los costos asociados a cualquier tipo de crédito y conocer las implicancias de no cumplir las condiciones pactadas para el pago de una deuda. Por esto, los sistemas educativos asumen el desafío de incorporar contenidos de EF, para fortalecer la formación ciudadana de los y las estudiantes y habilitarlos para ejercer sus derechos y deberes de forma informada y responsable.

La Ley N° 20.555, que modifica la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al SERNAC, entró en vigencia el año 2012 y permitió definir una normativa legal que obliga a las empresas e instituciones que ofrecen productos financieros a respetar los derechos de los consumidores y entregar información transparente, contratos claros, no imponer la contratación de servicios y productos adicionales a los solicitados, etc; y faculta, asimismo, a los consumidores que vean sus derechos vulnerados, a interponer reclamos ante organismos estatales y denuncias en los tribunales de justicia.

9 Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), Informe de Inclusión Financiera en Chile, Agosto 2016.

10 SBIF, Informe de Tarjetas de Crédito, Diciembre 2017.

¿Cuáles son los Derechos del Consumidor Financiero?


- Derecho a poner término a cualquier producto financiero (siempre y cuando no exista deuda pendiente) y a que esto se haga efectivo en un plazo máximo de 10 días.
- Derecho a que no le impongan la compra de productos o la contratación de servicios adicionales al solicitado.
- Todo producto o servicio adicional que desee adquirir debe presentarse y describirse (términos y condiciones) en un contrato aparte o anexo que se firme de manera independiente del contrato principal.
- Las empresas no pueden modificar las condiciones o costos de un producto o servicio contratado, sin que el consumidor sea informado y esté de acuerdo.
- Las empresas no pueden restringir los medios de pago electrónicos en caso que el cliente o clienta tenga cuenta o tarjeta de otro banco o entidad financiera. Si las empresas ofrecen la modalidad de pago automático o a través de transferencia electrónica para sus productos y/o servicios financieros, no podrán exigir que éstos se hagan exclusivamente con cuentas o tarjetas de la misma institución.
- Derecho a que la cotización de cualquier producto financiero emitida por un banco o tienda se mantenga vigente por 7 días hábiles desde el momento en que se entrega al consumidor.

¿Cuáles son los Derechos del Consumidor Financiero?

- Está prohibido el envío al domicilio o al lugar de trabajo de productos o contratos de proveedores o productos financieros y de seguros, que no han sido solicitados por el consumidor.
- Derecho a renovar las tarjetas de crédito o débito (“el plástico”) sin cobro y sin que la empresa modifique las condiciones y tarifas del producto contratado.



Continúa en la página siguiente.

- 
- Derecho a que la garantía -hipoteca o prenda- comprometida por el o la titular de un crédito u otro producto financiero, sea liberada oportunamente una vez saldada la deuda en su totalidad. La institución financiera que otorgó el crédito debe tramitar, a su propio costo, el alzamiento de la hipoteca o prenda en el Conservador de Bienes Raíces o Registro Civil, según corresponda, en un plazo que no debe exceder 45 días contados desde la extinción total de la deuda; en el caso de las hipotecas o prendas específicas, el proceso es inmediato una vez pagada la última cuota de la deuda, mientras que en el caso de las hipotecas o prendas generales, el consumidor o consumidora debe informar oficialmente a la institución su deseo de alzar la garantía.
 - Derecho a conocer el costo total de un crédito, el valor de cuota mensual y la CAE antes de firmar el contrato.
 - Derecho a conocer las razones por las cuales una empresa rechaza una solicitud de crédito.
 - Derecho a conocer la liquidación o estado de un crédito en el momento que lo requiera.

¿A quién puedo recurrir cuando mis derechos como consumidor han sido vulnerados?

Es importante que la ciudadanía conozca las instituciones que velan por el cumplimiento de sus derechos y a las que puede recurrir en caso que éstos sean vulnerados.

En caso que los derechos de los consumidores sean pasados a llevar, las personas pueden realizar reclamos y solicitar asesoría al **Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)** y en las superintendencias y organismos que fiscalizan los diversos sectores del mercado como la **Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF)**, la **Comisión para el Mercado Financiero (CMF)**, la **Superintendencia de Pensiones (SP)**, la **Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC)**, la **Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS)** y la **Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL)**, entre otras. Asimismo, las personas pueden realizar denuncias directamente en los Juzgados de Policía Local o recurrir a las Asociaciones de Consumidores para recibir asesoría y acompañamiento en sus casos.

En el caso del SERNAC, los consumidores y consumidoras pueden presentar sus consultas y reclamos de las siguientes maneras:

- De forma presencial en las oficinas de atención a público del SERNAC en todas las capitales regionales, y en las oficinas municipales, activas en más de 150 comunas a lo largo del país (puede encontrar la oficina más cercana revisando el listado de Direcciones Regionales en www.sernac.cl).
- Por vía telefónica, llamando al **800 700 100**.
- A través de sitio web www.sernac.cl

¿Cuál es el impacto del cumplimiento o incumplimiento de derechos y deberes por parte de los consumidores y las empresas?

Así como la ley establece derechos de los consumidores y consumidoras que las empresas deben respetar en sus prácticas comerciales, también las personas deben hacerse cargo de sus deberes, realizando actos de consumo responsables, que les permitan reclamar con propiedad, en caso de ser necesario.

Entendemos por consumo responsable el hecho de que los consumidores y consumidoras compren productos y contraten servicios en el comercio formal, y se informen debidamente sobre las características y condiciones de los productos y/o servicios que adquieren, cuidando que se ajusten a sus necesidades o deseos y que no sean contraindicados o riesgosos para su salud o integridad física, en cada caso particular. Asimismo, que los consumidores y consumidoras conozcan las obligaciones de las empresas, de manera que puedan reclamar oportunamente y con fundamentos, si es necesario; que conserven su boleta como respaldo de la compra, en caso de ser necesario realizar un cambio, reembolso o exigir una compensación; y que lean los contratos de productos financieros y servicios antes de firmarlos, asegurándose de comprender la información y condiciones que contienen.

También se entiende por consumo responsable que los consumidores y consumidoras utilicen sus recursos de la mejor manera posible, evitando las compras impulsivas y diferenciando sus necesidades de sus deseos; priorizando ciertos gastos y buscando en el mercado la alternativa que más les convenga según su presupuesto y sus preferencias, mediante la práctica de cotizar y comparar.

De esta manera, el comportamiento de las personas puede contribuir a regular el mercado y las prácticas de las empresas hacia los consumidores.

Asimismo, ser consumidores informados y responsables permite tomar decisiones que no pongan en riesgo la calidad de vida personal o familiar, por ejemplo, al utilizar productos financieros, como el crédito, es fundamental hacerlo siempre y cuando exista la certeza de poder pagar la deuda contraída, respetando los términos y condiciones estipulados por la empresa, a fin de no retrasarse en los pagos y no aumentar el costo total del crédito a causa de los intereses y procedimientos de cobranzas.

Con respecto a las empresas y los derechos del consumidor, es fundamental que éstas operen conforme a la ley y entiendan que una política de respeto y buen trato a los consumidores no solo contribuye a regular el mercado en beneficio de la ciudadanía, sino que les brinda competitividad y valor agregado en el contexto mayor de la economía.

EJEMPLO DE APLICACIÓN:

A continuación, se sugiere cómo vincular contenidos de este eje con los objetivos de una asignatura y un curso determinados.

Estrategia pedagógica N°1: Incorporar contenidos de EF que correspondan a los contenidos de la asignatura. (Ver pág. 22)

La siguiente actividad propone leer y analizar los textos noticiosos “Ciberlunes 2011: evento masivo de ventas rebajadas por internet llega a Chile” y “SERNAC anuncia monitoreo de Cyber Day y recuerda derechos de los consumidores y deberes de las empresas”(ver Anexo 3, pág. 136), con el objetivo de reflexionar sobre una práctica del mercado en el contexto de la globalización y cómo el sistema económico nacional incorpora este tipo de transacciones, así como la importancia de las regulaciones y la información dirigida a los consumidores.

Relación de Educación Financiera con Bases Curriculares:

| CURSO | CONTENIDOS DE EF | RELACIÓN CON LA ASIGNATURA | OBJETIVO DE APRENDIZAJE TRANSVERSAL | OBJETIVO DE APRENDIZAJE |
|----------|---|---|---|--|
| 1° medio | Impacto que tiene para la sociedad el cumplimiento e incumplimiento de los derechos y deberes de los consumidores y las empresas. | Historia, Geografía y Ciencias Sociales | Valorar la vida en sociedad como una dimensión esencial del crecimiento de la persona, así como la participación ciudadana democrática, activa, solidaria, responsable, con conciencia de los respectivos deberes y derechos; desenvolverse en su entorno de acuerdo a estos principios y proyectar su participación plena en la sociedad de carácter democrático. (Dimensión sociocultural y ciudadana s/n, BC2015) | Evaluar situaciones de consumo informado y responsable, considerando los derechos del consumidor, los compromisos financieros, el sentido del ahorro y el endeudamiento, entre otros. (OT Formación económica: las personas y el funcionamiento del mercado 22, BC2016) |

1. Inicio

El o la docente presenta el concepto de “Ciberlunes” o “CyberMonday” a los alumnos y/o alumnas y les plantea la dinámica “Qué sabemos del tema” (Ver Anexo 1, pág. 100) para explorar sus conocimientos previos sobre al respecto. Se solicita a los/las estudiantes trabajar en grupo respondiendo a las siguientes preguntas:

¿Qué es el “Ciberlunes” o a qué se refiere este término?

¿Cuál es su origen?

¿Han participado del “Ciberlunes” o alguna experiencia comercial similar?

¿Qué condiciones tecnológicas y económicas se requieren para realizar este tipo de evento en nuestro país?

Se solicita a los grupos compartir sus respuestas y luego se cometen con participación de todo el curso. Teniendo en cuenta la segunda pregunta, se sugiere al docente introducir el tema de la globalización y la participación de Chile y cada uno de ellos en este escenario.

2. Desarrollo

Manteniendo la modalidad de trabajo grupal, se plantea a los y/o las estudiantes trabajar mediante la dinámica “Estudio de casos” (Ver Anexo 1, pág. 102) y se les entrega los textos noticiosos “Ciberlunes 2011: evento masivo de ventas rebajadas por internet llega a Chile” y “SERNAC anuncia monitoreo de Cyber Day y recuerda derechos de los consumidores y deberes de las empresas”, para que en base a su lectura respondan las siguientes preguntas:

¿Qué derechos tienen los consumidores cuando realizan compras por internet?

¿Existen diferencias entre los derechos del consumidor cuando se realizan compras presenciales y cuando se compra por internet (a distancia)? ¿Cuáles?

¿Consideran estos derechos útiles y relevantes? ¿Por qué?

¿Qué medios de pago se utilizan para realizar compras por internet?

Una vez que hayan respondido a las preguntas, se solicita a cada grupo crear un tríptico informativo titulado “Derechos del consumidor en compras por internet”.

3. Cierre

A través de la técnica “Frasas generadoras” (Ver Anexo 1, pág. 110) el o la docente anota 4 frases inconclusas en la pizarra y solicita a todo el curso completar dichas afirmaciones, procurando que participe la mayor cantidad de alumnos y/o alumnas.

Hoy aprendí...

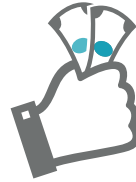
Me servirá para...

Una situación en la que podré aplicar este aprendizaje es...

Me gustaría compartir esta información con...

4. Evaluación

Para concluir el trabajo realizado, se propone aplicar la dinámica “Exposición de trabajos realizados” (Ver Anexo1, pág. 114), solicitando a cada grupo de trabajo presentar el tríptico realizado al resto del curso. Finalmente, pueden votar por el tríptico mejor logrado y si lo desean socializarlo con el resto de la comunidad escolar de forma impresa, digital, expuesto en un diario mural, etc.



3. El dinero y su uso

Este eje se organiza en torno a un conjunto de temas relacionados con el dinero y las distintas formas en que puede ser utilizado por las personas. Es frecuente ver a niñas y niños pequeños llegar a un negocio, poner una cantidad de monedas encima del mostrador y pedir “me da lo que me alcance”, recibiendo a cambio una cantidad de dulces. En este intercambio, los niños o niñas no dimensionan el valor del dinero, no eligen lo que quieren comprar ni reflexionan si acaso les conviene comprar esos dulces o es mejor guardar su dinero para otra cosa.

Se trabajan los tipos de dinero, entendiendo que en el sistema económico actual no existe solo el dinero físico, sino diversas modalidades, tales como las tarjetas de débito y crédito, los cheques, vales vista, entre otros.

Muchos jóvenes, al finalizar su educación escolar comienzan a utilizar tarjetas de débito y/o crédito sin conocer realmente cómo funcionan, lo que resulta especialmente riesgoso en el caso de las tarjetas de crédito de casas comerciales, pues si no existen ingresos suficientes para pagar la deuda, ésta acumulará multas e intereses y, en muchas ocasiones, son las familias las que deben hacerse cargo del pago final. Por lo tanto, es necesario concientizar sobre el uso del “dinero plástico” y cómo su uso impacta en calidad de vida de las personas.

A continuación, presentaremos diversos formatos de dinero, así como sus modalidades de uso.

El objetivo de este eje es propiciar el uso racional del dinero, el uso informado de los diversos productos financieros y enfatizar cómo la administración de recursos influye de manera positiva o negativa en la calidad de vida familiar y personal.

Aprendizajes esperados:

En caso que usted trabaje los contenidos de este eje con uno o más cursos, se espera que los estudiantes aprendan lo siguiente:

- Que conozcan los distintos tipos de dinero, servicios y productos financieros existentes en la actualidad.

- Que comprendan el impacto del sobreendeudamiento en su vida y la de sus familias.

- Que reconozcan el impacto en el bienestar económico personal y familiar de las decisiones con respecto al uso del dinero, y la importancia de mantener un uso racional de éste.

CONTENIDOS DEL EJE EL DINERO Y SU USO

A continuación, se entregan los contenidos básicos para trabajar el tema en la escuela en los distintos niveles. Éstos han sido elaborados a través de preguntas y respuestas para facilitar la comprensión de los profesores y el posterior traspaso a los estudiantes.

¿Qué es el dinero? Su historia, función y valor

El dinero, al igual que tantos otros fenómenos sociales, universales y económicos, tiene su historia, la cual nos permite comprender sus características y uso en la actualidad.

Desde tiempos remotos el hombre ideó sistemas para dar valor a las cosas y poder intercambiarlas, partiendo por el uso del trueque, el cual se refiere al intercambio directo de una mercancía por otra. Esto no fue suficiente ante el crecimiento del comercio, por lo que las sociedades se vieron en la obligación de determinar ciertos productos que fueran aceptados como unidad de cambio y medida de valor, surgiendo de esta forma el concepto de dinero mercancía.

Una segunda etapa es la del dinero metálico, en la cual éste se expresó en monedas y especies metálicas. Los principales metales aceptados fueron el bronce, la plata y el oro, con los cuales se acuñaron las primeras monedas. Hoy en día, todos estamos familiarizados con los billetes y monedas, también conocidos como dinero efectivo o circulante, con los cuales hacemos los intercambios económicos señalados.

Entenderemos como dinero a “cualquier cosa que los miembros de una comunidad estén dispuestos a aceptar para comprar o pagar deudas”¹¹. Los billetes y monedas, más las tarjetas (de crédito o débito), son los elementos que constituyen el concepto más básico de dinero cuando es entendido como un medio de pago, evitando el trueque o cambio de mercancías o productos y servicios.

11 Carlos Massad, Economía para todos, Banco Central de Chile, 2007.

¿Cómo obtenemos el dinero?

El intercambio económico entre las personas da origen a un sistema económico; cada sociedad tiene su propio sistema económico. Como se indica en el eje temático “Panorama Financiero”, los actores que participan del sistema se conocen como agentes económicos y cada uno de estos realiza acciones para obtener dinero o ingresos y a su vez, se ve en la necesidad de realizar gastos, lo que permiten que el dinero circule.

Los agentes económicos y las transacciones que realizan son los siguientes:

- **Hogares:** se refiere a todas las personas y grupos familiares que generan ingresos o ganancias a partir de una actividad laboral y que los utilizan para satisfacer sus necesidades y deseos. Las personas compran productos y servicios a las empresas y pagan impuestos al Estado -al percibir un sueldo, cuando realizan actos de consumo (pagando el IVA), y por el derecho a poseer ciertos bienes, como una vivienda y/o vehículo (pagando contribuciones y permisos de circulación)-.
- **Empresas:** son aquellos organismos que desarrollan una actividad comercial, generando riqueza a partir de la producción y venta de productos o servicios. También tienen gastos propios de su actividad (infraestructura e insumos), generan empleo y pagan sueldos, en la medida que necesitan personas para llevar a cabo sus actividades; y pagan impuestos al Estado por el derecho a realizar su actividad y percibir ganancias.
- **Estado:** es el organismo que rige la vida social en base a sus tres poderes: Ejecutivo, Legislativo y Judicial. De acuerdo con esto, es deber del Estado legislar para velar por los derechos y el bienestar de la ciudadanía y regular las distintas actividades que se desarrollan al interior de la sociedad. El Estado vigila la actividad económica de los demás agentes y a su vez genera ingresos por medio del cobro de impuestos (a empresas y hogares); asimismo, tiene gastos: financia programas sociales y de obras públicas, invierte en su propia infraestructura, genera empleos, reclutando la fuerza laboral que requiere para cumplir su misión; y compra a las empresas ciertos productos y servicios que necesita para funcionar.

De esta manera podemos observar que el dinero en la economía se desplaza a través de dos flujos importantes: el flujo de la producción, que aporta dinero mediante los sueldos y salarios de los trabajadores, y el flujo del consumo de bienes y servicios producidos o dispuestos en el mercado para que sean comprados mediante el dinero recibido del proceso productivo.

¿De dónde proviene el dinero?

La institución a cargo de la fabricación y regulación del dinero circulante en Chile es el Banco Central (organismo autónomo y técnico), el cual asigna la impresión de billetes y acuñación de monedas a una institución especializada seleccionada por medio de una licitación internacional. En Chile existe la Casa de Moneda de Chile, que tiene a su cargo la fabricación de documentos oficiales, sin embargo, actualmente, el dinero circulante se produce en el extranjero.

De acuerdo con el comportamiento económico del país, el Banco Central evalúa la necesidad de poner más dinero en circulación, lo que se realiza mediante un procedimiento llamado emisión de billetes y/o monedas.

El Banco Central “provee dinero a la economía, prestándole a los bancos, para que estos a su vez lo presten a las familias y a empresas. Cuando las familias o empresas no quieren pedir prestado, hay una forma de incentivar a que lo hagan, y consiste en hacer más baratos los préstamos. Aquí juega un rol fundamental la tasa de interés, mientras menor sea ésta, más fácil será para las familias y empresas de pedir dinero prestado.

Para que los bancos financien una mayor cantidad de préstamos, el Banco Central les presta dinero a una tasa de interés menor, para inducirlos a solicitar préstamos, y a su vez, ellos traspasan a sus clientes las tasas de interés más bajas.”¹²

12 “El banco Central y la creación del dinero”, en Educarchile.cl (<http://www.educarchile.cl/ech/pro/app/detalle?ID=212867>)

¿Cuáles son las características que debe tener el dinero?

Debe permitir y facilitar el intercambio de bienes y servicios, para lo cual debe tener las siguientes características:

- **Aceptabilidad:** debe ser reconocido por el conjunto de la sociedad como medio de cambio.
- **Durabilidad:** debe ser de materiales resistentes al uso y paso del tiempo, para que sea acumulable.
- **Transportabilidad:** debe tener un tamaño y un peso que permita a las personas transportarlo fácilmente.
- **Divisibilidad:** los billetes y monedas deben representar cantidades cerradas que se sumen fácilmente para obtener montos elevados y que, asimismo, sean divisibles o fraccionables en montos menores, a fin de facilitar las transacciones cotidianas.
- **Homogeneidad:** los billetes y monedas deben tener características únicas e inalterables, a fin de ser identificados y aceptados como medio de cambio y de prevenir su falsificación.
- **Dificultad para producirlo:** Los materiales utilizados deben ser únicos y elaborados con altos estándares de seguridad, por organismos especializados, a fin de evitar su falsificación y resguardar su valor.
- **Estabilidad:** su valor no debe variar producto de fluctuaciones violentas de la economía.

Tipos de dinero existente

- **Dinero efectivo o circulante:** se refiere a los billetes y monedas emitidos por el Banco Central.
- **Dinero plástico:** se refiere a la modalidad de pago mediante tarjetas de débito o crédito, tanto de forma presencial como en compras por internet. En el caso de la tarjeta de débito, ésta permite hacer uso del dinero acumulado en una cuenta bancaria, al momento de pagar un producto o servicio, sin necesidad de que exista dinero en efectivo al momento de la transacción. En el caso de la tarjeta de crédito, esta permite realizar pagos presenciales o a través de internet, independiente del monto disponible en la cuenta bancaria a la que está asociada, facturando el total de pagos realizados durante determinado período al término del mismo. El uso de la tarjeta de crédito representa generar una deuda, no con la empresa donde se compra un producto o se paga un servicio, sino con la compañía que administra la tarjeta como instrumento financiero, la cual cobra una comisión y podría cobrar intereses.
- **Documentos y títulos financieros:** se trata de documentos legales, reconocidos y aceptados por las partes interesadas en una transacción, por medio de los cuales “una persona llamada suscriptor se obliga directamente a pagar a otra, llamada beneficiario”¹³ o a quien lo ordene (si así está estipulado en el mismo documento), una determinada cantidad de dinero en una determinada fecha. No constituye un traspaso inmediato de dinero, por lo que generalmente se utilizan en operaciones de crédito o promesas de pago a plazo. Ejemplos de este tipo de documentos son: cheques, pagarés y letras, entre otros.
- **Dinero bancario:** se refiere al dinero acumulado por los bancos producto de los depósitos de sus clientes. Mientras el dinero se encuentra en las arcas de los bancos y está a disposición de éstos para realizar transacciones que generen rentabilidad es llamado dinero bancario y permite a las instituciones financieras otorgar préstamos a personas y empresas.

13 Definición de “Pagaré”, Glosario del Ministerio de Hacienda (<http://www.hacienda.cl/glosario/pagare.html>)

¿Qué es un crédito?

El crédito es un préstamo de dinero que una entidad financiera (banco, tienda, supermercado, retail, caja de compensación, cooperativas, entre otras) otorga a su cliente, con el compromiso de que, a futuro, éste lo devuelva en forma gradual (mediante el pago de cuotas) o en un sólo pago, y con un interés adicional que compensa al prestador por todo el tiempo que no tuvo ese dinero. El interés es lo que la entidad financiera cobra por su préstamo.

Sus principales ventajas son:

- Permite consumir “hoy y ahora”.
- Facilita el acceso a productos o servicios necesarios pero cuyo costo elevado no permite adquirirlos en lo inmediato, pagando al contado.
- Permite el acceso a bienes de alto costo, como un vehículo o una vivienda, que a la larga pueden ser considerados una inversión.
- Permite concretar proyectos que requieren de financiamiento durante un tiempo prolongado, como realizar estudios o emprender un negocio.

Sus principales desventajas son:

- Debido al cobro de intereses, seguros, comisiones y demás gastos asociados, **el costo total del crédito siempre será superior al monto solicitado.**
- **Complejidad de la información.** Es importante que los consumidores coticen y comparen alternativas de crédito en base a un mismo monto y número de cuotas, y que además conozcan los cobros adicionales y de qué manera incrementan el costo total del crédito. Asimismo, es fundamental leer el contrato antes de firmarlo y cerciorarse de que las condiciones informadas por los ejecutivos de atención, sea precisa y que no existan cláusulas abusivas.
- **Disparidad de poder de negociación.** Si bien, toda persona tiene derecho a solicitar una cotización o simulación de crédito, una vez que realice su solicitud, ésta será evaluada por la empresa en base a sus antecedentes (nivel de ingreso e información comercial) y podría ser denegada. Asimismo, los consumidores y consumidoras pueden buscar la alternativa más conveniente, fijándose en el costo total del crédito y en la CAE más bajos, pero no tendrá poder de negociación frente a las condiciones que ofrece cada empresa.

En todos los casos, la mejor herramienta que pueden tener los consumidores es la información: conocer o revisar para contratar el mejor crédito acorde a las propias necesidades y posibilidades reales de pagar.

¿Qué información necesitamos conocer al cotizar o solicitar un crédito?

Lo principal al cotizar un crédito, es tener presente el derecho de todos los consumidores a la información veraz y oportuna y algunos derechos del consumidor financiero, como a recibir la cotización de un crédito en forma impresa, con todos los cobros asociados debidamente detallados, informando claramente el Costo Total del Crédito (CTC), el valor de cuota mensual, el número de cuotas y la Carga Anual Equivalente (CAE); y el derecho a que esta cotización se mantenga vigente al menos durante 7 días posteriores a la consulta.

Al cotizar y comparar alternativas de crédito, la persona interesada debe asegurarse de que está comparando créditos semejantes -por un mismo monto y con el mismo número de cuotas-, a fin de observar efectivamente las diferencias en relación al costo total y a los demás cobros asociados, que deben aparecer desglosados, uno a uno, y que además se encuentran sintetizados en el porcentaje conocido como CAE.

Sin embargo, cabe recalcar que la información más importante al momento de evaluar la posibilidad de solicitar un crédito es el Costo Total (CTC), que permite calcular cuánto dinero adicional al monto solicitado deberá pagar para saldar la deuda. En segundo lugar, es necesario conocer el valor de cuota mensual y tener certeza de poder pagarlo mes a mes, sin dificultar el pago de los demás gastos fijos. Idealmente el porcentaje del ingreso mensual destinado a deudas, no debe superar el 25% del monto total percibido, descontando el pago de arriendo o dividendo:



$$\text{Ingreso total} - \text{arriendo o dividendo} = X$$

$$X : 4 = \text{monto máximo de endeudamiento mensual}$$

Por último, es necesario conocer la cantidad de cuotas que deberá pagar para saldar por completo la deuda. En caso de cumplir a cabalidad con el monto y fecha de pago de cada cuota, no debiera realizar ningún tipo de pago adicional una vez que haya realizado el último pago y la deuda quedaría saldada.

$$\text{CTC} = \text{Valor de cuota mensual} * \text{N}^\circ \text{ de cuotas}$$

Antes de pedir un crédito, hágase estas preguntas:

- ¿Para qué lo necesito?
- ¿Qué suma necesito?
- ¿Cuánto puedo pagar mensualmente?
- ¿Tengo capacidad de pago?

Antes de elegir un crédito, siga los siguientes pasos:

- Cotizar y comprar alternativas por un mismo monto y n° de cuotas.
- Conocer el Costo Total del Crédito (CTC) y asegurarse que sea la alternativa más conveniente.
- Conocer el valor de cuota mensual y calcular si tiene capacidad de pago.
- Conocer la Carga Anual Equivalente (CAE) y asegurarse que sea la alternativa más conveniente.
- Aclarar todas sus dudas antes de firmar el contrato.
- Asegurarse que no le impongan la contratación de servicios adicionales, como seguros.*

*Incluso si un crédito exige la contratación de un seguro, los consumidores pueden escoger la alternativa que más les convenga, en una empresa o institución distinta a la que otorga el crédito.

¿Cuáles son los distintos tipos de crédito?

- **Crédito de Consumo:** Es un préstamo de dinero entregado por una institución financiera a un consumidor, a corto o mediano plazo, que se obliga a pagarlo en un determinado plazo o número de cuotas, incluyendo la suma de dinero que resulte de la aplicación de una tasa de interés determinada al momento de su contratación.
- **Crédito Hipotecario:** Es un préstamo de dinero entregado por una institución financiera a un consumidor, a mediano o largo plazo, para compra, ampliación, reparación o construcción de una vivienda o compra de un sitio. Este préstamo se tendrá que pagar en un determinado plazo y número de cuotas, incluyendo la aplicación de una tasa de interés establecida al momento de su contratación. Se debe asegurar el pago constituyendo una hipoteca sobre el inmueble adquirido u otro que sirva de garantía. Usualmente se pacta en UF, por lo que el CTC y consiguientemente el valor de cuota mensual o dividendo se reajustan periódicamente en función del IPC.
- **Tarjeta de Crédito:** Es un instrumento financiero que permite al consumidor disponer de un monto de dinero para adquirir productos o bienes o pagar servicios prestados por entidades afiliadas a la institución financiera que emitió la tarjeta de crédito.
- **Avance en efectivo:** Es una operación financiera que consiste en girar una suma de dinero con cargo al Cupo Total o al Cupo Total de Avances en Efectivo disponible en la Tarjeta de Crédito. En tal sentido, es un tipo de crédito otorgado por la institución financiera que emitió la tarjeta de crédito.

Antes de solicitar un crédito, el consumidor debe conocer cuánto puede pagar mensualmente. Si no tiene claridad, corre el riesgo de sobre endeudarse, afectando la calidad de vida personal y familiar.

¿Qué alternativas tengo cuando no puedo cumplir con el pago de un crédito y cuáles son las consecuencias?

En caso de incumplir el pago de cuotas en la fecha pactada, durante uno o más meses, el o la titular de la deuda debe acercarse a la institución acreedora y solicitar información sobre multas, intereses y otros cobros que incrementen el costo total del crédito inicial, a fin de evaluar, con la asistencia de un/a ejecutivo/a, las alternativas para asumir dicha penalización sin acumular nuevos cargos, por el tiempo que requiera para ponerse al día y retomar el pago de la deuda.

Para evitar condiciones de pago que resulten perjudiciales o estén fuera de sus posibilidades, el deudor o deudora debe tener en cuenta que los intereses fijados por la institución acreedora no deben superar la Tasa Máxima Convencional, y los gastos de cobranza deben atenerse a los máximos legales. Por otra parte, una vez que el deudor o deudora y la institución acreedora fijan los términos para reanudar el pago de la deuda, y se realiza el primer pago, la deuda debe eliminarse de los registros de morosidad (boletín comercial).

La Ley 20.720 “De Reorganización y Liquidación de Empresas y Personas”, establece dos procedimientos para resolver el incumplimiento de obligaciones financieras por parte de los consumidores y consumidoras, para lo que deben dirigirse a la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento (SUPERIR):

Procedimiento Concursal de Renegociación: Es un procedimiento administrativo y gratuito, facilitado por la Superintendencia, que tiene por finalidad la renegociación de las obligaciones de la Persona Deudora o la ejecución de sus bienes para el pago de sus deudas.¹⁴

Procedimiento Concursal de Liquidación: Es un procedimiento judicial que tiene por finalidad la liquidación rápida y eficiente de los bienes de la Persona Deudora, con el objeto de propender al pago de sus acreedores.¹⁵

¹⁴ Definición extraída de www.superir.gob.cl.

¹⁵ Íbid.

EJEMPLO DE APLICACIÓN:

A continuación, se sugiere cómo vincular contenidos de este eje con los objetivos de una asignatura y un curso determinados.

Estrategia pedagógica N°1: Incorporar contenidos de EF que correspondan a los contenidos de la asignatura. (Ver pág. 22)

La actividad busca analizar como los avances en el mundo han dado como resultado el uso de distintas formas de dinero; en este caso, el uso de los cajeros automáticos.

Relación de Educación Financiera con Bases Curriculares:

| CURSO | CONTENIDOS DE EF | RELACIÓN CON LA ASIGNATURA | OBJETIVO DE APRENDIZAJE TRANSVERSAL | OBJETIVO DE APRENDIZAJE |
|-----------|---|---|--|---|
| 8° básico | Tipos de dinero existentes en la actualidad, uso racional de éste, IVA. | Historia, Geografía y Ciencias Sociales | Analizar, interpretar y organizar información con la finalidad de establecer relaciones y comprender procesos y fenómenos complejos, reconociendo su multidimensionalidad, multicausalidad y carácter sistémico. (Dimensión cognitiva intelectual s/n, BC 2015) | Caracterizar la economía mercantilista, considerando fenómenos económicos como la acumulación y circulación de metales preciosos, la ampliación de rutas comerciales, la expansión mundial de la economía europea, la revolución de los precios y el aumento de la competencia, entre otros. (OT Los inicios de la modernidad: Humanismo y Reforma (siglos XV-XVII) 4, BC2016) |

1. Inicio

Para trabajar el concepto de “dinero plástico” y reflexionar sobre su uso, se sugiere utilizar la técnica “Árbol de Conceptos” (Ver Anexo 1, pág. 98).

Se sugiere que los/las estudiantes realicen esta actividad en dos o más grupos. El o la docente les solicitará que anoten la mayor cantidad de conceptos que asocien con el producto financiero “tarjeta” (de crédito o débito) y que los organicen en un mapa conceptual con la forma de un árbol, en cuyo tronco se encuentra la palabra tarjeta, el cual se divide en dos ramas, una que contiene la palabra “débito” y otra que contiene la palabra “crédito”. Los conceptos asociados a cada rama pueden insertarse en diagramas con forma de hoja, los que sean más relevantes a criterio de los/las estudiantes pueden ir en hojas más grandes.

Para finalizar la dinámica, cada grupo presenta su árbol de conceptos y el curso en conjunto, de forma colaborativa con el o la docente identifican los conceptos recurrentes y pueden evaluar en conjunto cuáles son los más relevantes.

2. Desarrollo

A continuación, se sugiere aplicar la técnica “Definición conjunta de conceptos” (Ver Anexo 1, pág. 104). Teniendo presente los conceptos sistematizados en el “árbol de conceptos” y aquellos identificados junto al docente como términos recurrentes, cada grupo elabora su propia definición de cada uno de ellos, utilizando recursos como páginas web, diccionarios, glosarios provistos por el/la docente, etc.

Posteriormente o de forma alternativa, los/las estudiantes, manteniendo la modalidad de trabajo en grupo (mismos grupos iniciales o en parejas), investigan sobre los siguientes tipos de tarjetas sus características, modalidad de uso, requisitos para obtenerlas, implicancias si no se pagan a tiempo y precauciones que deben tomar los consumidores para utilizarlas de forma responsable:

Tarjetas de débito - Tarjetas de crédito bancarias - Tarjetas de crédito de tiendas y cadenas comerciales (retail).

Para finalizar, según la modalidad de trabajo grupal (en dos o más grupos), se solicita a los/las alumno/as que expongan sus definiciones, la caracterización de cada producto financiero, y los consejos para hacer buen uso de éstos.

3. Cierre

Con el propósito de facilitar la consolidación de aprendizajes de los estudiantes, así como para vincular las dinámicas anteriores con los contenidos trabajados en la unidad en curso, se sugiere aplicar la técnica "Preguntas metacognitivas" (Ver Anexo 1, pág. 108), retomando la modalidad de trabajo grupal.

¿Qué aprendí sobre las tarjetas como productos financieros?

¿Sé cómo operan los distintos tipos de tarjetas?

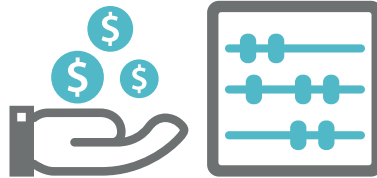
¿Comprendo la relación entre el uso de los diversos tipos de tarjetas y la administración de mis ingresos personales y/o familiares?

¿Qué semejanzas o diferencias puedo identificar entre el uso del dinero actualmente y el uso del dinero en la época estudiada, en el contexto de la Europa Moderna?

¿Qué conclusiones puedo sacar al respecto?

4. Evaluación

Se sugiere concluir el trabajo con la dinámica de evaluación "Síntesis colectiva" (Ver Anexo 1, pág. 113). El o la docente puede dibujar en la pizarra una línea del tiempo, en la que señale determinados hitos de la historia europea moderna, a partir de los cuales los/las estudiantes puedan identificar prácticas o transacciones financieras y vincularlas con el uso del dinero y los productos financieros actuales. Cada estudiante puede establecer una comparación o contraste entre ambas épocas, y redactar un breve texto al respecto.



4. Planificación y elaboración de presupuestos

El eje Planificación y elaboración de presupuestos tiene como objetivo que los estudiantes puedan vivenciar que la planificación es un recurso que los ayuda a una mejor organización en todos los ámbitos de la vida. El ejercicio de planificar, permitirá entender los beneficios que pueden obtener en la organización de sus recursos personales y familiares, relevando el concepto de planificación financiera como un aprendizaje central para el futuro.

En este contexto, se trabajan los distintos hábitos financieros, y surge como elemental trabajar la diferencia de los conceptos de deseo y necesidad, siendo éstos centrales para poder organizar la planificación de las finanzas y tomar decisiones acertadas.

Una habilidad primordial para la planificación financiera es la elaboración de presupuestos, de acuerdo a las necesidades que tienen, en relación a la etapa de vida en que están. Por ejemplo, un alumno de primero básico, podrá aprender para qué le sirven las monedas que le dan en la semana, planificará qué le gustaría comprarse con ellas, y podrá comenzar a distinguir los deseos de sus reales necesidades. Un alumno de media ya es capaz de proyectarse en el tiempo, y podrá realizar presupuestos semanales, planes de ahorro, tendrá la capacidad de hacer distinciones entre lo que son las necesidades y los deseos, etc. Todos estos ensayos serán de mucha utilidad en el futuro, ya que tendremos personas capaces de mantener el control de su vida económica personal, prevenir el gasto irracional y el sobreendeudamiento, lo que se traduce en una mejora de la calidad de vida de las personas.

Aprendizajes esperados

En caso que usted trabaje los contenidos de este eje con uno o más cursos, se espera que los estudiantes aprendan lo siguiente:

- Que distingan la diferencia entre deseos y necesidades en su vida cotidiana.

- Que valoren la planificación financiera como una estrategia que les permite aprender a tener control de su vida económica.

- Que aprendan a elaborar un presupuesto como un elemento básico y esencial de la vida económica de las personas.

CONTENIDOS DEL EJE PLANIFICACIÓN Y ELABORACIÓN DE PRESUPUESTOS

A continuación, se entregan los contenidos básicos para trabajar el tema en la escuela en los distintos cursos. Éstos han sido elaborados a través de preguntas y respuestas para facilitar la comprensión de los profesores y el posterior traspaso a los estudiantes.

¿Qué es una necesidad?

Una necesidad es algo que es imprescindible y que no se puede dejar de hacer, por ejemplo, dormir. Si una persona pasa una semana sin dormir estará desatenta, no podrá concentrarse, es posible que sufra un accidente, etc. En ese sentido, es bueno que los estudiantes tengan claro desde pequeños cuáles son las necesidades que los ayudan a funcionar mejor y a ser más felices¹⁶.

Con respecto al tema de la economía familiar, son aquellas necesidades que están directamente vinculadas al mantenimiento y que no pueden ser evitadas, por ejemplo, alimentación, vivienda, abrigo, etc. De esto se desprende que cada familia debe contar con un ingreso base que le permita satisfacer aquellos ítems sin los cuales no podría vivir.

Se suelen distinguir dos tipos de necesidades humanas, aunque muchas veces los límites entre una y otra categoría no están claros:

- **Necesidades básicas o primarias:** son aquéllas que es imprescindible satisfacer para sobrevivir, y son comunes a todo ser humano, como alimentarse, vestirse y tener una vivienda.
- **Necesidades secundarias:** son aquéllas que no son imprescindibles para la supervivencia pero que su satisfacción mejora el bienestar de las personas. Son esencialmente culturales, es decir, dependen del momento histórico, la zona geográfica, la clase social, el sistema económico, etc. Por ejemplo, actividades recreativas, la educación superior, la compra de un vehículo, la contratación de un servicio de telefonía móvil, etc.

¹⁶ Carlos Massad, Economía para todos, Banco Central de Chile, 2007.

¿Qué es un deseo?

Los deseos corresponden a los bienes y servicios a los que nos gustaría acceder, pero que no contribuyen directamente a nuestro bienestar, ni son indispensables para nuestra vida cotidiana. Por ejemplo, con respecto a la alimentación, alguien podría preferir almorzar una porción de papas fritas y carne, en lugar de comer legumbres, sin embargo, no estará atendiendo a la necesidad de alimentarse sino al deseo de satisfacer un antojo que, en este caso sería, incluso, menos saludable.

No se trata de asignar una connotación negativa a la satisfacción de deseos, pues son parte de la naturaleza humana, sin embargo, es muy importante saber diferenciarlos de las necesidades, especialmente cuando se toman decisiones de consumo. De esta manera, será posible priorizar y asegurar la satisfacción de necesidades básicas y secundarias antes de destinar recursos a la satisfacción de deseos, cuya lógica, además, es interminable, es decir, una vez que se alcanza el objeto deseado, éste es sustituido por otro, y así sucesivamente.

¿Qué relación hay entre necesidades y deseos y hábitos financieros?

La Corporación de Investigación, Estudio y Desarrollo de la Seguridad Social (CIEDESS), en el marco de su programa de Educación Financiera “Buena vejez... Todo dependerá de tus ahorros”, desarrollado e implementado desde el año 2010, identifica las siguientes necesidades básicas de una economía familiar, las cuales se encuentran directamente vinculadas con la mantención de un hogar y el desarrollo de actividades cotidianas que favorecen la calidad de vida de las personas:



- **Vivienda y su mantención:** atiende a la necesidad básica de las personas de protegerse de las condiciones medio ambientales y generar un espacio con condiciones favorable para el desarrollo familiar e individual.
- **Traslado (movilización):** consiste en el pago de servicios de transporte, necesarios para la realización de actividades cotidianas de las personas, entre ellas, el acceso a establecimientos de educación y lugares de trabajo, que son necesidades y derechos fundamentales.
- **Vestimenta:** Necesidad básica de todas las personas de abrigar y proteger su cuerpo.
- **Salud:** Necesidad y derecho de todas las personas de cuidar su salud física y psicológica y de acceder a la atención y tratamientos necesarios para asegurar su bienestar.
- **Educación:** Derecho fundamental de niños y jóvenes, y necesidad de todas las personas de desarrollar sus capacidades intelectuales, así como aptitudes y competencias para desempeñarse laboralmente y desenvolverse en la sociedad.
- **Comunicación y relación social:** Necesidad de todas las personas de vincularse con su entorno, estableciendo vínculos humanos individuales y comunitarios, teniendo acceso a la información y desenvolviéndose en sociedad.
- **Recreación:** alude a todo tipo de actividades de esparcimiento del individuo, a nivel individual y social, que contribuyen a su bienestar principalmente psicológico, favoreciendo el normal desarrollo de las demás actividades que cada persona realiza cotidianamente.
- **Autoestima y reconocimiento social:** Se refiere a la sana valoración que cada individuo hace de sí mismo y cómo se posiciona frente a su comunidad y cómo se identifica en su entorno social.
- **Crecimiento personal:** necesidad de todas las personas de explorar y practicar actividades de diversa índole, física, intelectual, artística, espiritual, etc., que le reporten satisfacción personal y contribuyan a su desarrollo como individuo.

La prioridad que una familia o individuo le asigna a cada una de estas necesidades varía en cada caso particular. Cada persona o cada familia presentan además ciertas costumbres o hábitos financieros mediante los cuales administra su presupuesto, buscando satisfacer sus necesidades y deseos.

De acuerdo a Herrera, Estrada y Denegri*, los hábitos o conductas financieras han sido definidos como las actividades físicas, mentales y emocionales que las personas realizan cuando seleccionan o adquieren productos y servicios con el fin de satisfacer necesidades y/o deseos.

* Herrera, M., Estrada, C. y Denegri, M. (2011). La alfabetización económica, hábitos de consumo, actitud hacia el endeudamiento y su relación con el bienestar psicológico en funcionarios públicos de la ciudad de Punta Arenas. MAGALLANIA, 39(1), 83-92.

¿Cuál es la relación entre hábitos financieros y calidad de vida?

Entendiendo que la noción de calidad de vida es un concepto subjetivo, lo abordaremos en relación al tema financiero, es decir, el impacto que el manejo de los recursos económicos tiene en la vida personal, familiar e, incluso, social y laboral. De acuerdo con esto, una buena calidad de vida podría mantenerse o mejorar en la medida que una persona pueda manejar sus finanzas y no sean las finanzas las que determinen su vida.

En el ámbito individual, las personas sobreendeudadas suelen esconder su situación, pues existe un sentimiento de vergüenza ligado al mal manejo financiero y la acumulación de deudas, lo que afecta las relaciones interpersonales, tanto con las personas más cercanas, como la pareja y la familia, como en el ámbito social e incluso laboral.

La sensación de agobio producto de la presión por cumplir con el pago de deudas, que puede llegar a dificultar la cobertura de gastos fijos, además de la ansiedad por conservar la fuente principal de ingresos, se traduce en cuadros de estrés que repercuten seriamente en la salud física y psicológica de las personas.

Un estudio¹⁷ realizado por el SERNAC el año 2017, indagó en la conducta financiera y las actitudes frente al consumo de familias de diversas zonas del país, con el objetivo de conocer sus prácticas financieras y su percepción frente a temas como planificación, ahorro, endeudamiento e inversión. De acuerdo con esto, y haciendo uso de conceptos utilizados por las Ciencias Sociales en relación a las actitudes de las personas frente al consumo, el estudio identificó las siguientes categorías predominantes, que cabe considerar al momento de evaluar los efectos de la EF sobre la calidad de vida de las personas:



Familias con conducta austera racional ética. Sus prácticas financieras y su actitud frente al consumo responden a las siguientes creencias y prioridades:

- Vivir una vida austera es parte de sus referentes morales y éticos.
- Educar a sus hijos en esos principios es el pilar del hogar.
- No se consideran influenciados por la moda y las marcas más populares.
- Trabajan, planifican y consumen en pos de las necesidades y no de los deseos.

¹⁷ "Rutas de consumo de familias en Antofagasta, Santiago y el Gran Concepción" SERNAC, 2017.

- Manejan un presupuesto muy ajustado a sus necesidades, por lo que no quedan recursos para ahorrar.
- Manifiestan cautela y desconfianza ante las oportunidades financieras y el crédito.
- Demuestran un alto compromiso con el pago de cuentas y cumplimiento de plazos.
- Consideran que la distinción social se expresa a través de la responsabilidad, el esfuerzo, el trabajo, la persistencia, la honradez, la sensatez.
- Consideran necesario disponer de un capital para generar alternativas laborales y decidir en qué utilizarlo requiere evaluar las necesidades familiares.
- Frente a la inversión tienen la percepción de que es mejor “mover la plata”, “no dejarla detenida” lo cual involucra una apuesta y requiere ponderar los riesgos y beneficios en juego.
- Experimentan el disfrute de lo anexo con cierta culpa.



Familias con conducta austera producto del sobreendeudamiento. Sus prácticas financieras y su actitud frente al consumo se encuentran condicionadas por su situación de endeudamiento, que a su vez incide en sus creencias y prioridades:

- Vivir una vida austera es su única posibilidad, debido a su inestabilidad económica, precarizada por el sobreendeudamiento.
- Trabajan, planifican y consumen en pos del pago permanente de deudas que siempre aumentan.
- Manejan de manera irresponsable los créditos, como única forma de enfrentar imprevistos recurrentes; a menudo no pagan cuotas pendientes para solventar gastos diarios.
- Sienten que su propia distinción social se encuentra menoscabada.
- Se sienten fuera del disfrute del mercado, y a la vez, presos de él.
- Mantienen un círculo vicioso de consumo mínimo y endeudamiento máximo.
- Si se permiten disfrutar de gastos extra, eventualmente se transforma en un problema familiar.
- Temen enfrentamientos familiares producto de cualquier gasto adicional.



Familias con conducta austera ética y hedonista racional. Sus prácticas financieras y su actitud frente al consumo responden a las siguientes creencias y prioridades:

- Consideran que se debe vivir con lo necesario y procurar mejorar la calidad de vida día a día.
- Trabajan, planifican y consumen en pos de las necesidades y del cumplimiento progresivo de deseos familiares.
- Conciben el disfrute como parte de la dinámica familiar que contribuye a la buena convivencia.
- Les gusta disfrutar del mercado y las oportunidades que brinda.
- Se endeudan más allá de lo necesario, pero conocen sus límites.
- Consideran que la distinción social se demuestra a través del manejo óptimo de las oportunidades financieras y el acceso al goce colectivo.
- Experimentan sensación de empoderamiento como consumidores frente a grandes tiendas.

Las descripciones presentadas en el estudio, a través de estas categorizaciones, permite un acercamiento y entendimiento de las lógicas de consumo de las familias entrevistadas, e **identificar patrones culturales de conducta financiera que se transmiten entre generaciones.**



¿Qué es un presupuesto?

Un presupuesto es un plan para ordenar las finanzas, saber cuánto se gasta y ver la posibilidad de ahorrar. El propósito principal de hacer un presupuesto y ajustarse a él es tener una radiografía de cómo se maneja el ingreso o dinero disponible mes a mes y analizar si es suficiente para cubrir todos los gastos y si existen gastos que puedan reducirse o eliminarse y, muy importantemente, si existe capacidad de ahorro.

Elaborar un presupuesto permite:

- Saber cuánto se gasta realmente cada mes.
- Saber exactamente en qué se utilizan los ingresos y si queda un saldo disponible.
- Identificar cuáles son los gastos que se deben ajustar o incluso eliminar, para no exceder los ingresos disponibles.
- Establecer un plan de ahorro en base a la reducción de otros gastos.

Un ordenamiento del presupuesto permite tomar mejores decisiones y, además, tener tranquilidad y mejorar la calidad de vida del grupo familiar.

¿Cómo puedo hacer un presupuesto y qué debo considerar?

La elaboración de un presupuesto consiste en anotar de manera detallada los ingresos disponibles para un período de tiempo y los gastos programados para ese mismo período. En general las personas organizan sus presupuestos de forma mensual, pero también puede haber presupuestos semanales, quincenales e incluso anuales. Cada persona debe escoger la modalidad de presupuesto que se ajuste a su realidad financiera y asimismo puede elaborarlo de la manera que más le acomode, en una libreta o cuaderno, en el computador, utilizando planillas de cálculo, en su teléfono móvil, con alguna aplicación, etc.

Los pasos a seguir para elaborar un presupuesto son:

- **Identificar y registrar ingresos:** Una persona o grupo familiar puede contar con uno o más ingresos, incluso si algunos son variables (en monto y/o periodicidad). Lo importante es anotar todas las entradas de dinero e identificar cuál es el ingreso estimado que se puede generar para determinado período de tiempo, para luego procurar ajustar los gastos fijos a dicho monto.
- **Identificar y registrar gastos:** Anotar gastos fijos (arriendo o dividendo, servicios básicos y/o gastos comunes, mensualidad escolar o universitaria, transporte, combustible, pagos de créditos) y gastos variables (alimentación, útiles de aseo, salud, útiles escolares, vestimenta) y gastos extra (recreación, celebraciones, vacaciones, etc.).
- **Fijar un monto de ahorro:** De acuerdo con las metas de ahorro personales o familiares, o para contar con un fondo en caso de emergencias, para invertir, o para cualquier plan a futuro, se sugiere incluir el ahorro como una categoría constante del presupuesto. Incluso puede considerarse un gasto más, como una cuenta o un pequeño sueldo. Es importante asumir el ahorro como un propósito constante y que no dependa de los excedentes al final de cada mes.
- **Gestionar el presupuesto:** Una vez calculados el total de ingresos y el total de gastos, se debe hacer un balance, es decir, restar el total de gastos al total de ingresos: si el saldo es positivo, quizás se puede aumentar el porcentaje destinado a ahorro o inversión. Si el saldo es 0 o incluso es negativo, sería recomendable reducir los gastos extra y en la medida de lo posible, ajustar los gastos variables e incluso los gastos fijos.

¿Cómo puedo revisar si estoy siendo eficiente en el manejo de mis finanzas?

Ingreso total familiar: Corresponde a la suma de todos los aportes económicos que realicen los integrantes de un grupo familiar para el sustento del hogar, es decir, el ingreso del jefe y/o jefa de hogar y lo que aporten otros miembros del hogar, incluso si se trata de ingresos esporádicos o variables. Es el dinero con que cuenta la familia para cubrir todos sus gastos y vivir durante determinado período de tiempo, ya sea mensual o semanalmente, o incluso, trimestral o anualmente.

Ingreso líquido: Corresponde al ingreso total familiar descontando el monto destinado al pago de arriendo o dividendo.

Por ejemplo, si el ingreso total de una familia es de \$400.000 al mes, y paga un dividendo de \$100.000, su ingreso líquido familiar disponible es de \$300.000.


Una vez identificado el ingreso líquido, es decir, asegurando que el gasto en vivienda está cubierto, se puede calcular **la capacidad de endeudamiento del hogar**, el cual **no debe superar el 25% del ingreso líquido**.

Capacidad de endeudamiento: Corresponde al monto máximo que una persona o grupo familiar puede destinar al pago de deudas cada mes, de acuerdo con su nivel de ingresos.

Como señalamos anteriormente, una vez calculado el ingreso total personal o familiar y descontado el gasto en vivienda (arriendo o dividendo), la capacidad de endeudamiento equivale, como máximo, al 25% del ingreso líquido disponible; es decir, la suma de todas las deudas que se pagan mes a mes en un hogar, no puede ser más que la cuarta parte del ingreso líquido.

Por ejemplo, si el ingreso líquido familiar es de \$300.000, entonces su nivel máximo de endeudamiento deberá ser la cuarta parte de su ingreso líquido familiar.

$$\$300.000 \times 0,25 = \$75.000.$$



Carga financiera: corresponde al porcentaje del ingreso total familiar destinado al pago de deudas. Se calcula en base al monto total destinado al pago de deudas cada mes, es decir, la suma de todas las cuotas que se pagan mensualmente por el uso de instrumentos de crédito (tarjetas de crédito, líneas de crédito, avances en efectivo, créditos de consumo, créditos educativos, etc.) en instituciones financieras y/o tiendas comerciales.

La carga financiera se calcula en base al ingreso total familiar y contempla también la deuda hipotecaria, en caso de haberla; pero idealmente, el nivel de endeudamiento de un hogar no debiera sobrepasar el 25% de su **ingreso líquido disponible**, para mantener una situación de endeudamiento controlado que no afecte la calidad de vida personal y/o familiar.

Los hogares que exhiben un nivel de endeudamiento que supera el 25% de su **ingreso líquido disponible** se consideran en una situación de sobreendeudamiento.

De acuerdo con lo anterior, es importante considerar el impacto de las decisiones financieras en la vida cotidiana, entendiendo que actuar de forma desinformada o sin analizar la propia realidad, puede afectar no solo la estabilidad económica personal y familiar sino, incluso, la salud. A esto apunta la Educación Financiera, al enfatizar la necesidad de planificar en pos de una mejor calidad de vida.

EJEMPLO DE APLICACIÓN:

A continuación, se sugiere cómo vincular contenidos de este eje con los objetivos de una asignatura y un curso determinados.

Estrategia pedagógica N°3: Utilizar contenidos de EF para afianzar/ejercitar habilidades propias de cada asignatura. (Ver pág. 22)

La siguiente actividad consiste en llevar a la práctica la elaboración de un presupuesto familiar, en base a un caso hipotético, con el objetivo que los estudiantes identifiquen las principales categorías de gasto de un hogar y calculen montos estimados asignados a cada una de éstas, para luego ejercitar la planificación debiendo ajustar dicho presupuesto a un nivel de ingresos determinado.

Relación de Educación Financiera con Bases Curriculares:

| CURSO | CONTENIDOS DE EF | RELACIÓN CON LA ASIGNATURA | OBJETIVO DE APRENDIZAJE TRANSVERSAL | OBJETIVO DE APRENDIZAJE |
|-----------|--|----------------------------|---|--|
| 6° básico | Planificación financiera, elaboración de presupuestos y endeudamiento responsable. | Matemáticas | Resolver problemas de manera reflexiva en el ámbito escolar, familiar y social, tanto utilizando modelos y rutinas, como aplicando de manera creativa conceptos y criterios. (Dimensión cognitiva 9, BC2013) | Resolver problemas, aplicando una variedad de estrategias, como la estrategia de los 4 pasos: entender, planificar, hacer y comprobar; comprender y evaluar estrategias de resolución de problemas de otros. (Habilidades, Resolver problemas OA b, BC2013) |

1. Inicio

El o la docente presentará el concepto “presupuesto” a los estudiantes y de acuerdo con la técnica “Relaciones cotidianas” (ver Anexo 1, pág. 99), cada alumno o alumna deberá asociarlo con situaciones de su vida cotidiana y hacer un listado con al menos 5 asociaciones o ejemplos.

Posteriormente se solicita a los alumnos y alumnas formar grupos, a fin de que compartan sus listados de asociaciones y a partir de los puntos de consenso generen una definición conjunta del concepto “presupuesto”.

El o la docente anotará en el pizarrón las definiciones de cada grupo, observando aspectos comunes y pudiendo complementarlas si lo considera necesario.

2. Desarrollo

Una vez definido el concepto “presupuesto”, se propone desarrollar la siguiente actividad en base a la técnica “Aprendizaje basado en problemas” (ver Anexo 1, pág. 105).

Manteniendo la modalidad de trabajo grupal, el o la docente presenta un caso hipotético a los estudiantes (si lo desea, puede crear casos distintos, para que cada grupo de estudiantes trabaje con situaciones diferentes):

Una familia compuesta por dos adultos, un o una joven de 15 años y un niño o niña de 10 años elabora su presupuesto mensual. En primer lugar, hacen un listado de todos los gastos que deberán hacer ese mes: vivienda, servicios básicos del hogar, otros servicios, alimentación, útiles de aseo, transporte, educación, salud, vestimenta, recreación, etc.).

Cada grupo debe asignar características a su familia imaginaria y elaborar el listado de gastos mensuales que estos personajes han incluido en su presupuesto, asignando montos estimados a cada categoría y calculando el total (pueden modificar las categorías de gasto e incluir categorías adicionales).



2. Desarrollo

Luego, el o la docente entrega a cada grupo un ingreso total familiar sorpresa. Idealmente este monto debe ser inferior al total de gastos calculado por los estudiantes, o se puede agregar un imprevisto que signifique un gasto adicional para las familias imaginarias. Cada grupo deberá ajustar su presupuesto, reduciendo o eliminando gastos, y generando estrategias que permitan economizar gastos.

Se sugiere guiar el trabajo de resolución del problema con la siguiente pauta:

1. Identificar el problema planteado.
2. Identificar qué recursos o información necesitan para resolverlo.
4. Plantear soluciones posibles y definir una estrategia.
5. Aplicar la estrategia acordada y analizar los resultados.

*El o la docente puede poner información adicional a disposición de los estudiantes, como formatos de presupuesto y valores referenciales de algunas necesidades básicas de cada hogar. En caso de contar con TIC's, los estudiantes pueden realizar búsquedas en internet.

3. Cierre

Mediante la técnica "Frasas generadoras" (ver Anexo1, pág. 110), el o la docente presenta las siguientes frases incompletas a los estudiantes, para que las completen en base a la experiencia, manteniendo los grupos de trabajo que realizaron la actividad de presupuesto:

Hoy aprendí...

La utilidad de este ejercicio fue...

Puedo aplicar lo aprendido en...

Una vez que cada grupo haya completado las frases, el o la docente modera un espacio de diálogo donde cada grupo presenta sus conclusiones y se da lugar a comentarios y reflexiones.

4. Evaluación

Cada grupo de trabajo revisa el presupuesto elaborado para su familia y responde las siguientes preguntas:

- ¿Logramos ajustar el total de gastos al total de ingresos familiar?
- ¿Qué gastos redujimos o eliminamos?
- ¿Pudimos diferenciar necesidades y deseos?
- ¿Pudimos asignar un orden de prioridad a las diversas necesidades?
- ¿Nuestra familia incluyó el ahorro en su presupuesto?
- Si la familia incluyó el ahorro, ¿lo consideró como un gasto más o ahorraron lo que sobró una vez descontado el total de gastos?

Cada grupo deberá presentar los resultados de su experiencia frente a la clase, cómo elaboraron el presupuesto de su familia imaginaria y evaluar las fortalezas y/o debilidades de la estrategia aplicada para elaborar ajustar el total de gastos al total de ingresos o para enfrentar los imprevistos. Se sugiere revisar técnica "Exposición de trabajos realizados" (ver Anexo1, pág. 114).



5. Ahorro e inversión

En este eje se trabajan dos temas centrales: el ahorro y la inversión. Se considera fundamental que los niños/as entiendan desde pequeños el concepto de ahorro y puedan hacer acciones tanto individuales como colectivas al respecto; por ejemplo, juntar dinero para comprar algo que necesiten o deseen, generar ahorros colectivos para hacer un paseo, una visita a un museo, entre otros.

Se releva la importancia del ahorro, entendiendo que éste implica la postergación del consumo en el presente para un beneficio futuro. Se identifican las distintas formas de ahorro y los tipos de inversión.

Se incorpora una breve descripción del sistema de pensiones, entendiendo el ahorro previsional como modalidad de inversión de la que participa la mayoría de la población laboralmente activa y que tiene directa relación con la lógica del ahorro como una práctica constante que aporta al bienestar futuro, a conseguir metas o realizar inversiones que reportarán beneficios en el largo plazo.

Aprendizajes Esperados:

En caso que usted trabaje los contenidos de este eje con uno o más cursos, se espera que los estudiantes aprendan lo siguiente:

- Que comprendan que el ahorro y la inversión son alternativas de uso del dinero que permiten tener respaldo frente a diversas situaciones económicas.

- Que conozcan, practiquen y valoren diferentes formas de ahorrar e invertir.

- Que conozcan el funcionamiento del sistema de pensiones en nuestro país, relevándolo como posibilidad de ahorro para el futuro.

CONTENIDOS DEL EJE AHORRO E INVERSIÓN

A continuación, se entregan contenidos básicos para trabajar este tema en el aula, en los distintos niveles. Éstos se presentan como preguntas y respuestas para facilitar su comprensión y posterior traspaso de a los alumnos.

¿Qué es el ahorro?

El ahorro es un monto de dinero que se extrae del ingreso personal o familiar y se reserva para necesidades o inversiones futuras. La práctica constante del ahorro permite acumular un fondo que servirá para enfrentar cualquier imprevisto o contar con un capital que facilitará la concreción de proyectos futuros, por ejemplo:

- Complementar el ahorro previsional.
- Obtener un crédito hipotecario o subsidio para la compra de una vivienda o bien raíz.
- Solventar gastos de salud o emergencias médicas.
- Tomar vacaciones.
- Financiar la propia educación o la de los hijos.
- Contar con recursos en caso de desempleo.
- Reducir la necesidad de utilizar crédito.
- Invertir.
- Emprender un negocio.

Para ser constantes y exitosos en el ahorro, es necesario ser riguroso/as al momento de planificar y elaborar presupuestos, y entender el ahorro como una categoría de gasto más o un compromiso personal o familiar al que se debe destinar un porcentaje de los ingresos mensuales, sin dificultar la cobertura de los demás gastos, pero procurando ahorrar una cantidad razonable y no “lo que sobre” cada mes.

Se aconseja incorporar el ahorro como un ítem constante o como uno más de los gastos fijos mensuales, en lugar de ahorrar sólo en caso de que existan excedentes.

INGRESO - GASTOS FIJOS - AHORRO = SALDO DISPONIBLE ✓

INGRESO - GASTO = AHORRO ✗

¿Qué tipos de ahorro existen?

Ahorro informal

Corresponde a la práctica de guardar dinero en efectivo en una alcancía, caja de seguridad, o mediante cualquier otro mecanismo, sin hacer uso de una cuenta bancaria ni de los servicios de una institución financiera.

El ahorro informal tiene algunas desventajas, como la tentación de gastar el dinero, teniéndolo al alcance, el riesgo de robo o pérdida, y el hecho de que el dinero acumulado se devalúa en el tiempo, a diferencia del dinero depositado en algún tipo de instrumento financiero que ofrezca un porcentaje de interés o rentabilidad (instrumentos de ahorro e inversión).

Ahorro formal

Corresponde al ahorro de dinero a través de instituciones financieras, por medio de instrumentos de ahorro que ofrecen un porcentaje de interés que en el largo plazo representa una ganancia. Actualmente las cuentas de ahorro se utilizan cada vez menos, pero aún existen cuentas para niños y jóvenes orientadas al ahorro para los estudios superiores, y cuentas de ahorro para la vivienda que facilitan la postulación a subsidios o la solicitud de créditos hipotecarios, dependiendo del comportamiento de el o la titular.

La principal ventaja del ahorro formal es el resguardo del dinero y la ganancia que representan los intereses, que mitiga la devaluación del dinero en el tiempo. Sin embargo, cada producto financiero tiene condiciones específicas y es fundamental que las personas interesadas se informen al respecto en las diferentes instituciones financieras: depósito mínimo inicial, periodicidad y monto de los demás depósitos, porcentaje de interés, cobros de mantención, cantidad de giros permitidos y cobro por giro, entre otros.

¿Cómo ahorrar?

Una práctica efectiva para lograr el ahorro, es considerarlo como un gasto más entre los gastos fijos mensuales. Apenas se elabore el presupuesto, y se destine una cantidad de ingresos a cada gasto fijo (necesario), incluyendo las deudas, se sugiere determinar un monto asignado al ahorro. Idealmente este monto debiera ser constante o incluso aumentar, en la medida de lo posible; pero lo fundamental es asumir esta práctica como un hábito constante, independiente de la cantidad ahorrada, y anteponerlo a los gastos extra en lugar de pretender ahorrar los excedentes al cabo de cada mes (es muy probable que no los haya).

Una alternativa para reducir gastos fijos en el hogar es adoptar prácticas de eficiencia energética, esto es, economizar en el consumo de los servicios básicos agua, electricidad y gas, con lo cual se contribuye a preservar los recursos energéticos y se disminuyen los cobros. Asimismo, alimentarse de forma saludable, comprando y cocinando alimentos frescos, evitando comprar comida preparada a diario, especialmente en el caso de trabajadores, trabajadoras y estudiantes.

“Un centavo ahorrado es un centavo ganado”

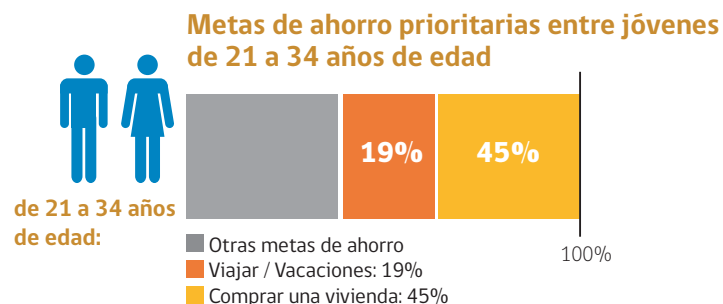
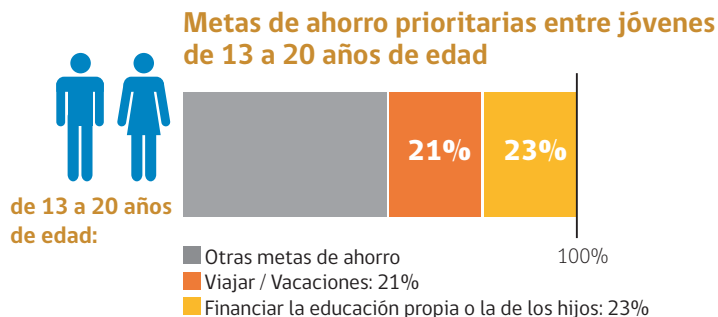
Benjamin Franklin

Prácticas de ahorro de los jóvenes en Chile

Diversos estudios recientes permiten observar en términos generales la actitud de la población joven hacia el ahorro:

Datos del 2017 indican que el 83% de los jóvenes (entre 18 y 30 años de edad) considera que el ahorro es muy importante (“Los chilenos y el ahorro”, Activa Research).

Mientras que en 2018 la consultora Cadem, realizó una encuesta¹⁸ para conocer **qué motivaciones tienen la población chilena para ahorrar**, la cual se aplicó a ciudadanos y ciudadanas de diversos grupos etarios. De los jóvenes encuestados -entre 13 y 20 años y entre 21 y 34 años de edad-, un 19% declara estar ahorrando, siendo las principales metas de ahorro:



Por otra parte, los hallazgos de la 8ª Encuesta Nacional de Juventud, publicada por el INJUV en 2015, informan que el **33% de los jóvenes entre 15 y 29 años de edad tienen algún tipo de deuda (impaga o al día)** y el 28% tiene una tarjeta de crédito a su nombre, mientras que el ingreso principal del 49% de los encuestados proviene de sus padres.

De acuerdo con lo anterior, se reafirma la necesidad de incorporar contenidos de Educación Financiera en el currículum educacional y la labor fundamental de los docentes para incentivar prácticas financieras beneficiosas, como el ahorro.

¹⁸ Datos de “El Chile que viene” publicado en mayo del 2018 por Cadem.

¿Qué es la inversión y qué instrumentos financieros existen?

La inversión consiste en destinar una cantidad de dinero o capital a un instrumento de inversión, o a financiar un proyecto o la compra de un recurso que genere ganancias a futuro. Por ejemplo: emprender un negocio, realizar estudios o capacitaciones, comprar un vehículo para trabajar o equipamiento para un emprendimiento.

El propósito de invertir, es aumentar el capital inicial según el porcentaje de ganancia o rentabilidad que ofrezca la modalidad de inversión escogida, siempre y cuando, el mercado sea favorable.

Toda inversión conlleva riesgo, es decir, podría ser rentable, pero podría significar pérdida parcial o total del capital invertido. La lógica de la inversión es: a mayor riesgo, mayor rentabilidad, y viceversa.

Las personas que deseen invertir, tienen que tener claro que la rentabilidad será apreciable en el largo plazo, por lo que deben renunciar a hacer uso de ese dinero y manejar separadamente su presupuesto cotidiano y sus ahorros en caso de imprevistos (o en caso de pérdida del capital invertido).

Para invertir en el mercado financiero, existen instrumentos de renta fija (menor riesgo) y renta variable (mayor riesgo), por lo que las personas interesadas deben informarse muy bien y hacerse asesorar por personas autorizadas para encontrar la alternativa que se ajuste a su realidad y a sus necesidades u objetivos.

Algunos instrumentos de renta fija son:

- Pactos
- Depósitos a plazo
- Bonos

Algunos instrumentos de renta variable son:

- Cuotas de fondos mutuos
- Cuotas de fondos para la vivienda
- Cuotas de fondos de inversión
- Acciones



¿Qué es el sistema de AFP?

Existe una modalidad de inversión en la que participan la mayoría de los ciudadanos y ciudadanas del país: las AFP (Administradoras de Fondos de Pensiones). Al ingresar a este sistema, los trabajadores y trabajadoras dependientes, deben pagar mensualmente una cotización que equivale al 10% de su ingreso más otro porcentaje que corresponde a la comisión que cobra la AFP que haya escogido. Al momento de afiliarse a una AFP, es preciso fijarse en este porcentaje de comisión mensual, pero también en la rentabilidad que ofrece la AFP y en el cobro que realizará al momento que el afiliado jubile.

El dinero que pagamos a la AFP constituye nuestro ahorro previsional; dinero que la AFP utiliza para invertir en instrumentos financieros de renta fija (menos riesgo/menos rentabilidad) y renta variable (más riesgo/más rentabilidad), de acuerdo con lo que cada uno autorice.

¿Cuáles son los tipos de fondo existentes?

Las AFP ofrecen cinco tipos de fondo: A, B, C, D y E; siendo el A el más riesgoso y el E el más conservador (menos riesgoso).

Cada cotizante escoge en qué fondo inscribirse, entregando a la AFP la facultad de invertir un porcentaje de sus ahorros en instrumentos de renta fija y/o renta variable (dependiendo del fondo), recibiendo el porcentaje de rentabilidad correspondiente, a lo largo del tiempo.

Los afiliados y afiliadas pueden invertir en distintos fondos, o bien, cambiarse de fondo cuantas veces quieran, de forma gratuita (existen algunas restricciones: en caso que exista una demanda masiva de afiliados de una misma AFP por trasladar sus fondos, esta transacción no será inmediata; las personas podrán trasladarse entre fondos contiguos y a medida que se acerca la edad de jubilar, el sistema impone a los afiliados y afiliadas permanecer o trasladarse a los fondos más conservadores).

La institución gubernamental que supervisa el funcionamiento y las transacciones de las AFP es la Superintendencia de Pensiones (SP).

| FONDO | RIESGO ASUMIDO |
|---------|-----------------|
| FONDO A | MÁS RIESGOSO |
| FONDO B | RIESGOSO |
| FONDO C | INTERMEDIO |
| FONDO D | CONSERVADOR |
| FONDO E | MÁS CONSERVADOR |

¿Cuál es el beneficio de cotizar de forma constante?

El actual sistema previsional contempla que las personas coticen de forma constante apenas inician su vida laboral. Como señalamos anteriormente, los trabajadores y trabajadoras dependientes cotizan mensualmente un 10% de su remuneración, la cual es descontada de su sueldo bruto y pagada a la AFP que corresponda por el empleador. Las personas que desean aumentar su ahorro previsional, pueden cotizar un porcentaje mayor de su sueldo, o bien, contratar un plan de Ahorro Previsional Voluntario (APV) en la misma AFP o en otra institución financiera.

¿Qué pasa con los trabajadores y trabajadoras independientes y las personas que realizan trabajo no remunerado?

Desde el año 2018, los trabajadores y trabajadoras independientes, que emiten boletas de honorarios por sus actividades remuneradas deberán incorporarse progresivamente al sistema previsional, cotizando un porcentaje de su renta mensual, tanto en la AFP como en el sistema de salud (Fonasa o Isapre).

Por otra parte, las personas que aun no han iniciado su vida laboral o que realizan trabajos no remunerados y deseen cotizar para su futura pensión, pueden hacerlo como afiliados/as voluntarios/as en la AFP de su preferencia, con lo que pueden realizar tantos depósitos como deseen y, asimismo, recibir aportes de otras personas naturales; por ejemplo, si un/a progenitor/a cotiza para su hijo o hija o un/a cónyuge para su esposa o esposo, en calidad de trabajador o trabajadora dependiente, puede solicitar que la cotización voluntaria se descunte de su remuneración.

EJEMPLO DE APLICACIÓN:

A continuación, se sugiere cómo vincular contenidos de este eje con los objetivos de una asignatura y un curso determinados.

Estrategia pedagógica N°1: Incorporar contenidos de EF que correspondan a los contenidos de la asignatura.

La siguiente actividad consiste en organizar un debate en que los estudiantes, trabajando en grupos, deberán documentarse sobre el sistema de ahorro previsional vigente en Chile, los movimientos sociales surgidos en torno al tema y qué alternativas existen para reformar el mecanismo de pensiones o para optimizar el que opera en la actualidad.

Relación de Educación Financiera con Bases Curriculares:

| CURSO | CONTENIDOS DE EF | RELACIÓN CON LA ASIGNATURA | OBJETIVO DE APRENDIZAJE TRANSVERSAL | OBJETIVO DE APRENDIZAJE |
|----------|--|---|--|--|
| 2° medio | Ahorro e inversión y sistema previsional en Chile. | Historia, Geografía y Ciencias Sociales | Reconocer la importancia del trabajo, manual e intelectual, como forma de desarrollo personal, familiar, social y de contribución al bien común, valorando sus procesos y resultados según criterios de satisfacción personal, sentido de vida, calidad, productividad, innovación, responsabilidad social e impacto sobre el medio ambiente; y apreciando la dignidad esencial de todo trabajo y el valor eminente de la persona que lo realiza. (Proactividad y trabajos/n, BC2015) | Analizar y debatir sobre los desafíos pendientes para el país, por ejemplo, reducir la pobreza y la desigualdad, garantizar los derechos de los grupos discriminados, lograr un desarrollo sustentable, perfeccionar el sistema político y fortalecer la relación con los países vecinos, y reconocer los deberes del Estado y la responsabilidad de todos los miembros de la sociedad para avanzar en ellos. (OT Formación ciudadana: los derechos humanos y el Estado de derecho como fundamentos de nuestra vida en sociedad 24, BC2016) |

1. Inicio

El o la docente, aplicando la técnica “Qué sabemos del tema” (ver Anexo 1, pág. 100), presentará a los estudiantes las siguientes preguntas con el objetivo de recoger conocimientos previos de los y las alumnas sobre el ahorro previsional y el sistema de AFP en Chile.

¿Qué sé o qué conozco sobre el tema?

¿Qué considero que debería aprender sobre el tema?

¿Por qué creo que debería aprender sobre esto?

¿Qué preguntas me surgen sobre el tema?

El o la docente anotará las respuestas e inquietudes de los estudiantes en el pizarrón, identificando las que son recurrentes y los comentarios que abran temas de discusión relacionados con el asunto central propuesto.

2. Desarrollo

A continuación, se solicita a los estudiantes que se dividan en tres grupos, cada uno de los cuales deberá asumir una posición para participar de un debate; se sugiere a el o la docente guiar la actividad utilizando la técnica “Juego de rol” (ver Anexo 1, pág. 103).

De acuerdo con lo anterior, cada grupo deberá investigar y elaborar argumentos a favor de su posición, con conocimiento de las otras dos posiciones y cuestionamientos que pueda presentar para alimentar el debate.



Un grupo asumirá el rol a favor del actual sistema de pensiones en Chile.



El segundo grupo asumirá el rol en contra del sistema de AFP.



El tercer grupo actuará como moderador y deberá presentar preguntas dirigidas a los representantes de cada posición, en conjunto y por separado.

El o la docente deberá llevar registro de los argumentos que no se desarrollan a cabalidad o los aspectos que cabe profundizar.

3. Cierre

Para finalizar la actividad, el o la docente entrega sus comentarios a los estudiantes, desatacando fortalezas e identificando debilidades con sugerencias para mejorar.

Guiándose por la técnica “Organizador gráfico” (ver Anexo 1, pág.107), cada grupo deberá elaborar una infografía donde presente los puntos favorables y las desventajas del actual sistema previsional de forma clara y sintética, apoyándose con imágenes (pueden hacerlo en un papelógrafo, con recortes y otros recursos, o en el computador, si tienen acceso a TIC’s).

4. Evaluación

Los alumnos en grupo a través de un “Plenario” (Anexo 1. “112”) cuentan la conclusión a la que han llegado después de la discusión y dan su opinión fundamentada acerca de si fue un adelanto para nuestro país.

The image features a background of overlapping, semi-transparent blue polygons of various shapes and sizes, creating a complex, crystalline or low-poly aesthetic. The colors range from a light cyan to a deep, dark blue. Centered on this background is the word "ANEXOS" in a clean, white, sans-serif font.

ANEXOS

Anexo 1

Técnicas pedagógicas para trabajar contenidos de Educación Financiera en el aula

A continuación, se proponen algunas técnicas didácticas que permiten trabajar contenidos de Educación Financiera en los distintos momentos de una clase, desde la perspectiva pedagógica socioconstructivista.

Inicio: Levantando conocimientos previos

Los conocimientos previos son ideas, explicaciones y aprendizajes que los estudiantes desarrollan sobre la realidad en un ambiente informal de educación. Su importancia en la educación formal surge cuando estudios relacionados con teorías de aprendizaje comprobaron que todos los conocimientos se generan de conocimientos anteriores, esto a partir de las tendencias socioconstructivistas de aprendizaje.

Así, identificar los conocimientos previos de los estudiantes sobre los temas a trabajar en clase es importante ya que permite identificar qué saben sobre un tema y empezar desde ahí a generar nuevos aprendizajes.

De lo contrario, el proceso educativo puede resultar demasiado básico, es decir, no producir aprendizajes sino circular en una zona de conocimientos ya aprendidos por los y las estudiantes, o bien, partir de conocimientos muy complejos impidiendo que "sigan la clase". Por esto, el equilibrio en la complejidad de los temas está dado por un buen diagnóstico de los conocimientos previos de nuestros estudiantes.

Todas las personas, incluso los niños y niñas pequeños/as tienen ideas sobre la realidad en la que viven. Sin embargo, estas ideas previas pueden contener importantes desviaciones y errores, que los procesos de educación formal deben corregir, para lo cual es elemental trabajar con los conocimientos previos de los y las estudiantes, identificándolos y retomándolos permanentemente para adecuar los contenidos.

Generalmente, las actividades referidas a trabajar con los conocimientos previos se integran al inicio de cada clase o en algunos casos al inicio de cada unidad.

Para terminar, es importante mencionar que los conocimientos previos son ideas que han sido construidas principalmente por la experiencia o por el contexto social de los sujetos, y por eso, estos saberes tienen una raíz profunda que cuesta movilizar. De ahí la importancia de identificarlos, ya que es muy fácil que sus estudiantes tengan una idea previa de un tema particular y que ésta permanezca en un carril paralelo a las ideas construidas formalmente en la escuela. Será su función, por lo tanto, lograr que ambas formas de construir conocimientos se enriquezcan mutuamente.

Árbol de conceptos:

Esta técnica permite identificar los aspectos principales asociados por los y las estudiantes a un tema central. La estrategia consiste en entregarles un concepto, tema o palabra central y pedirles que identifiquen una variedad de conceptos, palabras o situaciones asociados a éste.

Una vez que han identificado una cantidad de conceptos, palabras o situaciones suficientes (entre 6 y 10 se considera pertinente) se les pide que organicen en orden de importancia los conceptos que han señalado, teniendo siempre en la raíz del árbol al concepto dado por el o la profesor/a, y hacia arriba aquellos que van perdiendo importancia.

Por ejemplo, si queremos saber cuánto saben nuestros estudiantes sobre el concepto Mercado, les damos entonces este concepto clave y les pedimos que organicen las palabras o situaciones que asocian y luego las ordenen.

En los árboles que tengamos como resultado podremos identificar si sus ideas previas se relacionan con conceptos económicos, es decir si su conocimiento es más teórico, o bien si ellos incluyen a las personas en el Mercado Económico. Ahí sabremos que logran aplicar el concepto a sus vidas o lo mantienen lejano. Esta actividad puede realizarse de manera individual o grupal.

Relaciones cotidianas:

Esta técnica permite reconocer si los y las estudiantes aplican un conocimiento particular a su vida cotidiana, estableciendo el nivel de comprensión que poseen de éste.

Mencionamos el tema central y les pedimos a nuestros/as estudiantes que den ejemplos en que este tema se aplique. Será pertinente pedirles alrededor de 5 ejemplos distintos para forzarlos a pensar en el tema y su aplicación.

Se anotan los ejemplos en la pizarra y, a continuación, se pide a los y las estudiantes que analicen los ejemplos y se fijen en las coincidencias y aspectos que les parezcan relevantes y escriban su propia definición, completado la siguiente frase:

Puedo definir este concepto como...

En caso que el grupo de estudiantes no logre desarrollar los 5 ejemplos sugeridos, o bien, si aplican el concepto de manera errónea, sabremos que es necesario reforzar el concepto.

Si el ejercicio es exitoso, el o la docente puede establecer el grado de profundidad o complejización que puede proponerse para seguir trabajando la materia.

Esta actividad podría aplicarse, por ejemplo, para trabajar en torno al concepto de “presupuesto” o en torno a los Derechos y Deberes del Consumidor. Son términos y nociones aplicados cotidianamente por las personas, pero ¿saben los alumnos y alumnas de qué manera están presentes en sus actividades diarias? ¿los aplican en lo personal o a nivel familiar? La ejemplificación y definición nos permitirá saber en qué grado debemos trabajar el tema, desde lo más básico o desde lo más complejo.

¿Qué sabemos del tema:

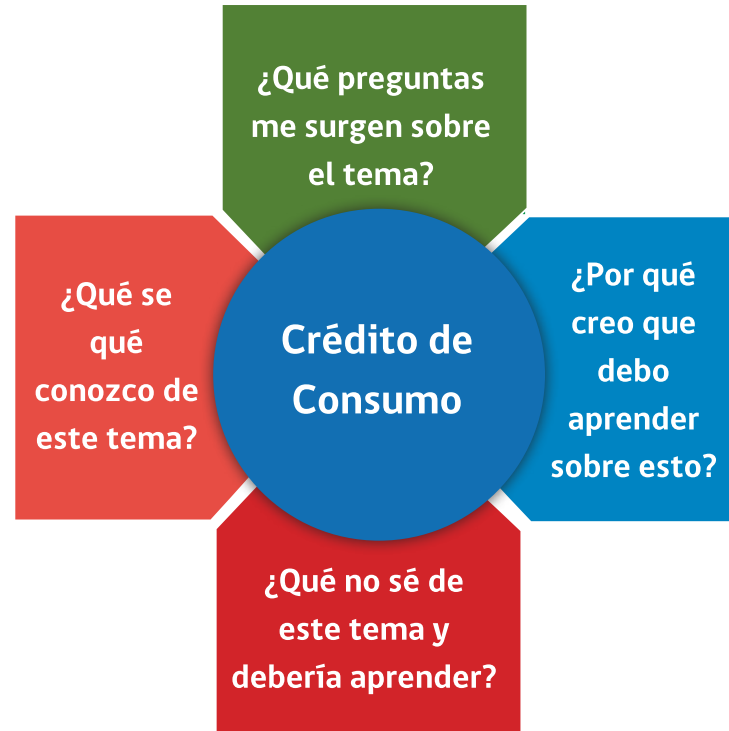
Esta técnica consiste en profundizar la pregunta con la que habitualmente se abren muchas clases: ¿qué sabemos de este tema?

Cuando realizamos esta pregunta de manera abierta, muchas veces intervienen los alumnos o alumnas más participativos/as, y se da poco tiempo para que todos/as reflexionen cuánto realmente saben sobre un tema particular.

Esta técnica ayuda a incentivar la participación de un mayor número de estudiantes, contando con más tiempo para reflexionar sobre el tema propuesto. Para esto, se presentan preguntas metacognitivas y se solicita a los alumnos y alumnas responderlas en función del tema de la clase, concepto central o palabra clave de ésta, y les damos tiempo para que las respondan por escrito.

1. **¿Qué sé o qué conozco de este tema?**
2. **¿Qué no sé de este tema y debería aprender?**
3. **¿Por qué creo que debo aprender sobre esto?**
4. **¿Qué preguntas me surgen sobre el tema?**

Las preguntas pueden presentarse a través del siguiente esquema, en torno a un concepto central:



La Educación Financiera es un conocimiento experiencial, por lo que es poco común que los estudiantes no tengan conocimientos previos sobre los principales temas y conceptos. Por eso es importante darles tiempo para que reconozcan sus conocimientos y así poder identificar en qué ámbito debemos profundizar.

Desarrollo: Realizando actividades de Educación Financiera

El desarrollo de una clase es el momento central de la experiencia educativa, orientado a promover aprendizajes en función de los objetivos y aprendizajes propuestos.

Es el momento en el cual se entrega información, se enriquecen y complejizan los temas, se ejercita, etc. Hoy en día, sabemos que el desarrollo de la clase debe estar basado en la participación activa de los niños y niñas, quienes se involucran integralmente descubriendo, explorando, proponiendo, preguntando e interactuando con los recursos de enseñanza y con sus pares.

Por su parte, el rol de el o la docente debe vincularse a estrategias de mediación que permitan apoyar y orientar el aprendizaje de los niños y niñas con una intencionalidad pedagógica clara.

Hoy en día, los recursos interactivos y audiovisuales son utilizados con mayor frecuencia que hace algunos años atrás por el profesorado. Sin embargo, éstos deben ser organizados con una intencionalidad clara por el o la docente para que sean aprovechados como recursos pedagógicos y no como invitados anecdóticos en el aula. Por eso, la preparación del momento de desarrollo es central para organizar de manera coherente el proceso educativo, seleccionando o construyendo recursos que gatillen un esfuerzo intelectual por parte de sus estudiantes, lo que permitirá la construcción de aprendizajes significativos.

Cuando nos referimos a la Educación Financiera la estructuración del momento de desarrollo de la clase es central pues, como hemos visto con anterioridad, es un tema que bien trabajado puede lograr cambios en las conductas de las personas, con miras al mejoramiento de su bienestar económico. Por eso, la inclusión de estrategias interactivas que permitan a los y las estudiantes saber y hacer, es decir, aplicar el conocimiento que adquieren, les permitirá trasladar el conocimiento adquirido en la sala de clases a su vida cotidiana y probablemente a la de sus familias.

Estudio de casos:

Esta técnica de enseñanza/aprendizaje consiste en presentar a sus estudiantes un caso relacionado con la temática que se esté trabajando.

El caso presentado puede ser cualquier situación o experiencia concreta relacionada con el tema de aprendizaje; o incluso, una noticia, una narración, o una descripción de una situación elaborada por el o la docente, que permita a los y las estudiantes trabajar en torno a ella.

El caso o situación que se presente debe cumplir con el requisito de ser realista, para que quienes se enfrentan a él tengan la posibilidad de aplicar contenidos trabajados y analizar la situación a modo de ejemplo, sirviéndose de éste para razonar frente a otras situaciones que puedan surgir en el futuro.

Al enfrentarse al caso de estudio, los y las estudiantes pueden aplicar conocimientos previos, analizar, evaluar, identificar problemáticas y proponer soluciones.

Esta estrategia aplicada a la Educación Financiera, permite visualizar diferentes problemas o situaciones particulares que se desarrollan en el contexto del mundo financiero, dando la posibilidad a los estudiantes de ensayar con la propia realidad.

Por ejemplo, un/a docente que esté trabajando con sus estudiantes el tema de los derechos del consumidor, puede presentar a los/las estudiantes una noticia que informe un caso de discriminación en el consumo sufrida por un grupo de jóvenes. Los estudiantes deberán analizar el caso para identificar la problemática que constituye la discriminación, las posibles motivaciones de quién la ejerció y su posición en el mundo económico/ financiero, las condiciones que permiten que produzca esta situación, la posición en que se encuentran las personas que han sido discriminadas y qué acciones pueden emprender, etc.

Juego de rol:

Esta técnica de enseñanza consiste en que las y los estudiantes asuman un rol específico y representen una situación real o hipotética. El objetivo central de esta actividad es que los y las estudiantes puedan vivenciar la experiencia de los distintos actores que participan de una situación puntual, lo que les permite identificar los distintos puntos de vista frente a un mismo tema, así como desarrollar empatía y una perspectiva relativista.

Esta estrategia se trabaja siempre de manera grupal o en parejas, y es importante que sus estudiantes tengan suficiente información sobre la situación que los convoca y sobre el rol que deben asumir.

Es interesante que el o la docente tensione los diferentes roles introduciendo problemáticas que deban resolver o puntos de vista distintos que deban consensuar.

Por ejemplo, si se recrea una situación en la que un usuario solicita un crédito en un banco: un alumno o alumna representará al cliente o clienta y otro/a al ejecutivo/a; y la problemática planteada por el o la docente podría ser que el ejecutivo/a insista en hacer que el cliente/a firme el contrato sin leerlo, mientras que él o ella exija la información básica para tomar una decisión informada y asegurarse de no contratar servicios adicionales.

Para asignar a cada estudiante su rol, la descripción del personaje y la situación debe presentarse así:

Rol 1: “Eres un ejecutivo de un banco que entrega créditos de consumo. Te dan una comisión extra si logras vender un seguro por accidentes junto con los créditos, por eso debes usar tu imaginación para que el cliente que se acerca lleve el seguro junto con el crédito”.

Rol 2: “Eres un/a comerciante que necesita un crédito para invertir en su negocio. La última vez que contrataste un crédito terminaste pagando muchos servicios asociados, por no leer el contrato. Ahora sabes que no te pueden imponer seguros u otros productos asociados y que cada producto debe tener un contrato asociado. Estás muy atento y harás todas las preguntas necesarias antes de firmar.”

Lo central será que cada estudiante ponga en acción sus conocimientos y reconozca también que debe seguir aprendiendo para desenvolverse mejor en el mundo financiero real.

Definición conjunta de conceptos:

Esta técnica de enseñanza consiste en ampliar la participación de los sujetos que construyen los conceptos o definiciones utilizados en clases. Sin duda, sus estudiantes tendrán mayor retención de qué significa un concepto particular si ayudan en la construcción de esa definición, pensando las palabras y situaciones más adecuadas que deben incorporarse.

Esta estrategia confronta la idea de que sólo los y las docentes, o en su defecto el libro de texto, pueden entregar definiciones conceptuales. En resumen, propone que los y las estudiantes participen de la producción de conocimiento que se genera en el aula.

La construcción conjunta de conceptos requiere que el o la docente planifique la estrategia necesaria para incentivar la participación del grupo curso en general, a partir de preguntas abiertas, o bien mediante un trabajo más estructurado.

Por ejemplo, si trabajamos en generar una definición para el concepto de "ahorro": el o la docente puede plantear la pregunta ¿Qué es el ahorro?, y pedir a los/las estudiantes que generen una lluvia de ideas que pueden anotarse en el pizarrón. Luego, se releen los conceptos e ideas aportados y se sistematizan en conjunto para redactar una definición consensuada. Una vez obtenida la definición, se puede solicitar a los/las estudiantes que comenten ejemplos en los que ésta aplica, para facilitar su comprensión y retención.

Asimismo, se puede realizar una actividad individual o grupal, que permita elaborar nociones y asociaciones en torno al concepto, sin llegar a una definición inmediata, por ejemplo, crear un afiche con un eslogan que motive el ahorro, con el propósito de contrastar las ideas centrales de cada trabajo e identificar ideas centrales y conceptos claves que permitan construir la definición.

Aprendizaje basado en problemas:

Esta técnica consiste en presentar un problema a los/las estudiantes, cuya resolución sirva de objetivo para la búsqueda y procesamiento de información que ellos/ellas mismos/as realizarán con apoyo de el o la docente. El rol de el o la docente en el desarrollo de esta actividad es central, pues debe ayudar a sus estudiantes a identificar la información que necesitan para resolver el problema planteado y orientar la búsqueda de información.

Esta técnica debe ser trabajada de manera grupal, dialoguen con sus pares y tomen decisiones estratégicas de forma consensuada.

Es un trabajo bastante sistemático, para lo cual el o la docente puede guiar a los grupos de trabajo mediante estas directrices:

- Enfrentarse al problema antes de la información (éste debe ser verídico o al menos realista).
- Identificar el problema que se busca resolver.
- Identificar qué información se requiere para plantear posibles soluciones.
- Identificar qué información se tiene y qué hace falta investigar.
- Recopilar y organizar la información reunida y analizarla en conjunto.
- Establecer posibles soluciones, eligiendo la que parezca más pertinente, por acuerdo común.

La particularidad de esta técnica pedagógica es que el problema a resolver antecede al contenido, y son los y las estudiantes quienes descubren la necesidad de adquirir conocimientos para solucionar el problema planteado. Esta técnica es aplicable en diversas asignaturas, tanto del área científica como social. Asimismo, resulta pertinente para trabajar EF, ya que permite simular situaciones e interrogantes que enfrentan los consumidores y consumidoras, sobre todo al realizar transacciones financieras, frente a las que experimentan la necesidad de informarse antes de decidir.

Cierre: Fijando conocimientos

El momento de cierre de la clase es clave para asegurar o afianzar los aprendizajes. Al trabajar temáticas de Educación Financiera, también es importante considerar este momento como un espacio privilegiado para el logro de aprendizajes significativos.

Luego de desarrollo de la clase, es necesario destinar un espacio de tiempo a la aplicación de alguna técnica pedagógica que permita a los/las estudiantes identificar los objetivos clave y aspectos positivos de la actividad realizada. Para ello, es conveniente la utilización de estrategias metacognitivas, que permitan a los y las estudiantes:

- Tomar conciencia de sus propios procesos de aprendizaje.
- Dirigir la atención hacia la información clave.
- Estimular la codificación, vinculando la información nueva con aprendizajes anteriores.
- Construir esquemas mentales que organizan y explican la información que se está procesando.

Cabe señalar que el cierre de la clase puede constituir un momento en que los estudiantes que participaron activamente afiancen sus aprendizajes, y aquellos/as que tengan dudas pueden aclarar los puntos que les generan confusión; mientras que quienes se hayan distraído tienen la oportunidad de repasar en forma sintética los contenidos y aprendizajes claves.

Organizador gráfico:

Una alternativa para presentar la información más importante trabajada durante la clase, es elaborar un esquema, mapa conceptual o cualquier tipo de organizador gráfico.

Aunque el formato puede ser presentado por el o la docente, es importante que los y las estudiantes participen activamente en la organización de la información que corresponda. Por otra parte, el o la docente puede presentar los conceptos claves e identificar, en conjunto con los y las estudiantes las relaciones existentes entre éstos.

Es importante que la síntesis cumpla con las siguientes características:

- Breve y concisa: evitando las repeticiones y los conceptos que no son fundamentales.
- Comprensible: que el sentido de lo expresado pueda percibirse con toda claridad.
- Completa: sin dejar elementos centrales fuera.
- Jerárquica: presentando las ideas centrales de manera organizada y estructurada.



Preguntas metacognitivas:

Para ayudar a los y las estudiantes a ser conscientes de su propio aprendizaje, el/la docente puede proponer preguntas que favorezcan la reflexión sobre lo aprendido durante la clase:

- ¿Qué sé ahora del tema?
- ¿Conozco el significado de...?
- ¿Cómo puedo relacionar esta información con...?
- ¿Qué conclusiones puedo sacar?
- ¿Cuánto aprendí de esto?

La reflexión puede realizarse trabajando en grupos o mediante un plenario en que participe todo el curso. Es conveniente que se genere un espacio de discusión pues, de este modo, quienes presenten alguna dificultad para sacar conclusiones o para relacionar algún concepto, podrán complejizar sus reflexiones a partir del trabajo grupal.

Cuadro comparativo:

Una técnica que permite poner de manifiesto los aprendizajes obtenidos durante la clase es la elaboración de una tabla de doble entrada como la siguiente:

| Lo que sabíamos antes de la actividad: | Lo que aprendimos: |
|--|--------------------|
| | |
| | |
| | |

Para ello, al inicio de la clase, es necesario recoger los conocimientos previos de los y las estudiantes respecto a la temática a trabajar.

Al momento del cierre de la clase, el o la docente presenta el cuadro y puede completar la primera columna con los conocimientos previos señalados por los/as mismos/as estudiantes, y luego completar la segunda columna con su participación.

Es importante que el o la docente ayude a sus estudiantes a comparar ambas columnas, para que puedan tomar conciencia de lo que han aprendido durante la clase

Frases generadoras:

Para facilitar la identificación de los aprendizajes logrados y hacer énfasis en los más significativos, el o la docente puede presentar las siguientes frases generadoras, para incentivar la reflexión:

Hoy aprendí....

Me sirve para...

Puedo aplicarlo en...

Para ello, el o la docente escribe las frases en la pizarra, solicitando a los/as estudiantes las completen brevemente, trabajando en parejas (de manera oral o escrita).

Finalmente, se realiza un plenario donde el o la docente reúna en la pizarra las conclusiones de cada dupla de estudiantes (manteniendo la estructura de las frases generadoras), las releen en conjunto y abren un espacio de diálogo y reflexión donde participen los y las estudiantes.

Evaluación: midiendo lo aprendido

La evaluación, como parte del proceso de aprendizaje, nos permite contar con una importante fuente de retroalimentación sobre el proceso de enseñanza, lo que es fundamental para el perfeccionamiento de metodologías pedagógicas y estrategias que faciliten la transmisión de aprendizajes significativos.

Al momento de incorporar la Educación Financiera en la escuela, los y las docentes enfrentan un doble desafío, puesto que además de evaluar los aprendizajes esperados en cada asignatura, deben evaluar la adquisición de conocimientos y competencias propios de la EF, así como la efectividad de las estrategias utilizadas para vincular estos contenidos con los estipulados por las bases curriculares del Mineduc.

Una forma de abordar lo anterior, es incorporar una evaluación formativa que recoja los aprendizajes logrados al término de cada clase que incorpore contenidos de EF. De este se podrá perfeccionar la metodología pedagógica a fin de:

- 1** Realizar actividades breves, pero efectivas, que permitan a los y las estudiantes demostrar su conocimiento, comprensión y habilidades.
- 2** Utilizar los momentos de evaluación para poner el acento en el progreso y los logros alcanzados y no en los errores, promoviendo de este modo la motivación para seguir aprendiendo.
- 3** Utilizar diversas estrategias de evaluación que permitan a los y las estudiantes demostrar las distintas formas de adquirir aprendizajes.
- 4** Incentivar la reflexión sobre las temáticas de EF trabajadas, especialmente en relación al impacto que produce la capacidad de tomar mejores decisiones financieras y de consumo en la calidad de vida personal y familiar.

Le sugerimos que cada vez que incorpore contenidos de EF en sus clases, considere una actividad de evaluación formativa que le permita conocer cuáles han sido los avances de sus estudiantes en relación con los aprendizajes de EF.



Plenario:

Cuando la actividad central de la clase se desarrolla de manera grupal, la implementación de un plenario final es sumamente útil para que el o la docente pueda apreciar el avance de los aprendizajes logrados por sus estudiantes, especialmente en lo referente a habilidades complejas como la elaboración de conclusiones y la capacidad de reflexión.

Para ello, al finalizar la actividad, se sugiere organizar un plenario, donde cada grupo exponga de manera sintética las conclusiones alcanzadas producto del trabajo realizado, y exista retroalimentación entre pares, al contrastar y complementar lo expuesto por los y/o las compañero/as, a partir de la propia experiencia.

Para que la actividad sea provechosa, el o la docente definir el criterio que aplicará o los objetivos cuyo cumplimiento desea medir. Por ejemplo: ¿Desea que los/as estudiantes vinculen diferentes conceptos?, ¿que generalicen a partir de casos puntuales?, ¿que adopten una postura crítica frente a una determinada realidad? Esto permitirá observar durante el desarrollo del plenario el grado en que cada uno de los grupos se acerca a los aprendizajes esperados.

Síntesis colectiva:

Una forma de evaluar el trabajo conceptual desarrollado por los estudiantes en relación a un tema determinado es la realización de una síntesis colectiva, la que puede concretarse en la elaboración de un esquema, mapa conceptual, tabla de doble entrada, gráfico, línea del tiempo, etc., de acuerdo a la asignatura y contenido de la clase en particular.

El o la docente registra y sistematiza en la pizarra los aportes que entregan los y las estudiantes mediante una lluvia de ideas. Es importante que esté atento/a a la precisión de los conceptos propuestos por los/las estudiantes, las relaciones que establecen entre términos e ideas y como organizan la información. Es un buen momento para pedirles que identifiquen cuál es la información más relevante, que precisen algún término ambiguo y que aporten las conclusiones que estimen relevantes. Esto permitirá observar el grado de apropiación conceptual y cómo van avanzando en la profundidad de sus reflexiones.

Otra modalidad de trabajo es dar instrucciones para que los/las estudiantes realicen este trabajo en grupo, aplicando cualquiera de los formatos antes mencionados, para luego recogerlas y observar a través de los trabajos realizados la apropiación conceptual y reflexión realizada por cada grupo.



Exposición de trabajos realizados:

Muchas veces, las actividades en las que se trabajan contenidos de EF resultan en la elaboración de algún producto concreto: elaboración de presupuestos, planes de ahorro o gastos, tablas de comparación de precios y otros. En estos casos, podemos utilizar estas muestras de desempeño como insumos para evaluar los progresos de los y las estudiantes.

Para ello, se les solicita que expongan sus trabajos, ya sean realizados de manera individual o colectiva, lo que permitirá apreciar el avance de sus aprendizajes en base a esta evidencia y a sus reflexiones, por ejemplo: ¿se aprecia en los trabajos la comprensión del concepto de presupuesto?, ¿se incorporan los elementos centrales en la construcción de un presupuesto?, ¿hay algún elemento importante que no fue incorporado por uno o más grupos? Esto nos permitirá contrastar los objetivos de la clase con los aprendizajes logrados por los y las estudiantes.

Anexo 2

A continuación, se presenta la relación entre contenidos de Educación Financiera y objetivos de aprendizaje en las asignaturas de Lenguaje y Comunicación, Matemática e Historia, Geografía y Ciencias Sociales para los cursos de 6° básico a 2° medio.

Panorama Financiero

Relación entre Educación Financiera y Bases Curriculares:

| NIVEL | CONTENIDOS DE EDUCACIÓN FINANCIERA | RELACIÓN CON LA ASIGNATURA | OBJETIVO DE APRENDIZAJE TRANSVERSAL | OBJETIVO DE APRENDIZAJE |
|-----------|--|---|--|---|
| 6° básico | Conceptos de sistema económico, instituciones financieras y publicidad | Historia, Geografía y Ciencias Sociales | Conocer y valorar la historia y sus actores, las tradiciones, los símbolos, el patrimonio territorial y cultural de la nación, en el contexto de un mundo crecientemente globalizado e interdependiente. (Dimensión sociocultural 14, BC2013) | Informarse y opinar sobre temas relevantes y de su interés en el país y el mundo (política, medioambiente, deporte, arte y música, entre otros) por medio de periódicos y TICs. (Eje Formación ciudadana, OA26, BC2013) |
| | | Lenguaje y Comunicación | Demstrar interés por conocer la realidad y utilizar el conocimiento. (Proactividad y trabajo 23, BC2013) | Evaluar críticamente mensajes publicitarios: identificando al emisor; explicando cuál es la intención del emisor; identificando a quién está dirigido el mensaje y fundamentando cómo llegaron a esa conclusión. (Eje Comunicación oral, OA25, BC2012) |

Abreviaciones: **OA:** Objetivo de aprendizaje; **OT:** Organizador temático; **s/n:** sin número; **BC:** Bases curriculares.

| NIVEL | CONTENIDOS DE EDUCACIÓN FINANCIERA | RELACIÓN CON LA ASIGNATURA | OBJETIVO DE APRENDIZAJE TRANSVERSAL | OBJETIVO DE APRENDIZAJE |
|-----------|--|---|---|---|
| 7° básico | Factores que influyen en las decisiones financieras de las personas, como la publicidad y la presión de los pares. | Lenguaje y Comunicación | Desplegar las habilidades de investigación que involucren identificar, procesar y sintetizar información de diversas fuentes, organizar información relevante acerca de un tópico o problema, revisar planteamientos a la luz de nuevas evidencias y perspectivas y suspender los juicios en ausencia de información suficiente. (Dimensión cognitiva intelectual s/n, BC2015) | Analizar y evaluar textos de los medios de comunicación como noticias, reportajes, cartas al director, textos publicitarios o de las redes sociales, considerando propósitos explícitos e implícitos del texto, distinción entre los hechos y opiniones expresadas, presencia de estereotipos y prejuicios, análisis e interpretación de imágenes, gráficos, tablas, mapas o diagramas y su relación con el texto en que están insertos, y los efectos que puede tener la información divulgada en los hombres y las mujeres aludidos en el texto. (Eje Lectura 9, BC2016) |
| 8° básico | Las necesidades de las personas y recursos existentes en el actual sistema económico. | Historia, Geografía y Ciencias Sociales | Analizar, interpretar y organizar información con la finalidad de establecer relaciones y comprender procesos y fenómenos complejos, reconociendo su multidimensionalidad, multicausalidad y carácter sistémico. (Dimensión cognitiva intelectual s/n, BC2015) | Aplicar el concepto de desarrollo para analizar diversos aspectos de las regiones en Chile, considerando el índice de desarrollo humano, la diversidad productiva, de intercambio y de consumo, las ventajas comparativas, la inserción en los mercados internacionales, y el desarrollo sustentable. (OT Sociedad y territorio 22, BC2016) |
| | Factores que influyen en las decisiones financieras de las personas, como la publicidad y la presión de los pares. | Lenguaje y Comunicación | Desplegar las habilidades de investigación que involucren identificar, procesar y sintetizar información de diversas fuentes, organizar información relevante acerca de un tópico o problema, revisar planteamientos a la luz de nuevas evidencias y perspectivas y suspender los juicios en ausencia de información suficiente. (Dimensión cognitiva intelectual s/n, BC2015) | Analizar y evaluar textos de los medios de comunicación como noticias, reportajes, cartas al director, textos publicitarios o de las redes sociales, considerando propósitos explícitos e implícitos del texto, distinción entre los hechos y opiniones expresadas, presencia de estereotipos y prejuicios, suficiencia de información entregada, análisis e interpretación de imágenes, gráficos, tablas, mapas o diagramas y su relación con el texto en que están insertos, similitudes y diferencias en la forma en que distintas fuentes presentan un mismo hecho. (Eje Lectura 10, BC2016) |

| NIVELv | CONTENIDOS DE EDUCACIÓN FINANCIERA | RELACIÓN CON LA ASIGNATURA | OBJETIVO DE APRENDIZAJE TRANSVERSAL | OBJETIVO DE APRENDIZAJE |
|----------|---|---|--|---|
| 1º medio | <p>Conceptos económicos fundamentales para la comprensión de la realidad económica del país.</p> <p>Funciones básicas de los mercados internacionales y el rol de los gobiernos.</p> <p>Evolución del panorama financiero en el país.</p> | Historia, Geografía y Ciencias Sociales | <p>Analizar, interpretar y organizar información con la finalidad de establecer relaciones y comprender procesos y fenómenos complejos, reconociendo su multidimensionalidad, multicausalidad y carácter sistémico. (Dimensión cognitiva intelectual s/n, BC2015)</p> | <p>Explicar el problema económico de la escasez y las necesidades ilimitadas con ejemplos de la vida cotidiana y de las relaciones económicas (compra y venta de bienes y servicios, pago de remuneraciones y de impuestos, importaciones-exportaciones) que se dan entre los distintos agentes (personas, familias, empresas, Estado y resto del mundo). (OT Formación económica: las personas y el funcionamiento del mercado 19, BC2016)</p> <p>Explicar el funcionamiento del mercado (cómo se determinan los precios y la relación entre oferta y demanda) y los factores que pueden alterarlo: monopolio, colusión, inflación y deflación, fijación de precios y aranceles, entre otros. (OT Formación económica: las personas y el funcionamiento del mercado 20, BC2016)</p> <p>Caracterizar algunos instrumentos financieros de inversión y ahorro como préstamos, líneas y tarjetas de crédito, libretas de ahorro, cajas vecinas, acciones en la bolsa, previsión entre otros, y evaluar los riesgos y beneficios que se derivan de su uso. (OT Formación económica: las personas y el funcionamiento del mercado 21, BC2016)</p> |

| NIVELv | CONTENIDOS DE EDUCACIÓN FINANCIERA | RELACIÓN CON LA ASIGNATURA | OBJETIVO DE APRENDIZAJE TRANSVERSAL | OBJETIVO DE APRENDIZAJE |
|----------|--|--|--|--|
| 2º medio | <p>Conceptos fundamentales del sistema económico a través de situaciones de la vida diaria, como la oferta y la demanda.</p> | Matemática | <p>Resolver problemas de manera reflexiva en el ámbito escolar, familiar y social, tanto utilizando modelos y rutinas como aplicando de manera creativa conceptos, criterios, principios y leyes generales. (Dimensión cognitiva intelectual s/n, BC2015)</p> | <p>Usar modelos, utilizando un lenguaje funcional para resolver problemas cotidianos y para representar patrones y fenómenos de la ciencia y la realidad. (Habilidades, Modelar h, BC2016)</p> <p>Mostrar que comprenden la función cuadrática $f(x) = ax^2 + bx + c$ ($a \neq 0$): Reconociendo la función cuadrática $f(x) = ax^2$ en situaciones de la vida diaria y otras asignaturas; representándola en tablas y gráficos de manera manual y/o con software educativo; determinando puntos especiales de su gráfica; seleccionándola como modelo de situaciones de cambio cuadrático de otras asignaturas, en particular de la oferta y demanda. (Eje Álgebra y funciones 3, BC2016)</p> |
| | <p>Realidad e impacto de los cambios en las políticas.</p> <p>Evolución del panorama financiero en el país y el rol del Estado en el siglo XX.</p> | Historia, Geografía y Ciencias Sociales. | <p>Analizar, interpretar y organizar información con la finalidad de establecer relaciones y comprender procesos y fenómenos complejos, reconociendo su multidimensionalidad, multicausalidad y carácter sistémico. (Dimensión cognitiva intelectual s/n, BC2015)</p> | <p>Investigar sobre temas del nivel, considerando los siguientes elementos: definición de un problema y/o pregunta de investigación, elaboración y fundamentación de hipótesis, planificación de la investigación sobre la base de la revisión y selección de la información obtenida de fuentes, elaboración de un marco teórico que incluya las principales ideas y conceptos del tema a investigar, citar la información obtenida de acuerdo a normas estandarizadas, análisis de los resultados y elaboración de conclusiones relacionadas con la hipótesis planteada, comunicación de los resultados de la investigación, utilización de TIC y de otras herramientas. (Habilidades, Análisis y trabajo con fuentes de información i, BC2016)</p> |

| NIVELv | CONTENIDOS DE EDUCACIÓN FINANCIERA | RELACIÓN CON LA ASIGNATURA | OBJETIVO DE APRENDIZAJE TRANSVERSAL | OBJETIVO DE APRENDIZAJE |
|----------|--|--|--|---|
| 2º medio | <p>R e a l i d a d económica e impacto de los cambios en las políticas.</p> <p>Evolución del p a n o r a m a financiero en el país y el rol del Estado en el siglo XX.</p> | Historia, Geografía y Ciencias Sociales. | <p>Analizar, interpretar y organizar información con la finalidad de establecer relaciones y comprender procesos y fenómenos complejos, reconociendo su multidimensionalidad, multicausalidad y carácter sistémico. (Dimensión cognitiva intelectual s/n, BC2015)</p> | <p>Analizar principales transformaciones económicas, políticas y sociales que siguieron a la Gran Depresión en Chile, considerando el fin de la riqueza del salitre y del modelo de crecimiento hacia afuera, la redefinición del rol del Estado como promotor de la industrialización (ISI, CORFO) y del bienestar social (por ejemplo, escolarización, salud, vivienda y previsión) y la creciente participación de Estados Unidos en la economía local. (OT El fortalecimiento del Estado y la democratización social en el Chile de la primera mitad del siglo XX, OA6, BC2016)</p> <p>Caracterizar la extendida pobreza y precariedad de la sociedad chilena de mediados del siglo XX (magros indicadores sociodemográficos, bajo poder adquisitivo y de acceso al crédito, desnutrición y marginalidad) y evaluar el impacto que generó en esta sociedad la migración del campo a la ciudad (progresivo crecimiento de la población urbana, segregación urbana, escasez de viviendas). (OT Chile en el contexto de la Guerra Fría: transformaciones estructurales, polarización política y social y quiebre de la democracia 12, BC2016)</p> <p>Caracterizar el modelo económico neoliberal implementado en Chile durante el régimen o dictadura militar, considerando aspectos como la transformación del rol del Estado, disminución del gasto social, supremacía del libre mercado como asignador de recursos, apertura comercial y disponibilidad de bienes, política de privatizaciones e incentivo a la empresa privada, cambio en las relaciones y derechos laborales y evaluar sus consecuencias en el corto y largo plazo. (OT Dictadura militar, transición política y consenso en torno a la democracia en Chile actual 17, BC2016)</p> |

Derechos y Deberes

Relación entre Educación Financiera y Bases Curriculares

| NIVEL | CONTENIDOS DE EDUCACIÓN FINANCIERA | RELACIÓN CON LA ASIGNATURA | OBJETIVO DE APRENDIZAJE TRANSVERSAL | OBJETIVO DE APRENDIZAJE |
|-----------|---|--|---|---|
| 6° básico | <p>Concepto de derecho y reconocimiento de su importancia para la convivencia de los diversos actores de la vida en sociedad en sus distintos ámbitos.</p> <p>Derechos y deberes del consumidor en el Chile de hoy.</p> | Historia, Geografía y Ciencias Sociales. | <p>Conocer, respetar y defender la igualdad de derechos esenciales de todas las personas, sin distinción de sexo, edad, condición física, etnia, religión o situación económica y actuar en concordancia con el principio ético que reconoce que “todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros”. (Dimensión moral 18, BC2013)</p> | <p>Comprender que todas las personas tienen derechos que deben ser respetados por los pares, la comunidad y el Estado, lo que constituye la base para vivir en una sociedad justa. (Eje Formación ciudadana OA17, BC2013)</p> |
| | | | <p>Reconocer y respetar la igualdad de derechos entre hombres y mujeres y apreciar la importancia de desarrollar relaciones que potencien su participación equitativa en la vida económica, familiar, social y cultural (Dimensión sociocultural 15, BC2013)</p> | <p>Comprender que todas las personas tienen derechos que deben ser respetados por los pares, la comunidad y el Estado, lo que constituye la base para vivir en una sociedad justa. (Eje formación ciudadana OA18, BC2013)</p> <p>Proponer y fundamentar distintas formas en que la sociedad puede proteger a las personas de situaciones en las que no se respetan sus derechos. (Eje Formación ciudadana OA19, BC2013)</p> |

Abreviaciones: **OA:** Objetivo de aprendizaje; **OT:** Organizador temático; **s/n:** sin número; **BC:** Bases curriculares.

| NIVEL | CONTENIDOS DE EDUCACIÓN FINANCIERA | RELACIÓN CON LA ASIGNATURA | OBJETIVO DE APRENDIZAJE TRANSVERSAL | OBJETIVO DE APRENDIZAJE |
|-----------|--|----------------------------|--|---|
| 7° básico | <p>Derechos y deberes del consumidor, considerando diversas situaciones que aseguran su cumplimiento</p> <p>Responsabilidades de los proveedores tales como cumplir con las normativas vigentes, entregar información oportuna y fidedigna, etc.</p> | Lenguaje y Comunicación | Demostrar interés por conocer la realidad y utilizar el conocimiento (Proactividad y trabajo s/n, BC2015) | Expresarse frente a una audiencia de manera clara y adecuada a la situación, para comunicar temas de su interés presentando información fidedigna y que denota una investigación previa, siguiendo una progresión temática clara, dando ejemplos y explicando algunos términos o conceptos clave para la comprensión de la información, usando un vocabulario variado y preciso y evitando el uso de muletillas, usando material visual que apoye lo dicho y se relacione directamente con lo que se explica. (Eje Comunicación oral 22, BC2016) |

| NIVEL | CONTENIDOS DE EDUCACIÓN FINANCIERA | RELACIÓN CON LA ASIGNATURA | OBJETIVO DE APRENDIZAJE TRANSVERSAL | OBJETIVO DE APRENDIZAJE |
|-----------|--|----------------------------|---|---|
| 8° básico | <p>Situaciones en las que los derechos de los consumidores y usuarios de servicios financieros han sido transgredidos y formas en que estos conflictos pueden ser solucionados.</p> <p>Canales de denuncia y apoyo frente a situaciones de incumplimiento de los derechos de los consumidores y usuarios de servicios financieros.</p> | Lenguaje y Comunicación | Demostrar interés por conocer la realidad y utilizar el conocimiento. (Proactividad y trabajo s/n, BC2015) | Realizar investigaciones sobre diversos temas para complementar sus lecturas o responder interrogantes relacionadas con el lenguaje y la literatura, delimitando el tema de investigación, aplicando criterios para determinar la confiabilidad de las fuentes consultadas, usando los organizadores y la estructura textual para encontrar información de manera eficiente, evaluando si los textos entregan suficiente información para responder una determinada pregunta o cumplir un propósito, descartando fuentes que no aportan a la investigación porque se alejan del tema, organizando en categorías la información encontrada en las fuentes investigadas, registrando la información bibliográfica de las fuentes consultadas, elaborando un texto oral o escrito bien estructurado que comunique sus hallazgos. (Eje Investigación sobre lengua y literatura 25, BC2016) |

| NIVEL | CONTENIDOS DE EDUCACIÓN FINANCIERA | RELACIÓN CON LA ASIGNATURA | OBJETIVO DE APRENDIZAJE TRANSVERSAL | OBJETIVO DE APRENDIZAJE |
|----------|--|---|---|---|
| 1º medio | Impacto que tiene para la sociedad el cumplimiento e incumplimiento de las responsabilidades de los consumidores y vendedores. | Historia, Geografía y Ciencias Sociales | Valorar la vida en sociedad como una dimensión esencial del crecimiento de la persona, así como la participación ciudadana democrática, activa, solidaria, responsable, con conciencia de los respectivos deberes y derechos; desenvolverse en su entorno de acuerdo a estos principios y proyectar su participación plena en la sociedad de carácter democrático. (Dimensión sociocultural y ciudadana s/n, BC2015) | Evaluar situaciones de consumo informado y responsable, considerando los derechos del consumidor, los compromisos financieros, el sentido del ahorro y del endeudamiento, entre otros. (OT Formación económica: las personas y el funcionamiento del mercado 22, BC2016) |

| NIVEL | CONTENIDOS DE EDUCACIÓN FINANCIERA | RELACIÓN CON LA ASIGNATURA | OBJETIVO DE APRENDIZAJE TRANSVERSAL | OBJETIVO DE APRENDIZAJE |
|----------|--|---|---|--|
| 2º medio | Derechos y deberes del consumidor y financieros. | Historia, Geografía y Ciencias Sociales | Conocer, respetar y defender la igualdad de derechos esenciales de todas las personas, sin distinción de sexo, edad, condición física, etnia, religión o situación económica, y actuar en concordancia con el principio ético que reconoce que todos los "seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos, y dotados de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros" (Declaración Universal de Derechos Humanos, Artículo 1º). (Dimensión moral s/n, BC2015) | <p>Analizar y debatir sobre los desafíos pendientes para el país, por ejemplo, reducir la pobreza y la desigualdad, garantizar los derechos de los grupos discriminados, lograr un desarrollo sustentable, perfeccionar el sistema político y fortalecer la relación con los países vecinos, y reconocer los deberes del Estado y la responsabilidad de todos los miembros de la sociedad para avanzar en ellos. (OT Formación ciudadana: los derechos humanos y el estado de Derecho como fundamentos de nuestra vida en sociedad 24, BC2016)</p> <p>Analizar la sociedad chilena posterior a la recuperación de la democracia, considerando la estructura social, la disponibilidad y el acceso a bienes, la infraestructura, los medios y las tecnologías de comunicación, el sistema educacional, el mercado del trabajo y la demanda de derechos de grupos históricamente discriminados, entre otros. (OT Dictadura militar, transición política y consenso en torno a la democracia en el Chile actual 21, BC2016)</p> |

El dinero y su uso

Relación entre Educación Financiera y Bases Curriculares

| NIVEL | CONTENIDOS DE EDUCACIÓN FINANCIERA | RELACIÓN CON LA ASIGNATURA | OBJETIVO DE APRENDIZAJE TRANSVERSAL | OBJETIVO DE APRENDIZAJE |
|-----------|---|---|---|---|
| 6° básico | El dinero, tipos de dinero, dónde se obtiene, función, valor y relación con el trabajo. | Historia, Geografía y Ciencias Sociales | Conocer y valorar la historia y sus actores, las tradiciones, los símbolos, el patrimonio territorial y cultural de la nación, en el contexto de un mundo crecientemente globalizado e interdependiente. (Dimensión sociocultural 14, BC2013) | Trabajar en equipo de manera efectiva para llevar a cabo una investigación u otro proyecto, asignando y asumiendo roles, cumpliendo las responsabilidades asignadas y los tiempos acordados, escuchando los argumentos de los demás, manifestando opiniones fundamentadas y llegando a un punto de vista común. (Eje Formación ciudadana OA21, BC2013) |
| | Cálculo de precio, compra, ventas y ganancias. | Matemática | Demostrar interés por conocer la realidad y utilizar el conocimiento. (Proactividad y trabajo 23, BC2013) | Extraer información del entorno y representarla matemáticamente en diagramas, tablas y gráficos, interpretando los datos extraídos. (Habilidades, Representar OA 1, BC2013) |
| 7° básico | Importancia de comparar calidad - precio en los productos del mercado. | Matemática | Resolver problemas de manera reflexiva en el ámbito escolar, familiar y social, tanto utilizando modelos y rutinas como aplicando de manera creativa conceptos, criterios, principios y leyes generales. (Dimensión cognitiva intelectual s/n, BC2015) | Usar modelos, realizando cálculos, estimaciones y simulaciones, tanto manualmente como con ayuda de instrumentos para resolver problemas de otras asignaturas y de la vida diaria. (Habilidades, Modelar h, BC2016) |

Abreviaciones: OA: Objetivo de aprendizaje; OT: Organizador temático; s/n: sin número; BC: Bases curriculares.

| NIVEL | CONTENIDOS DE EDUCACIÓN FINANCIERA | RELACIÓN CON LA ASIGNATURA | OBJETIVO DE APRENDIZAJE TRANSVERSAL | OBJETIVO DE APRENDIZAJE |
|-----------|--|---|--|---|
| 8° básico | Tipos de dinero existentes en la actualidad, usoracional de éste, IVA. | Historia, Geografía y Ciencias Sociales | Analizar, interpretar y organizar información con la finalidad de establecer relaciones y comprender procesos y fenómenos complejos, reconociendo su multidimensionalidad, multicausalidad y carácter sistémico. (Dimensión cognitiva intelectual s/n, BC2015) | Caracterizar la economía mercantilista, considerando fenómenos económicos como la acumulación y circulación de metales preciosos, la ampliación de rutas comerciales, la expansión mundial de la economía europea, la revolución de los precios y el aumento de la competencia, entre otros. (OT Los inicios de la modernidad: Humanismo y Reforma (siglos XV–XVII) 4, BC2016) |
| | El crédito y factores a considerar en su contratación. | Matemática | Pensar en forma libre, reflexiva y metódica para evaluar críticamente situaciones en los ámbitos escolar, familiar, social, laboral y en su vida cotidiana; así como para evaluar su propia actividad, favoreciendo el conocimiento, comprensión y organización de la propia experiencia. (Dimensión cognitiva intelectual s/n, BC2015) | Usar modelos, realizando cálculos, estimaciones y simulaciones, tanto manualmente como con ayuda de instrumentos para resolver problemas de otras asignaturas y de la vida diaria (Habilidades, Modelar h, BC2016) Mostrar que comprende la función afín (...) relacionándola con el interés simple y usándola para resolver problemas de la vida diaria y de otras asignaturas (Eje Álgebra y funciones 10, BC2016) |

| NIVEL | CONTENIDOS DE EDUCACIÓN FINANCIERA | RELACIÓN CON LA ASIGNATURA | OBJETIVO DE APRENDIZAJE TRANSVERSAL | OBJETIVO DE APRENDIZAJE |
|----------|---|---|---|---|
| 1° medio | Uso racional del dinero y relación con el bienestar económico personal y familiar | Historia, Geografía y Ciencias Sociales | Valorar la vida en sociedad como una dimensión esencial del crecimiento de la persona, así como la participación ciudadana democrática, activa, solidaria, responsable, con conciencia de los respectivos deberes y derechos; desenvolverse en su entorno de acuerdo a estos principios y proyectar su participación plena en la sociedad y de carácter democrático. (Dimensión sociocultural y ciudadana s/n, BC2015) | Explicar el problema económico de la escasez y las necesidades ilimitadas con ejemplos de la vida cotidiana, y de las relaciones económicas (por ejemplo, compra y venta de bienes y servicios, pago de remuneraciones y de impuestos, importaciones-exportaciones) que se dan entre los distintos agentes (personas, familias, empresas, Estado y resto del mundo). (OT Formación económica: las personas y el funcionamiento del mercado 19, BC2016) |
| | Productos financieros | Historia, Geografía y Ciencias Sociales | Desarrollar planes de vida y proyectos personales, con discernimiento sobre los propios derechos, necesidades e intereses, así como sobre las responsabilidades con los demás, en especial, en el ámbito de la familia. (Planes y proyectos personales s/n, BC2015) | Caracterizar algunos instrumentos financieros de inversión y ahorro como préstamos, líneas y tarjetas de crédito, libretas de ahorro, cajas vecinas, acciones en la bolsa, previsión entre otros, y evaluar los riesgos y beneficios que se derivan de su uso. (OT Formación económica: las personas y el funcionamiento del mercado 21, BC2016) |
| | Intereses en el uso del dinero | Matemática | Resolver problemas de manera reflexiva en el ámbito escolar, familiar y social, tanto utilizando modelos y rutinas como aplicando de manera creativa conceptos, criterios, principios y leyes generales. (Dimensión cognitiva intelectual s/n, BC2015) | Representar y ejemplificar utilizando analogías, metáforas y situaciones familiares para resolver problemas. (Habilidades, Representar o, BC2016) |

| NIVEL | CONTENIDOS DE EDUCACIÓN FINANCIERA | RELACIÓN CON LA ASIGNATURA | OBJETIVO DE APRENDIZAJE TRANSVERSAL | OBJETIVO DE APRENDIZAJE |
|----------|--|----------------------------|---|--|
| 2° medio | Intereses y ganancias en el uso del dinero | M a t e m á t i c a | Resolver problemas de manera reflexiva en el ámbito escolar, familiar y social, tanto utilizando modelos y rutinas como aplicando de manera creativa conceptos, criterios, principios y leyes generales. (Dimensión cognitiva intelectual s/n, BC2015) | Explicar el cambio porcentual constante en intervalos de tiempo: por medio de situaciones de la vida real y de otras asignaturas; identificándolo con el interés compuesto; (...) resolviendo problemas de la vida diaria y de otras asignaturas. (Eje Álgebra y funciones 6, BC2016) |

Planificación y Elaboración de Presupuestos

Relación entre Educación Financiera y Bases Curriculares:

| NIVEL | CONTENIDOS DE EDUCACIÓN FINANCIERA | RELACIÓN CON LA ASIGNATURA | OBJETIVO DE APRENDIZAJE TRANSVERSAL | OBJETIVO DE APRENDIZAJE |
|-----------|---|---|---|--|
| 6° básico | El presupuesto y sus principales componentes en la vida financiera de las personas. | Matemática | Resolver problemas de manera reflexiva en el ámbito escolar, familiar y social, tanto utilizando modelos y rutinas, como aplicando de manera creativa conceptos y criterios. (Dimensión cognitiva 9, BC2013) | Resolver problemas, aplicando una variedad de estrategias, como la estrategia de los 4 pasos: entender, planificar, hacer y comprobar; comprender y evaluar estrategias de resolución de problemas de otros. (Habilidades, Resolver problemas OA b, BC2013) Leer e interpretar gráficos de barra doble y circulares y comunicar sus conclusiones. (Eje Datos y probabilidades OA24, BC2013) |
| | | Historia, Geografía y Ciencias Sociales | Practicar la iniciativa personal, la creatividad y el espíritu emprendedor en los ámbitos personal, escolar y comunitario. (Proactividad y trabajo, BC2013) | Participar mediante acciones concretas en proyectos que impliquen aportes dentro de la escuela, la comunidad y la sociedad, como voluntariado y ayuda social, entre otros, ateniéndose a un plan y un presupuesto. (Eje Formación ciudadana 23, BC2013) |

Abreviaciones: OA: Objetivo de aprendizaje; OT: Organizador temático; s/n: sin número; BC: Bases curriculares.

| NIVEL | CONTENIDOS DE EDUCACIÓN FINANCIERA | RELACIÓN CON LA ASIGNATURA | OBJETIVO DE APRENDIZAJE TRANSVERSAL | OBJETIVO DE APRENDIZAJE |
|-----------|--|---|--|--|
| 7° básico | Hábitos financieros: cotización, crédito, ahorro, etc. | M a t e m á t i c a | Resolver problemas de manera reflexiva en el ámbito escolar, familiar y social, tanto utilizando modelos y rutinas, como aplicando de manera creativa conceptos, criterios, principios y leyes generales. (Dimensión cognitiva intelectual s/n, BC2015) | Usar modelos, realizando cálculos, estimaciones y simulaciones, tanto manualmente como con ayuda de instrumentos para resolver problemas de otras asignaturas y de la vida diaria. (Habilidades, Modelar h, BC2016) |
| | Hábitos financieros y calidad de vida de las personas. | Historia, Geografía y Ciencias Sociales | Desarrollar planes de vida y proyectos personales, con discernimiento sobre los propios derechos, necesidades e intereses, así como sobre las responsabilidades con los demás, en especial, en el ámbito de la familia. (Planes y proyectos personales s/n, BC2015) | Aplicar habilidades de pensamiento crítico tales como formular preguntas significativas para comprender y profundizar los temas estudiados en el nivel; formular inferencias fundadas respecto a los temas del nivel; fundamentar sus opiniones en base a evidencia; comparar críticamente distintos puntos de vista; evaluar críticamente las diversas alternativas de solución a un problema; establecer relaciones de multicausalidad en los procesos históricos y geográficos; evaluar rigurosamente información cuantitativa. (Habilidades, Pensamiento crítico h, BC2016) |

| NIVEL | CONTENIDOS DE EDUCACIÓN FINANCIERA | RELACIÓN CON LA ASIGNATURA | OBJETIVO DE APRENDIZAJE TRANSVERSAL | OBJETIVO DE APRENDIZAJE |
|-----------|---|---|--|---|
| 8° básico | Los componentes de un presupuesto: formas de construir y utilizar. | M a t e m á t i c a | Desarrollar planes de vida y proyectos personales, con discernimiento sobre los propios derechos, necesidades e intereses, así como sobre las responsabilidades con los demás, en especial, en el ámbito de la familia. (Planes y proyectos personales s/n, BC2015) | Usar modelos, realizando cálculos, estimaciones y simulaciones, tanto manualmente como con ayuda de instrumentos para resolver problemas de Situaciones financieras que generan otras asignaturas y de la vida diaria. (Habilidades, Modelar h, BC2016) |
| 1° medio | La planificación financiera como prevención del gasto irracional, el sobreendeudamiento y mejora en la calidad de vida. | M a t e m á t i c a | Desarrollar planes de vida y proyectos personales, con discernimiento sobre los propios derechos, necesidades e intereses, así como sobre las responsabilidades con los demás, en especial, en el ámbito de la familia. (Planes y proyectos personales s/n, BC2015) | Usar modelos, realizando cálculos, estimaciones y simulaciones, tanto manualmente como con ayuda de instrumentos para resolver problemas de otras asignaturas y de la vida diaria. (Habilidades, Modelar h, BC2016) |
| | | Historia, Geografía y Ciencias Sociales | | Evaluar situaciones de consumo informado y responsable, considerando los derechos del consumidor, los compromisos financieros, el sentido del ahorro y del endeudamiento, entre otros. (OT Formación económica: las personas y el funcionamiento del mercado 22, BC2016) |

| NIVEL | CONTENIDOS DE EDUCACIÓN FINANCIERA | RELACIÓN CON LA ASIGNATURA | OBJETIVO DE APRENDIZAJE TRANSVERSAL | OBJETIVO DE APRENDIZAJE |
|----------|--|----------------------------|--|---|
| 2° medio | Elaboración de presupuestos flexibles y contextualizados como un hábito de la planificación financiera personal, considerando gastos previsibles e imprevisibles a futuro. | M a t e m á t i c a | Desarrollar planes de vida y proyectos personales, con discernimiento sobre los propios derechos, necesidades e intereses, así como sobre las responsabilidades con los demás, en especial, en el ámbito de la familia. (Planes y proyectos personales s/n, BC2015) | <p>Mostrar que comprenden la función cuadrática $f(x) = ax^2 + bx + c$ ($a \neq 0$): Reconociendo la función cuadrática $f(x) = ax^2$ en situaciones de la vida diaria y otras asignaturas; representándola en tablas y gráficos de manera manual y/o con software educativo; determinando puntos especiales de su gráfica; seleccionándola como modelo de situaciones de cambio cuadrático de otras asignaturas, en particular de la oferta y demanda. (Eje Álgebra y funciones, OA3, BC 2016)</p> <p>Explicar el cambio porcentual constante en intervalos de tiempo: por medio de situaciones de la vida real y de otras asignaturas; identificándolo con el interés compuesto; (...) resolviendo problemas de la vida diaria y de otras asignaturas. (Eje Álgebra y funciones OA6, BC2016)</p> |

Ahorro e Inversión

Relación entre Educación Financiera y Bases Curriculares:

| NIVEL | CONTENIDOS DE EDUCACIÓN FINANCIERA | RELACIÓN CON LA ASIGNATURA | OBJETIVO DE APRENDIZAJE TRANSVERSAL | OBJETIVO DE APRENDIZAJE |
|-----------|--|----------------------------|--|---|
| 6° básico | Qué es el ahorro y la inversión. | Matemática | Demostrar interés por conocer la realidad y utilizar el conocimiento. (Proactividad y trabajo 23, BC2013) | Realizar cálculos que involucren las cuatro operaciones en el contexto de la resolución de problemas, utilizando la calculadora en ámbitos superiores a 10.000. (Eje Número y operaciones OA2, BC2013) |
| 7° básico | Concepto de ahorro y tipología, incluyendo estrategias de ahorro formal e informal. | Lenguaje y Comunicación | Pensar en forma libre, reflexiva y metódica para evaluar críticamente situaciones en los ámbitos escolar, familiar, social, laboral y en su vida cotidiana; así como para evaluar su propia actividad, favoreciendo el conocimiento, comprensión y organización de la propia experiencia. (Dimensión cognitiva intelectual s/n, BC2015) | Escribir con el propósito de explicar un tema, textos de diversos géneros (por ejemplo, artículos, informes, reportajes, etc.) caracterizados por una presentación clara del tema, la presencia de información de distintas fuentes, la inclusión de hechos, descripciones, ejemplos o explicaciones que desarrollen el tema, una progresión temática clara, con especial atención al empleo de recursos anafóricos, el uso de imágenes u otros recursos gráficos pertinentes, un cierre coherente con las características del género, el uso de referencias según un formato previamente acordado. (Eje Escritura 13, BC2016) |
| 8° básico | Conceptos de ahorro e inversión, tipología y planes. Riesgo y recompensa en la inversión. | Matemática | Comprender y valorar la perseverancia, el rigor y el cumplimiento, por un lado, y la flexibilidad, la originalidad, la aceptación de consejos y críticas y el asumir riesgos, por el otro, como aspectos fundamentales en el desarrollo y la consumación exitosa de tareas y trabajos. (Proactividad y trabajo s/n, BC2015) | Resolver problemas que involucren variaciones porcentuales en contextos diversos, usando representaciones pictóricas y registrando el proceso de manera simbólica; por ejemplo, el interés anual del ahorro. (Eje Números 5, BC2016) |

Abreviaciones: OA: Objetivo de aprendizaje; OT: Organizador temático; s/n: sin número; BC: Bases curriculares.

| NIVEL | CONTENIDOS DE EDUCACIÓN FINANCIERA | RELACIÓN CON LA ASIGNATURA | OBJETIVO DE APRENDIZAJE TRANSVERSAL | OBJETIVO DE APRENDIZAJE |
|----------|---|---|--|---|
| 1º medio | Instrumentos financieros de inversión y ahorro. | Historia, Geografía y Ciencias Sociales | Desarrollar planes de vida y proyectos personales, con discernimiento sobre los propios derechos, necesidades e intereses, así como sobre las responsabilidades con los demás, en especial, en el ámbito de la familia. (Planes y proyectos personales s/n, BC2015) | <p>Caracterizar algunos instrumentos financieros de inversión y ahorro como préstamos, líneas y tarjetas de crédito, libretas de ahorro, cajas vecinas, acciones en la bolsa, previsión entre otros, y evaluar los riesgos y beneficios que se derivan de su uso. (OT Formación económica: las personas y el funcionamiento del mercado 21, BC2016)</p> <p>Evaluar situaciones de consumo informado y responsable, considerando los derechos del consumidor, los compromisos financieros, el sentido del ahorro y del endeudamiento, entre otros. (OT Formación económica: las personas y el funcionamiento del mercado 22, BC2016)</p> |
| | | Matemática | | <p>Describir relaciones y situaciones matemáticas, usando lenguaje matemático, esquemas y gráficos. (Habilidades, Argumentar y comunicar d, BC2016)</p> |

| NIVEL | CONTENIDOS DE EDUCACIÓN FINANCIERA | RELACIÓN CON LA ASIGNATURA | OBJETIVO DE APRENDIZAJE TRANSVERSAL | OBJETIVO DE APRENDIZAJE |
|----------|------------------------------------|--|---|--|
| 2º medio | Sistema de pensiones. | Historia, Geografía y Ciencias Sociales. | Reconocer la importancia del trabajo, manual e intelectual, como forma de desarrollo personal, familiar, social y de contribución al bien común, valorando sus procesos y resultados según criterios de satisfacción personal, sentido de vida, calidad, productividad, innovación, responsabilidad social e impacto sobre el medio ambiente; y apreciando la dignidad esencial de todo trabajo y el valor eminente de la persona que lo realiza. (Proactividad y trabajo s/n, BC2015) | <p>Analizar y debatir sobre los desafíos pendientes para el país, por ejemplo, reducir la pobreza y la desigualdad, garantizar los derechos de los grupos discriminados, lograr un desarrollo sustentable, perfeccionar el sistema político y fortalecer la relación con los países vecinos, y reconocer los deberes del Estado y la responsabilidad de todos los miembros de la sociedad para avanzar en ellos. (OT Formación ciudadana: los derechos humanos y el Estado de derecho como fundamentos de nuestra vida en sociedad 24, BC2016)</p> <p>Caracterizar el modelo económico neoliberal implementado en Chile durante el régimen o dictadura militar, considerando aspectos como la transformación del rol del Estado, disminución del gasto social, supremacía del libre mercado como asignador de recursos, apertura comercial y disponibilidad de bienes, política de privatizaciones e incentivo a la empresa privada, cambio en las relaciones y derechos laborales y evaluar sus consecuencias en el corto y largo plazo. (OT Dictadura militar, transición y consenso en torno a la democracia en el Chile actual 17, BC2016)</p> |

Anexo 3

Ciberlunes 2011: evento masivo de ventas rebajadas por internet llega a Chile

La primera versión del Cyber Monday o Ciberlunes en Chile fue en 2011. Los organizadores prometieron importantes ofertas y descuentos por Internet durante 24 horas. Pero los consumidores reclamaron por la caída de los sitios web habilitados para comprar -impidiendo muchas transacciones- y porque, en algunos casos, las ofertas no eran tales.

En esa oportunidad, la empresa Sony debió compensar a todos los afectados que no recibieron los productos adquiridos a tiempo, tras la exigencia del Sernac en el marco de una mediación colectiva.

El entonces Director Subrogante del SERNAC, Lucas Del Villar, señaló: "Al comprar por Internet, los consumidores tienen los mismos derechos que en cualquier compra o contratación de servicio:

- A que se le informe el precio y se respete
- A que se cumpla lo ofrecido y que el producto sea de calidad no inferior a lo publicitado."
- A que la empresa responda en caso de problemas (incumplir condiciones de entrega, si el producto llega en mal estado, si el producto presenta fallas o es inseguro para el consumidor o consumidora)".

Así, si la empresa ofreció determinado rango de descuentos en un lapso de tiempo, deberá cumplirlo y entregar los productos de acuerdo a los plazos comprometidos.

Asimismo, "Una empresa profesional debe prever que aumentará su número de visitas y tomar las medidas contingentes necesarias para que todos tengan acceso a las ofertas comprometidas", enfatizó la autoridad.

El Ciberlunes es la versión chilena del Black Friday (viernes negro) que se realiza anualmente en Estados Unidos, el viernes posterior a la festividad Día de Acción de Gracias, que se celebra en ese país el mes de noviembre. En dicha oportunidad, las empresas que venden por internet ofrecen productos con precios rebajados a usuarios de todo el mundo.

El SERNAC recuerda que la Ley del Consumidor no se aplica a compras realizadas fuera del país, pues tiene carácter territorial.

No obstante, todos los países cuentan hoy con legislaciones de protección al consumidor, aunque reclamar se hace más difícil cuando existen restricciones geográficas.

Por lo mismo, se recomienda privilegiar a las empresas que cuenten con, al menos, una representación en el país, para así tener a quién acudir en caso de problemas.

Fuente: www.sernac.cl, noviembre 2012.

SERNAC anuncia monitoreo de Cyber Day y recuerda derechos de los consumidores y deberes de las empresas

Ante la próxima realización del Cyber Day, evento que se desarrollará este lunes 28 de mayo y el miércoles 30 de mayo, el SERNAC anunció que monitoreará el comportamiento de las 216 marcas participantes.

El Director Nacional del SERNAC, Lucas Del Villar, explicó que espera que los estándares de las empresas participantes sean los adecuados y entreguen servicios de calidad que los consumidores merecen.

La autoridad indicó que este evento es una buena oportunidad para que los consumidores accedan a productos y servicios a precios más bajos de los habituales, pero para que el proceso se desarrolle en forma correcta los sitios web de las empresas deben funcionar adecuadamente, lo que implica que no se caigan y se puedan realizar las transacciones de forma normal. Recalcó además, que otro aspecto relevante es que las empresas entreguen todos los antecedentes necesarios para que los consumidores tomen decisiones de consumo informadas.

Añadió que, una vez realizada la transacción, es muy importante que las empresas respeten las fechas de despacho de los productos y cuenten con mecanismo post venta para dar respuesta a los consumidores.

El SERNAC ha desarrollado un trabajo permanente con la Cámara de Comercio de Santiago (CCS), el cual tiene como propósito que las empresas asociadas a la entidad gremial mejoren constantemente sus estándares, especialmente cuando se realizan este tipo de

actividades comerciales. Para ello se espera que la CCS promueva entre las empresas participantes del Cyber Day planes de contingencia, que incluye que los proveedores cuenten con equipos reforzados de atención al cliente, pudiendo hacer frente a un mayor volumen de consultas y reclamos, durante el evento y las semanas posteriores, cuando se realice la entrega de productos.

Recientemente el SERNAC lanzó la campaña “Si compras por internet, tus derechos están a un click” (www.sernac.cl/aunclick/), que busca que los usuarios que optan por este canal de compra conozcan y ejerzan sus derechos.

Durante el Cyber Day, en caso de tener problemas, los consumidores podrán realizar reclamos a través del sitio web www.sernac.cl, llamando gratis al 800 700 100 o de forma presencial en las oficinas de atención de público del SERNAC a lo largo del país.

Para este evento, se dispondrá del hashtag #CyberdaySERNAC, para que, con la ayuda de los propios consumidores, el Servicio realice un monitoreo online.

Fuente: www.sernac.cl, mayo 2018.