

Gender Inclusive Financial Solutions: A Case Study about Garment Workers in Vietnam- Spanish Summary and Transcript

(Note: This transcript was AI-generated using [NoteGPT](#). Transcripts may include inconsistencies or errors and some sentences have been condensed.)

Resumen

Un estudio de caso sobre soluciones financieras inclusivas para trabajadoras de la confección en Vietnam destaca la importancia del diseño centrado en las personas para abordar la exclusión financiera.

Aspectos Destacados

- 🌍 Enfoque en la inclusión de género en las soluciones financieras.
- 🏭 Desafíos únicos que enfrentan las trabajadoras de la confección en Vietnam.
- 💡 Uso del diseño centrado en las personas para cerrar las brechas en los servicios financieros.
- 🤝 Colaboración entre [i.org](#) y Doodle Design.
- 📖 Desarrollo del programa Bright Futures para la educación financiera.
- 👨👩👧👦 Énfasis en metas financieras centradas en la familia.
- 🎓 Impacto positivo en el aprendizaje y empoderamiento comunitario.

Ideas Clave

- ✨ **Diseño Centrado en las Personas:** Involucrar a los usuarios finales a través de la observación y retroalimentación asegura que las soluciones aborden efectivamente sus necesidades y contextos específicos. Este enfoque fomenta el desarrollo y validación iterativa.
- 💬 **Normas Culturales sobre el Dinero:** Hablar de dinero suele ser un tabú, lo que lleva a una falta de transparencia entre los miembros de la familia respecto a las decisiones financieras. Fomentar conversaciones abiertas puede empoderar a las personas en la gestión de las finanzas familiares.
- 👩 **Roles de las Mujeres en Finanzas:** Las mujeres en los hogares vietnamitas a menudo gestionan las finanzas, lo que resalta su influencia. Sin embargo, enfrentan desafíos como el avance profesional limitado y las responsabilidades del hogar, lo que requiere soluciones financieras personalizadas.
- 📈 **Importancia de la Educación Financiera:** Programas como Bright Futures pueden desmitificar conceptos financieros a través de materiales accesibles y atractivos, fomentando una cultura de planificación y gestión financiera en las comunidades.

-  Pruebas Iterativas: El proceso de prueba y error en el desarrollo de soluciones financieras permite refinar ideas basadas en la retroalimentación del mundo real, asegurando que los productos finales sean relevantes e impactantes.
-  Aprendizaje entre Pares: Aprovechar a líderes comunitarios mejora el aprendizaje y la confianza, creando entornos de apoyo donde las personas pueden discutir y enfrentar juntas los desafíos financieros.
-  Soluciones Financieras Sostenibles: Diseñar soluciones que empoderen a los usuarios y sean viables para las instituciones financieras puede llevar a una resiliencia económica a largo plazo y a la inclusión de grupos marginados.

Transcript

00:16

Hola, ¿qué tal a todos? Bienvenidos a la sesión de hoy sobre soluciones financieras inclusivas de género. Estoy muy emocionada de estar aquí como parte de la Semana de Inclusión Financiera. Hoy vamos a hablar sobre cómo el diseño centrado en las personas puede ayudar a cerrar la brecha entre los servicios financieros y las personas a las que están dirigidos. Vamos a enfocarnos en los desafíos únicos que enfrentan las trabajadoras del gobierno en Vietnam, especialmente las mujeres, y vamos a discutir cómo desarrollamos algunas de estas ideas.

00:50

Estas soluciones para abordar la exclusión financiera desde un enfoque de género. Durante esta hora, compartiremos nuestro enfoque hacia un diseño inclusivo de género y presentaremos el marco que utilizamos, además de algunas ideas que surgieron del trabajo que hicimos para contar la historia de cómo IDEO.org y Doodle Design colaboraron con diferentes trabajadores de fábricas y socios locales para crear soluciones que empoderaran financieramente. Tendremos algunos elementos interactivos en un momento y les haremos un par de preguntas, así que siéntanse libres y los animamos a participar.

01:22

Quiero que compartas tus pensamientos y experiencias con nosotros en el chat, así que espero que estés listo para participar. Pero antes de entrar en todo lo que mencioné, voy a empezar con una introducción. Soy Agnes, soy diseñadora de negocios en IDEO.org, y lo que eso significa básicamente es que trabajo en la intersección entre negocios y diseño. Así que mi rol se trata de asegurarme de que lo que desarrollamos y lo que los equipos proponen no solo sea innovador, sino que también...

01:54

"También es viable, es financieramente sostenible y tiene sentido comercial. En IDEO.org he trabajado en un par de proyectos de género muy interesantes. Uno fue sobre una caja de herramientas de innovación de género con ONU Mujeres, y el otro fue sobre bloques de construcción para la igualdad de género con el colectivo Kruma. A través de estos proyectos y de talleres y otros seminarios web, he podido compartir estas herramientas tanto internamente con nuestro equipo como externamente con nuestros clientes y socios. Así que hoy..."

02:23

Estoy muy emocionado de compartir lo que he aprendido hasta ahora y cómo podemos diseñar soluciones financieras inclusivas de género. Trabajo en IDEO.org, que es una firma de diseño sin fines de lucro enfocada exclusivamente en el impacto social. Creemos firmemente en el poder del diseño para abordar algunos de los desafíos más urgentes del mundo y siempre nos comprometemos a centrar las voces de quienes se ven afectados por estos problemas. En los últimos 15 años, hemos...

03:03

"Colaboramos con organizaciones en más de 45 países para lanzar soluciones impactantes que benefician a más de 64 millones de personas. Ahora le paso la palabra a Chris para que se presente y hable sobre el diseño. Gracias, Agnes. Hola a todos, mi nombre es H Chris Elkin, soy originario de Irlanda del Norte, pero he tenido el placer de vivir en el sudeste asiático durante 25 años, la mayor parte de mi vida adulta, y los últimos 19 en Vietnam. Siempre he estado en el ámbito del diseño y la investigación de diseño, haciendo trabajo de campo. Quizás pasemos a la siguiente diapositiva."

03:44

Voy a dar un poco de contexto sobre eso y he tenido el placer, en los últimos cinco años, de encontrar un diseño de "running doodle". Una parte clave de esto es, básicamente, facilitar y equipar a las personas con el poder del pensamiento de diseño. Vamos a compartir más sobre eso, pero en última instancia, asegurarnos de que estamos logrando buenos resultados por el tiempo que invierten. Agnes, ¿podrías pasar a la siguiente diapositiva, por favor? Y la razón por la que hacemos esto es que vamos a compartir con ustedes qué fue lo que creó una química tan buena entre...

04:19

Agnes, yo y el equipo de Doodle estamos súper enfocados en poner a las personas en el centro de lo que hacemos. Queremos involucrar activamente a diferentes interesados y a la gente a la que buscan ayudar, para entender de verdad cuáles son los problemas

prioritarios que necesitan resolver y así encontrar las soluciones adecuadas. Estamos muy emocionados de compartir más sobre esto en relación con los trabajadores de fábricas de ropa. Así que, chicos, basándonos en eso, algunos de ustedes tal vez hayan usado un enfoque centrado en las personas.

04:54

Diseño antes o, a veces, lo llamamos pensamiento de diseño. Algunos de ustedes pueden estar usándolo sin darse cuenta. Creemos firmemente que el diseño debería ser disfrutado por todos, y van a ver cómo involucramos activamente a las comunidades, a las personas reales y a las organizaciones que participan. Los observamos y nos relacionamos con ellos de maneras que les ayudan a compartir con nosotros cómo se ve lo genial. Así que les estamos ayudando a encontrar las soluciones adecuadas.

05:35

El diseño centrado en el ser humano, la verdad, es súper simple pero muy poderoso. Es un marco que pronto les compartiremos un poco más que realmente ayuda a descubrir e identificar esas verdades humanas profundamente arraigadas, las barreras, las fortalezas, las necesidades, esas posibles direcciones. A veces, estas son lo que llamamos necesidades no satisfechas que no son obvias para la gente hasta que los involucramos a través del diseño centrado en el ser humano para revelar lo que realmente les importa. Más sobre eso en un momento. Así que, para complementar eso, pueden ver...

06:12

Aquí hay una forma muy clara de visualizar en qué hemos estado trabajando en este programa de Futuros Brillantes. Son formas circulares e iterativas de trabajar, donde mantenemos una mente muy abierta, incluso en cómo definimos el problema inicial en este programa. Vamos ganando inspiración y, al identificar cuáles son las áreas prioritarias de desafío u oportunidad que debemos abordar, encontramos rápidamente formas de compartir las soluciones para recibir retroalimentación lo más pronto posible.

06:51

posible en estas ideas de etapa temprana que llamamos conceptos sacrificables, pronto compartiremos más sobre eso. Luego, estamos haciendo pruebas finales y realmente co-creando activamente formas de avanzar con todos los interesados involucrados, en este caso, cientos de gerentes de fábricas y los trabajadores de la fábrica de prendas también, para llegar a las soluciones adecuadas que pronto compartiremos contigo. Así que, si desglosamos eso un poco más, verás las formas en que hemos trabajado.

07:27

Encuentra ese punto dulce, eh, entre lo que es deseable desde la perspectiva humana de todos los interesados, eh, que nos ayude a orientarnos hacia direcciones de negocios viables y formas sostenibles de avanzar hacia el futuro. Esto puede tener un impacto a largo plazo en todos los involucrados, y de maneras que realmente, eh, sean factibles en todo tipo de entornos limitados y, eh, espacios, eh, y procesos, formas de trabajar. Financieros, técnicos, lo que sea, que tenemos que considerar para que las cosas sean viables en la entrega también. Así que es esto.

08:07

"Hay tres vectores que verás que nos han ayudado a identificar las formas más valiosas, sostenibles y efectivas de avanzar. Te contaré más sobre eso en un momento. Genial, gracias Chris. Entonces, Chris nos ha guiado en nuestro proceso de diseño centrado en las personas, pero también consideramos mucho la perspectiva de género en el trabajo que estamos haciendo. Así que, ¿por qué es esto tan importante? ¿Por qué vale la pena hacerlo? Cuando diseñamos sin tener en cuenta el género, es muy fácil caer en estereotipos dañinos."

08:44

Mantener el statu quo cuando tomamos en cuenta la perspectiva de género nos permite descubrir nuevos insights y abordar desafíos ocultos, y realmente crear soluciones que empoderen a las personas a las que intentamos servir. Todos tenemos sesgos de género, todos tenemos puntos ciegos, yo los tengo, todos los tenemos, y sin ser conscientes de esto, es muy fácil incorporar sin querer esos sesgos y puntos ciegos en nuestras soluciones. Así que una pregunta que me gustaría que consideráramos, y también podemos compartir nuestras opiniones al respecto en el chat, es: ¿dónde ha reforzado el diseño cosas dañinas?

09:20

Narrativas de género, normas e inequidades. Edwin va a lanzar esta pregunta en el chat ahora mismo, así que siéntanse libres de compartir sus pensamientos ahí y leer lo que los demás digan. Sin embargo, me gustaría compartir un ejemplo donde hemos observado esto. Este fenómeno de que si estás diseñando para mujeres, entonces hagámoslo rosa, más pequeño, y eso debería ser suficiente. Y hubo un gran bolígrafo que realmente recibió muchas críticas, fue presentado en el programa de Ellen.

09:54

"Fue un espectáculo que realmente mostró cómo la gente no entiende lo que las mujeres necesitan, basándose en suposiciones como que a todas las mujeres les gusta el rosa o

que solo necesitan cosas más pequeñas que los hombres, y eso ya es suficiente. Eso tuvo sus propias consecuencias problemáticas. Tengo curiosidad si tienes ejemplos en tu vida diaria o incluso en tu organización de soluciones que has intentado implementar, quizás con buenas intenciones, pero que al final no funcionaron de verdad."

10:26

"Pensando en los sesgos que tienes, lograste crear algo que realmente no terminó sirviendo a las mujeres a las que intentabas ayudar. Otra pregunta que me gustaría que consideraras es si hay maneras en las que el diseño ha transformado las narrativas de género, las normas de género y las inequidades de género. Así que esos son los aspectos más positivos. Una vez más, por favor, añade tus pensamientos a esta pregunta en el chat. Nos encantaría leer qué ejemplos tienes de los diferentes contextos en los que trabajas."

11:01

Solo de tu vida diaria, un ejemplo que tenemos para compartir es este banco de tiempo, que es un banco sudafricano y tiene un 51% de clientas mujeres, creo. Está creciendo mucho su base de clientas femeninas y eso se debe a sus cuentas de ahorro y transacciones asequibles. Realmente se han tomado el tiempo para entender cuáles son las necesidades de las mujeres y cómo pueden integrar eso en un producto financiero. Para mí, este es un ejemplo muy inspirador porque está realmente orientado a ellas.

11:40

"Hacia las mujeres, pero también rentable, así que en nuestro trabajo, clasificamos la consideración de género en estos cuatro niveles: género negativo, género neutral, género sensible y género transformador. Las soluciones transformadoras de género son las que buscan cambiar nuestras dinámicas; pretenden abordar realmente las causas profundas de la desigualdad de género y desafiar las normas existentes en las sociedades o comunidades en las que estamos trabajando. Internamente, usamos este marco para ayudar a guiar a los equipos."

12:19

Solo guíanos cuando estamos construyendo soluciones y cuando intentamos hacer esto para evaluar lo que estamos creando y para encontrar formas de seguir acercando lo que estamos construyendo a lo correcto. Mapeamos o alineamos nuestras soluciones con este continuo y buscamos ideas y oportunidades para empujarlas hacia soluciones más transformadoras. Así que, con ese contexto sobre nuestro enfoque de género, cuando trabajamos en diferentes proyectos...

12:57

Nuestra forma de diseñar, estamos trabajando en diferentes proyectos. Solo quiero presentar este programa en el que trabajamos en Vietnam, llamado Bright Futures. Nuestro desafío era lo que se muestra en la pantalla: ¿cómo podemos brindar una resiliencia económica duradera a los trabajadores de fábricas en Vietnam? A través del diseño centrado en las personas, nos propusimos entender la realidad de los trabajadores y abordar la exclusión financiera que enfrentan. Nuestro viaje comenzó realmente antes de mayo.

13:30

Cuando realmente empezamos a salir a las fábricas y a hablar con la gente, eso fue en mayo del año pasado. Pasamos tiempo con los trabajadores de la industria textil y con los gerentes de las fábricas, escuchamos sus historias, tratamos de entender sus desafíos y probamos diferentes soluciones con ellos en el terreno. Este proceso colaborativo y de prueba nos permitió afinar nuestras ideas basándonos en lo que escuchábamos, y todo esto nos llevó a un programa piloto en el que trabajamos en varias áreas.

14:00

Las fábricas en Vietnam están por todo el país y cada fábrica con la que trabajamos trajo desafíos únicos, pero también perspectivas únicas para nuestra investigación. Quizás haga una pausa y le pase la palabra a Chris para que hable un poco más sobre a dónde fuimos, cuántas personas entrevistamos y cómo fue la investigación. Claro, gracias Agnes. Sí, es muy amplio. La población de Vietnam es, bueno, entre 90 y 100 millones. Ha crecido a tasas de dos dígitos, así que...

14:37

Desde que llegué aquí hace 19 años, para entender bien lo que pasa en Vietnam, realmente necesitábamos mirar de arriba a abajo. Es un país largo y estrecho, de más de 2,000 kilómetros, así que era importante captar las diferencias entre las diversas regiones. Normalmente, Vietnam se divide en tres: Norte, Centro y Sur. La investigación que queríamos llevar a cabo era como una especie de investigación inicial, algo inspirador, donde empezamos a profundizar.

15:15

"Investigación etnográfica, entrevistando, encuestando y observando a la gente. Trabajamos con ocho fábricas en Vietnam y tuvimos alrededor de 60 encuestados. Después de eso, cuando tuvimos la inspiración y empezamos a identificar los problemas que queríamos resaltar, lo que voy a tocar en un momento con Agnes, tomamos algunas de nuestras ideas conceptuales iniciales, a las que llamamos prototipado en vivo, y

realmente probamos esas hipótesis para ver si estábamos solucionando los problemas correctos con las soluciones adecuadas, con más de 145 participantes. También tenemos..."

15:49

Lo que vamos a compartir más adelante son estos líderes de nivel, estas personas clave que tuvieron un papel de liderazgo dentro de las fábricas, que eran el puente entre lo que estábamos tratando de hacer para fomentar la educación financiera y la inclusión con los trabajadores de las fábricas. Esto se llevó a cabo en tres fábricas, tanto en el sur como en el norte, y luego continuamos recopilando datos y respuestas de otros 44 fábricas y 44 encuestados. Gracias, Agnes, siguiente diapositiva.

16:26

Tuvimos un resumen aquí de lo que llamamos las realidades financieras que teníamos que considerar, lo que nos llevó a entender estos desafíos y a las diferentes oportunidades de diseño, digamos. Y algo que se repite en Asia, pero que creo que es particularmente evidente en Vietnam, es que no estamos hablando con individuos, sino con familias. Estas personas siempre forman parte de una familia multigeneracional que está considerando a sus familias.

17:01

Sus propios hijos, sus propios padres, quizás mayores, cuando piensan en su situación financiera ahora. La realidad, por supuesto, es que estamos hablando con personas que tienen un ingreso limitado y esto a menudo no es tan estable. En este nivel de ingresos, digamos que les lleva a lo que podrías llamar una mentalidad de escasez, donde tienen una perspectiva muy a corto plazo sobre lo que ellos creen, al menos, que pueden lograr al planear para el futuro.

17:46

Desde una perspectiva más amplia de la comunidad, existen muchas presiones sociales, tanto habladas como no habladas, que se sienten en la vida cotidiana. Algunas de estas presiones están planeadas, pero otras surgen de la nada, ya sea por cargas financieras, muertes o lesiones inesperadas, o por familiares, incluso los lejanos, que lamentablemente se ven envueltos en problemas como las drogas o el juego, que son situaciones muy comunes y que se mencionaron mucho en estos casos.

18:27

La gente, y esto no solo afecta al individuo, sino que impacta a toda la familia y al ecosistema que los rodea. Y dentro de eso, todavía estamos muy afectados por el mundo post-COVID, especialmente desde el año pasado, las cosas ya están cambiando. Pero el COVID-19 tuvo un gran impacto, obviamente a nivel global. Vietnam es uno de los países más orientados a la exportación en la región, así que una gran parte de su fuerza laboral, estamos hablando del gobierno, se ve afectada cuando ocurren cosas en el extranjero.

19:02

Eso incluye la economía global y diferentes conflictos geopolíticos, y esto ha llevado, no solo a las personas de las que hemos hablado, a perder sus trabajos a veces y tener inestabilidad en sus ingresos, sino también a tener que cuidar de su círculo social y familiar, que también se ve afectado por las crisis. Además, otro factor que es muy común en Vietnam, más que en muchos otros países, es el auge de la era digital. Ha habido muchas estafas y gente involucrada en eso.

19:40

perdiendo dinero de muchas maneras a través del fraude digital y lo que llamamos préstamos depredadores. Así que, nuevamente, este tipo de mentalidad de escasez a corto plazo, la volatilidad y todos estos factores que acabo de mencionar a menudo llevan a las personas a estar muy vulnerables, tratando de llegar a fin de mes en un horizonte de tiempo muy corto y, por lo tanto, más abiertas a estafas y esas cosas que están pasando en las redes sociales. Es un problema enorme, especialmente en grupos como Facebook y TikTok en este país, y eso significa...

20:21

Sabes, la gente puede contactarlos, uh, a través de smartphones y cosas así, y, um, encontrar todo tipo de maneras de estafarlos de su dinero, desafortunadamente. Así que esto significa que, ya sabes, con el acceso limitado incluso a lo que vamos a compartir en un momento sobre la banca formal, los trabajadores a menudo están en un riesgo aún mayor de ser explotados por, ya sabes, condiciones de préstamo desfavorables y estafadores. Sí, Agnes, así que hay algunas perspectivas e ideas más que agregar a eso, vamos a compartir entre nosotros, Agnes y yo, um, lo que...

21:02

Lo que salió y que fue bastante interesante es que, dado el gran volumen de trabajo y el poco tiempo que suelen tener estos trabajadores, además del deseo de estar con su familia y descansar, una de las ideas interesantes que surgió fue que la banca, o la banca formal, se sentía muy lejana, muy desconectada, y no era parte de su vida diaria. Y eso era

porque los bancos no los entendían realmente, incluso si tenían tiempo para ir a las sucursales, no se sentían comprendidos ni atendidos.

21:43

El personal de la sucursal, e incluso nosotros, escuchábamos con frecuencia que se sentían intimidados por el lenguaje, por lo que la gente les decía, por el tono y la actitud de ser trabajadores de bajos salarios. Esto tuvo un efecto desalentador, ya que no se sentían tomados en cuenta por el sector bancario formal y, lamentablemente, eso los llevó a tomar decisiones poco sabias y a buscar alternativas fuera del sistema bancario formal, cayendo de nuevo en las garras de prestamistas abusivos y estafadores. Agnes, sí, otra gran conclusión que tuvimos...

22:25

Lo que aprendí es que en muchas familias vietnamitas, las mujeres son las que manejan las finanzas y toman decisiones económicas día a día, así que esta regla está realmente reforzada culturalmente. Recuerdo que un trabajador dijo algo como que los hombres son los que ganan y las mujeres son las que manejan, y hay esta idea de que los hombres hacen el dinero y luego lo traen a casa, y las mujeres se encargan de ver qué hacer con ese dinero. Así que las mujeres realmente tienen una influencia muy significativa sobre la situación financiera de su familia.

23:04

También enfrentan otros desafíos únicos, tienen oportunidades limitadas para avanzar en sus carreras, tienen responsabilidades adicionales en el hogar y sí, aunque desempeñaron un papel muy significativo y eran muy confiables, eso fue una carga pesada, especialmente para las matriarcas de las familias, porque necesitaban hacer eso, tenían que resolver las finanzas de su familia y a veces de la familia extendida, mientras también pensaban en el hogar y, tal vez, tratando de encontrar otras maneras más pequeñas de...

23:33

"Como ganar dinero, y eso realmente nos desafió a pensar en maneras en que nuestro programa pudiera apoyar y respetar esos roles en las familias, mientras también abordamos el estrés que las mujeres pueden sentir como las principales planificadoras financieras. Tuvimos muchas más ideas, y Edwin compartió en el chat un enlace a nuestro documento donde pueden leer mucho más sobre otras ideas que surgieron de esto. Pero para esta sesión, solo queríamos enfocarnos en esos dos porque nos parecieron importantes."

24:09

Lo más relevante en esta competencia sobre ti, Chris. Lo siento, tuve un pequeño problema con mi navegador. Bueno, a partir de esos hallazgos y esas ideas, esto nos llevó a definir lo que llamamos los principios rectores para avanzar con nuestras direcciones y las posibles soluciones. Lo que encontramos entre los factores fue la necesidad de hacer que este aprendizaje financiero sea ligero y atractivo, porque muchas veces estas personas aprenden formas de hacer las cosas.

25:03

Nunca realmente piensan o han tenido un aprendizaje formal en planificación financiera, autogestión o manejo familiar; todo ha sucedido de manera informal. Así que tuvimos que encontrar formas de simplificar lo que para ellos eran conceptos financieros muy complejos. Para hacerlo, utilizamos humor, interactividad y un lenguaje más informal que resulta menos intimidante y mucho más accesible. Más de eso compartiré más adelante. Otra cosa que me pareció extremadamente poderosa y muy simple fue aprovechar el aprendizaje entre pares para empoderar a la gente.

25:41

Vamos a ver algunas de las soluciones donde creamos un espacio seguro, un ambiente grupal que animaba a los líderes de la fábrica de prendas, a las personas con las que estos trabajan de cerca, a compartir sus perspectivas y historias de vida. Así, el contexto de lo que se compartía con ellos estaba presentado de una manera muy poderosa y sencilla, en relación con su etapa de vida, su personalidad y los desafíos típicos que enfrentan en su día a día en Vietnam.

26:19

Más adelante compartiremos más sobre la fábrica, pero esto nos llevó a darnos cuenta de lo importante que es normalizar la conversación sobre finanzas. Lo curioso es que hay mucho asco relacionado con el tema; hay un montón de tabúes que parecen rodear al dinero, su manejo, cómo se reparte, cómo se comparte, cómo se utiliza, quién tiene el dinero, si son los hombres o las mujeres, y así sucesivamente. Hay que abrir esas conversaciones más profundas sobre esto.

26:56

La salud financiera de maneras que nunca habían considerado antes, y por eso ayudándoles a identificar sus necesidades y metas más claramente, para luego adaptar la capacitación a eso. Y nuevamente, enfatizando ese punto, como hemos mencionado antes, priorizando metas financieras centradas en la familia. Reconociendo que, para cada

grupo del que vamos a hablar más adelante, las decisiones financieras deben tomarse pensando en el bienestar de la familia.

27:31

Las soluciones deben apoyar, ya sabes, esas soluciones deben alinearse y respaldar esos objetivos familiares colectivos, ese es un punto muy importante que no hay que pasar por alto. Agnus y Agnes, ¿están ahí? Solo para asegurarme, ¿nos pueden escuchar? Perdón, estaba en silencio. Entonces, teniendo eso en mente y con esos principios guiando, salimos y se nos ocurrieron un par de conceptos. Creo que tuvimos seis diferentes y los probamos, los analizamos desde varias perspectivas, las que Chris mencionó antes.

28:19

"la deseabilidad, viabilidad y factibilidad, y también consideramos el impacto. Para todo lo que se nos ocurrió, intentamos evaluarlo según esos diferentes criterios. Así que había cuatro conceptos que tuvimos que dejar de lado porque no obtuvieron buena puntuación en esos aspectos. Pero aún me gustaría contarte un poco sobre las otras ideas que tuvimos y algunas razones por las que las descartamos. Una de ellas fue..."

28:50

Un grupo de ahorro formal y esto era para permitir que mujeres o personas que viven cerca unas de otras juntaran su dinero y se prestaran entre sí. Es algo similar a las Chamas en Kenia, donde la gente pedía prestado de esa manera para ahorrar dinero. Así que estos recursos compartidos o estos fondos acumulados podían ayudar en emergencias o eventos sociales como bodas y funerales. Sin embargo, aunque era muy popular, no era realmente escalable si piensas en el contexto de un...

29:25

La fábrica está considerando, primero que nada, los desafíos regulatorios, porque es como, ¿por qué una fábrica está lidiando con juntar dinero? Pero también está considerando las tasas de rotación tan altas en algunas de estas fábricas. Simplemente tiene sentido que la gente junte su dinero y ahorre juntos a lo largo del tiempo. Y la otra cosa era un curso de educación financiera digital, que empezaría con un breve cuestionario de introducción y, según el nivel de la gente o su situación financiera...

30:02

"Entonces, el contenido se adaptaría a eso y al final recibirían certificados, y cada uno tendría una experiencia única basada en su nivel de educación financiera y en lo que han vivido hasta ahora. Una de las razones por las que descartamos esto es que tenía un costo

inicial muy alto, porque requería que las fábricas tuvieran laptops o tabletas para que los trabajadores pudieran entrar y usarlas y así pasar por este curso digital de educación financiera. Y además de eso..."

30:43

Observamos que los trabajadores de la fábrica tienen diferentes niveles de alfabetización digital, así que parecía complicado llevar esto a cabo considerando esos diferentes niveles. Otra idea que surgió fue hacer una feria, ya sea trimestral o anual, porque nos dimos cuenta de que los proveedores de servicios financieros y los trabajadores de la fábrica están muy distanciados. Esta es una oportunidad para juntarlos en un mismo lugar, empezar a construir confianza entre ellos y también ofrecer educación financiera, quizás.

31:19

"Un poco de entretenimiento, algunos elementos interactivos, pero de nuevo, al pensar en la viabilidad, esto resultó ser muy costoso. Requirió mucho trabajo para conseguir a los socios adecuados, y no estábamos muy seguros del impacto que realmente tendría. Y el último proyecto que nos emocionaba mucho, pero que al final tuvimos que dejar de lado, era un show de comedia o un 'high kit'. Escuchamos mucho sobre cómo necesitamos hacer la educación financiera divertida e interactiva."

31:53

y era algo con lo que la gente se podía identificar, y teníamos varios ejemplos de trabajadores de fábricas sobre otros shows divertidos, ya sea comedias o simplemente el uso del teatro, por ejemplo, para enseñar. Así que estas presentaciones ofrecían lecciones financieras de una manera muy entretenida, y parecía una actividad muy divertida para que los trabajadores de la fábrica o sus familias vinieran y lo hicieran juntos. Así que, aunque estábamos muy emocionados por esto, tuvimos que dejarlo de lado porque, primero, también era muy costoso de producir, y además había preocupaciones al respecto.

32:26

Bueno, lo que estos shows de comedia o estos programas en general podrían hacer es captar los matices necesarios para enseñar de manera efectiva sobre la educación financiera y la gestión personal del dinero. Así que, a medida que íbamos desarrollando esto hasta cierto nivel y probándolo un poco, ese proceso nos ayudó a afinar nuestro enfoque y realmente centrarnos en construir soluciones que, como decía Chris antes, dieran en el clavo.

33:01

Ambos, Desir, esto es deseable, pero también viable y factible, y tiene un impacto significativo. Así que lo que terminamos creando fue el programa Bright Futures, que se formó por grupos de compañeros. Cada grupo tenía un líder, que no tenía que ser un experto en gestión financiera, sino que era alguien que se ofrecía para facilitar el aprendizaje dentro de su grupo. Estos líderes se reunían regularmente con alguien del programa.

33:44

De vez en cuando, esto era el apoyo que le estábamos dando a este líder entre pares. Por ejemplo, el kit de herramientas tenía un montón de recursos y preguntas para iniciar conversaciones. Tenía ejemplos de cómo responder si alguien hacía una pregunta así y cómo podrías apoyar a esa persona. También incluía sugerencias sobre cuándo reunirse, las diferentes formas de encontrarse y cómo agruparse. Todo esto era para ayudar realmente a los líderes entre pares.

34:15

realizar su papel como líderes entre pares de manera efectiva y con confianza, y al final, cada persona que formó parte de este programa recibió un libro guía que estaba dividido en cinco capítulos. Había uno sobre entenderse a uno mismo, otro sobre establecer metas, metas financieras para uno mismo y para la familia, uno sobre ahorros, otro sobre préstamos y uno final sobre seguros sociales. Así que cada grupo de pares decidía con qué frecuencia quería reunirse.

34:47

Por ejemplo, si se reunían cada semana, revisaban el contenido juntos. Cada capítulo tenía un par de preguntas, actividades y ejercicios para hacer en grupo. Había algunas actividades que podías llevar a casa para hacer con tu familia y preguntas que podías hacerles al final. Luego, la semana siguiente, el grupo revisaba todo junto y pasaba al siguiente capítulo. Y para personalizar realmente este proceso y la educación financiera, llegamos a...

35:16

"Con las personalidades relacionadas con el dinero, estos eran arquetipos basados en las diferentes personas con las que hablamos. Había uno que era ansioso, otro que era un poco más relajado, uno que era muy ahorrador y muy cauteloso, y otro que era muy proactivo. Estas diferentes personalidades o arquetipos realmente ayudaron a los trabajadores de la fábrica a entenderse mejor y a verse de una manera diferente."

35:49

mejor y tener lenguaje para hablar sobre algunas de las decisiones y hábitos, y hábitos financieros que tienen. Fue realmente interesante ver las diferentes maneras en que los trabajadores simplemente tomaron estas personalidades relacionadas con el dinero y las hicieron suyas. Algunos decían cosas como: "bueno, en este momento de mi vida soy un B, pero hace dos años solía ser un Fang por alguna razón", o "me veo como esta personalidad y esta otra personalidad juntas", o "creo que soy esta personalidad y pienso...".

36:19

"Mi esposa y mi esposo son esta otra personalidad y ahora entiendo mucho mejor las maneras en que a veces tenemos conflictos al tomar decisiones sobre el dinero, pero también cómo a veces podemos trabajar muy bien juntos. Cada personalidad tiene sus fortalezas y debilidades que realmente ayudan a las personas a ver lo que pueden aprovechar según su personalidad, pero también lo que necesitan mejorar. Así que el programa Bright Futures sigue estas cinco etapas, comenzando con..."

36:50

Descubrimiento y terminó con una celebración al final. Comenzó con los líderes de grupo integrando a los trabajadores en el programa dentro de sus grupos y luego terminó con una graduación muy especial donde todos los que participaron en el programa recibieron un certificado y fueron aplaudidos por dar este paso hacia la capacitación financiera. Considerando que participar en el programa era voluntario, la gente solo se apuntaba si realmente le interesaba, y esa fue la estructura general.

37:22

Realmente se enfatizó la importancia de que la gente aprendiera junta, en comunidad, y se animó a los trabajadores a compartir lo que estaban aprendiendo, incluso fuera de la fábrica. Había grupos con personas a punto de jubilarse y otros que estaban en su primer trabajo, y esas dinámicas de grupo permitieron un montón de intercambio entre ellos, incluso entre personas que en otras circunstancias probablemente no habrían interactuado en la fábrica. Esas son algunas de las cosas que los trabajadores de la fábrica destacaron después.

37:54

Al final del programa, terminaron diciéndonos que realmente valoraban mucho lo que habíamos hecho. Son personas que veo, pero nunca tengo la oportunidad de hablar con ellas. Ahora, por fin podemos charlar, y no solo son conversaciones superficiales. Hemos tenido pláticas bastante profundas sobre el dinero, por qué tomamos ciertas decisiones

con él y qué queremos hacer con nuestro futuro y el de nuestras familias. Esto realmente ha fortalecido algunas relaciones.

38:25

Las fábricas, en la pantalla hay algunas de las citas que escuchamos de los participantes al final del programa, y quiero destacar especialmente la primera: "conocer mi personalidad financiera me hizo sentir que me conozco mejor". Para mí, eso fue un gran momento de reflexión al final de este trabajo. Fue un recordatorio de que el dinero es algo muy personal. La educación financiera y aprender a manejar tu dinero no se trata solo de dinero, sino de tus metas, de tus...

39:00

El futuro se trata de tu personalidad, de las decisiones que tomas. Creo que comenzar por entenderte a ti mismo a través de estas personalidades realmente ayudó, primero a la gente, porque lo central es la relación con el dinero. También empezamos a bajar las barreras y a hacer que las conversaciones sobre dinero se sientan un poco menos tabú. Aunque este proyecto no estaba enfocado solo en diseñar para mujeres, era muy importante para nosotros diseñar para todos los trabajadores de la fábrica, ya que en las fábricas hay de todo.

39:38

Hombres y mujeres, sin embargo, reconocemos que el género juega un papel muy importante en cómo las personas aprenden sobre el dinero, qué aprenden sobre el dinero, cómo toman decisiones financieras y cómo perciben las diferentes soluciones financieras que tienen a su disposición, cuáles soluciones son viables para ellos y cuáles no. Por eso, nos aseguramos de considerar el género en cada etapa de nuestro trabajo. Desde la planificación de la investigación, nos aseguramos de involucrar tanto a hombres como a mujeres en diferentes niveles en las fábricas, solo para estar seguros de que.

40:14

Estábamos escuchando a nuestro grupo diverso y obteniendo diferentes perspectivas. Estábamos comprendiendo los comportamientos entre los distintos géneros en las fábricas. Teníamos varios objetivos de investigación, pero uno de los principales era entender cómo el género influye en las experiencias de las personas, en su toma de decisiones y en su percepción del dinero. Este objetivo nos ayudó a entender los retos y oportunidades únicos que enfrentan los distintos géneros.

40:49

"Y eso aseguraba que el género siempre estuviera presente, incluso si, por ejemplo, desde la perspectiva del trabajador, no se trataba de un proyecto de mujeres o de hombres, ni nada de eso. Pero realmente pensábamos en asegurarnos de que lo que construyéramos tuviera en cuenta los desafíos que enfrentan los diferentes géneros. Además, cuando estábamos desarrollando nuestras soluciones, mencioné antes uno de los aspectos que teníamos en mente, ya sabes..."

41:19

Los hombres ganan y las mujeres administran, así que realmente queríamos crear soluciones que permitieran a todos aprender sobre finanzas y que todos tuvieran este conocimiento financiero. Era muy importante para nosotros conocer a la gente donde está; hay personas que tal vez no tienen experiencia manejando dinero, mientras que otros, dependiendo de su situación, han tenido que manejar mucho dinero. Pero hay otras cosas que no tienen, así que es fundamental para nosotros encontrarnos con las personas en su punto de partida.

41:54

también respetar los diferentes valores culturales y principios que tienen dentro de sus comunidades, mientras nos aseguramos de que lo que estamos construyendo sea realmente inclusivo. Otra forma en que realmente consideramos el género fue al seleccionar a los líderes comunitarios; era muy importante para nosotros asegurarnos de tener un equilibrio de género entre los diferentes líderes y garantizar que tanto hombres como mujeres estuvieran representados. Esto fomentó una amplia variedad de experiencias.

42:27

"Diferentes discusiones en grupo y eso fortaleció la experiencia de aprendizaje en general. Te dejo la palabra, Chris. Gracias, Agnes. Bueno, al reflexionar sobre dónde está el programa ahora, necesitamos verlo como el primer paso. Lo que hemos identificado y confirmado es que hay una necesidad significativa de inclusión financiera entre estos trabajadores de la industria textil. Como hemos mencionado, la buena noticia es que esto ha sido inspirador."

43:09

Investigaciones han demostrado que esto funciona con miles de personas, especialmente en el norte de Vietnam y también en y alrededor de Ho Chi Minh en el sur. Lo que estamos buscando, y tal vez haya gente aquí que pueda ayudar, es seguir colaborando con los socios detrás de este premark y Standard Chartered. Además, queremos contactar a

posibles socios de capacitación que puedan aprovechar todo este conocimiento y las herramientas de Bright Futures.

43:47

Ve y llévalo más allá de las fábricas principales con las que hemos estado co-creando, probando y dándole vida hasta ahora. Así estamos en este momento, miles de personas impactadas, pero, por supuesto, hay muchos más miles que nos encantaría alcanzar. No queremos que este trabajo se desperdicie y, claramente, sentimos que hay otras personas, más allá de Vietnam, en la región, que también se beneficiarían mucho. Creemos que hay muchas enseñanzas y perspectivas que se pueden transferir.

44:25

soluciones potenciales que también podrían implementarse en otros lugares, y volveremos a eso un poco más adelante. Agnes, genial. Y para terminar, solo quiero dejarles algunas reflexiones. Estas fueron algunas de las preguntas que teníamos y nos gustaría compartirlas con ustedes. La primera es: ¿cómo podemos asegurarnos de que las voces de las personas para las que estamos diseñando no solo sean escuchadas, sino que también realmente influyan activamente en las soluciones que desarrollamos en el trabajo que están haciendo? ¿Hay maneras de hacerlo?

44:56

realmente acercar lo que V diseña mucho más a la solución y a la toma de decisiones sobre cómo se ve esa solución. Otra cosa es, ¿cuáles son las formas en que el trabajo que estamos haciendo puede empezar a identificar y contrarrestar los estereotipos de género y los sesgos que, sin querer, podrían estar incrustados en lo que estamos diseñando? ¿Hay maneras de llevar esto un poco más allá para que lo que estamos construyendo sea más inclusivo, un poco más empoderador y no tenga algunos de esos problemas?

45:25

"estas consecuencias no intencionadas son el resultado de algunos sesgos involuntarios que están incrustados en el diseño de las soluciones. Y, por último, ¿cómo podemos asegurarnos de que lo que estamos construyendo no solo aborde necesidades inmediatas, sino que también empiece a desafiar y transformar las estructuras y normas subyacentes que realmente perpetúan la desigualdad de género? Estas son las soluciones que buscan ser transformadoras en términos de género. A veces, cuando salimos al campo y estamos..."

46:00

Al hacer investigación, podemos ver muy claramente las necesidades inmediatas que tiene la gente y tratamos de abordarlas, lo cual es importante. Pero, ¿cómo podemos ir un poco más allá y no solo enfocarnos en esas necesidades, sino también desafiar y transformar algunas de estas estructuras y normas? Al pensar en cómo diseñar para la inclusión financiera, me gustaría dejarles una pregunta: ¿cuáles son las formas en que realmente podemos simplificar la educación financiera?

46:35

para que sea tanto accesible como interesante para las personas que están aprendiendo, pero también que se entienda y sea efectivo, y que realmente se retenga con el tiempo. A veces, ese puede ser un equilibrio interesante, pero creo que es posible hacer que el contenido sea realmente accesible y atractivo, pero también lo suficientemente efectivo para que se entienda y se retenga a lo largo del tiempo. Y luego, ¿cuáles son las diferentes maneras en que podríamos empezar a demostrar realmente el beneficio económico a largo plazo de apoyar y servir?

47:15

"sectores, me refiero a que mencionaste antes cómo a veces los proveedores de servicios financieros ven, eh, a las personas para las que estamos diseñados, por ejemplo, a estos trabajadores del gobierno, como que no son los más rentables para diseñar. Entonces, ¿cuáles son las formas en las que podemos empezar a demostrar cómo podrían verse esos beneficios y comenzar a animar a los responsables de políticas, por ejemplo, a priorizar a estos grupos? Y, por último, ¿cómo podemos diseñar productos y servicios financieros realmente sostenibles que sí atiendan a las comunidades para las que estamos diseñando, pero...?"

47:51

"Entonces, también podemos asegurar el valor para las instituciones financieras, y eso solo significa que, al ser sostenibles, son asequibles y accesibles para los usuarios. Además, les brindan valor a las instituciones financieras a las que estamos tratando de venderles. Con eso, voy a hacer una pausa. Sé que Chris y yo hemos estado hablando un rato y me gustaría abrir la sesión a cualquier pregunta. Quizás ahora empiece a ver en el chat si hay alguna pregunta que necesitemos abordar. Ed, ¿hay alguna pregunta en el chat?"

48:36

Veo que la gente quiere el libro de guía, así que sí, y tendremos otro contigo. Escuché a alguien hablar sobre cómo algunas consecuencias inesperadas son el aumento del

cuidado no remunerado para las mujeres, eso es cierto. La parte más difícil es que tú, como esposa, deberías dominar esta habilidad de lidiar con dolores de cabeza, recordar todas las cuentas y los pagos esperados. Si hay escasez, puede que la esposa sea la que tenga que encargarse. Estoy totalmente de acuerdo en que se valore el cuidado y el trabajo doméstico. Este es George, hola George. El valor del cuidado y el trabajo doméstico no remunerado puede ser de hasta el 9% del PIB local.

49:33

Es impresionante que la contribución de las mujeres sea de alrededor del 6.6% del PIB en comparación con los hombres, ¡es una locura! Veo que mucha gente se sorprende al escuchar eso. También tengo curiosidad por la respuesta a la pregunta que mencionaste: ¿cómo podríamos abordar no solo los problemas inmediatos, sino también las cuestiones estructurales subyacentes? Quiero decir, es una pregunta que también nos estamos planteando. Lo que diría es que muchas veces pensamos en nuestras soluciones, las construimos, salimos al campo, tal vez realizamos esta investigación y reflexionamos sobre cómo podemos...

50:12

cómo puede servir para cualquier problema o necesidad que hayamos identificado ahora mismo. Sin embargo, cuando pensamos a largo plazo, creo que la pregunta es: ¿qué más podemos seguir construyendo para que realmente sea transformador? Quiero decir, cuando se trata de desafiar las normas de género y algunas de estas estructuras que han existido durante mucho tiempo, eso requiere mucho tiempo y mucho esfuerzo.

50:45

"Se necesita la colaboración de diferentes partes interesadas, así que creo que lo importante es tener una visión a largo plazo para construir lo que sea que estén tratando de construir ahora. Hay que pensar en las distintas maneras de seguir avanzando con lo que ya tienen para alcanzar esos objetivos transformadores. Eso es lo que sugeriría, pero todos estamos tratando de resolver esa pregunta. Gracias, Crystal, por esa pregunta. Creo que esta cuestión sobre cómo abordar las normas sociales que perjudican a las mujeres es..."

51:26

El nivel más bajo es bastante similar, eh, ¿qué debería informar una política de género para mi institución? Esto es de Abdulai, eh, es una pregunta interesante que siento que está fuera de mi alcance responder, solo porque creo que es una pregunta muy amplia. Lo que sugeriría es tener un experto en género muy enfocado en tu organización para que

realmente te ayude a pensar en la política de género para tu institución. Así que disculpa, no puedo darte una mejor respuesta a esa pregunta. Mi único otro comentario es...

52:14

Lo que deberías hacer es mirar, eh, Abdulla, los pasos del proceso que compartimos contigo sobre lo que ha funcionado para abordar problemas similares con los trabajadores de fábricas de ropa en Vietnam. Lo interesante del enfoque de diseño centrado en el ser humano es que es una forma de trabajar que puedes aplicar a cualquier desafío. Así que, lo que te diría es que identifiques a los interesados que sientas que en tu institución tienen un papel, una influencia o un interés en resolver esto.

52:52

Tu reto ahora es intentar encontrar maneras de ir y observar, investigar y entrevistar a esos interesados sobre qué les preocupa. Ve y co-crea posibles soluciones con ellos que puedan ayudar a dar forma a tu política. Las respuestas normalmente están en las personas de tu organización y en quienes realmente intentas ayudar. Así que, ¿cómo puedes, usando pasos similares a los que te hemos compartido, investigar y aplicar técnicas de prueba? Es totalmente posible reutilizar lo que te hemos compartido.

53:31

"Adáptalo a los desafíos de tus propias instituciones, sean cuales sean, sí. Disculpa, no podemos entrar en más detalles, pero espero que eso dé algo de contexto. Y de nuevo, descarga el documento y mira el proceso con más detalle; eso te puede dar algunas ideas sobre qué dirección tomar. Disculpa, pero eso es útil, gracias Chris. Y hay una pregunta aquí que dice que le gusta que hayas señalado que el tema del dinero no es transparente entre estos trabajadores."

54:04

En su familia, ¿puedes elaborar sobre este hecho? ¿Qué factores te llevaron a esta conclusión? ¿Puedes compartir algunas historias al respecto? Claro, fue una tensión interesante porque, primero que nada, el dinero es un recurso familiar. Por ejemplo, si alguien gana dinero, se lo da a su mamá, y digamos que varios hermanos hacen lo mismo, todos le dan su dinero a la mamá. Ella toma las decisiones de cómo se va a gastar ese dinero en la familia, y de esa manera, la gente estaba teniendo...

54:40

Conversaciones superficiales sobre el dinero, donde es solo como, aquí está mi dinero o esta va a ser mi contribución. Sin embargo, escuchamos muchas historias donde la gente

dice, solo doy esto, pero no le cuento a mi mamá lo que gano, o le doy este dinero a mi mamá, pero no hablamos, no tenemos una conversación sobre cómo se gasta ese dinero, así que realmente no tengo voz en cómo se usa. O hay una persona en la familia que aprende un poco sobre finanzas, pero luego, porque hablar sobre eso es...

55:09

Me parece un poco incómodo que la gente hable de dinero solo entre ellos. Ellos solo comparten si alguien necesita plata, entonces envían lo que sea, o si tienen que ayudar a la familia, aportan lo que pueden. Lo que queremos fomentar son conversaciones que vayan más allá de cuánto voy a aportar; queremos abrir el diálogo para que se tomen decisiones en grupo o en familia. Por ejemplo, si todos juntamos nuestro dinero...

55:40

Quizás deberíamos tener una conversación sobre cómo usamos el dinero y dónde lo guardamos, en qué hemos invertido, y esas son las cosas que queremos fomentar. Hubo muy pocas charlas sobre por qué la gente toma ciertas decisiones respecto al dinero, y eso era otra cosa que queremos impulsar. Así que, sí, esas son algunas de las historias que escuchamos. Definitivamente escuchamos historias de, por ejemplo, alguien que le da su dinero a su mamá para que lo ahorre en su nombre, pero no tienen idea de por qué se está ahorrando.

56:14

No saben, no llevan la cuenta de cuánto le estoy dando, y entonces, cuánto debería ser, y dónde se está guardando, si es el lugar correcto, si realmente estoy ganando buen interés aquí, si es muy arriesgado. Así que queremos abrir un poco más esas conversaciones. Déjame ver, sí, adelante, añade algo más. Sí, las conversaciones fueron clave, ya verás en la guía del programa, que después compartiremos el enlace.

56:57

Sabes, no se trata solo de equipar a los trabajadores de la fábrica con el conocimiento que necesitan para planificar y manejar su dinero, sino también de darles las preguntas que deben hacerse a sí mismos, como: ¿quién soy? ¿cuáles son mis problemas? ¿qué me resuena? Son preguntas que se definen para que se las puedan hacer, y como dijo Agnes, también hay que preguntar a los miembros de la familia de maneras diplomáticas a veces, ¿no? Tener ese conocimiento y esas preguntas les ayudará mucho.

57:37

"Los folletos que les hemos dado, el conocimiento y las plantillas, y también la posibilidad, como verás, de escribir sus pensamientos, llevar un diario, reunir sus ideas, las preguntas y la retroalimentación que reciben de su familia. Eso realmente ayudó a que entendieran mejor, se sintieran empoderados y tuvieran la capacidad de tomar medidas para asegurarse de que su dinero se manejara de manera adecuada, evitando así las trampas de deudas o lo que sea que pueda surgir."

58:12

Eso podría seguir en su familia si no tuvieran este conocimiento, ya sabes. Perdón, sin entrar en muchos detalles, lo otro aquí es que depende mucho de la educación financiera de la familia en general, o de los padres de estas personas, si son trabajadores relativamente jóvenes, ¿verdad? Así que es bastante diferente para un trabajador que tiene un padre que juega, o que no tiene educación financiera, o que está heredando malos hábitos financieros de generaciones, en comparación con aquellos que pueden tener familias con deudas.

58:46

"relativamente libres de deudas, ¿verdad? Así que ese es un gran desafío, ¿cómo les damos las preguntas adecuadas para que ellos mismos puedan tener mejores conversaciones con su familia y romper esos ciclos? Gracias, Agnes. Sé que ya casi estamos a tiempo, así que solo vamos a responder una pregunta más. Chris, creo que esta sería buena para ti: 'Hola, soy de Care en Vietnam, no trabajo directamente con funcionarios del gobierno, sino más en el ámbito financiero.'"

59:21

En inclusión, aplicamos HCD en nuestro trabajo, pero a menudo enfrentamos desafíos para obtener una solución o un resultado concreto. La voz colectiva tiene algunos efectos secundarios. ¿Tienes algún consejo sobre cómo llevar a cabo sesiones de HCD en el futuro que nos ayuden a obtener resultados más tangibles o claros? Claro, hola, Care Vietnam. Conozco a algunos de ustedes, es un placer tenerlos aquí. Creo que ese enfoque centrado en las personas para la creación, mantenemos una mente muy abierta sobre cuál podría ser la solución y tratamos de evitar...

01:00:02

Nuestro sesgo institucional y dejemos que el futuro usuario de las soluciones financieras que sean, sea nuestra guía. Los hemos dejado entrar, como creo que hemos hecho con FES brillante, para rápidamente tomar las soluciones que no son solo una, sino un amplio rango de posibles soluciones que podrían funcionar. Queremos presentarlas a la gente

para ver cómo las utilizan, cómo las entienden y cómo realmente resuelven esas necesidades más complejas que aún no están satisfechas.

01:00:43

Lo que tienes que hacer es encontrar formas, a través del diseño centrado en las personas, de no solo preguntarles a la gente qué piensan, sino de observar y entender cómo usan tus soluciones. Así puedes iterar, ajustar, descartar algunas ideas en una etapa temprana y con bajo costo, y avanzar solo con aquellas soluciones donde veas claramente que los usuarios se sienten inspirados, que es relevante, que les interesa de la manera correcta, que les gusta y que lo recomiendan.

01:01:18

Se puede medir todas esas cosas para asegurar, en última instancia, una solución concreta y adecuada, diseñada en conjunto por esas personas, no por alguien más en otra institución que esté adivinando por ellos, sino por y con esas personas. Así que, de nuevo, hay todo tipo de herramientas en el kit de diseño centrado en el ser humano que podemos aprovechar para hacer eso. ¿Ves algo más que quieras agregar? No, principalmente porque ya se nos acabó el tiempo y sé que la siguiente sesión probablemente esté a punto de comenzar.

01:01:57

"Ahora o en los próximos minutos, así que muchas gracias por unirse. Ha sido una charla muy interesante. Estoy muy emocionado por el trabajo que seguimos haciendo en este ámbito y realmente agradecido con todos ustedes por participar y por estar aquí hoy. Que tengan un buen día y espero que disfruten el resto de la inclusión financiera."