



# Medición de impacto Programa FARO

Junio 2025



**TRANSCENDENT**  
The journey to positive impact





# CONTENIDO

- 01.** Introducción al programa FARO
- 02.** Metodología para la medición de impacto
- 03.** Resultados de la medición de impacto
- 04.** Hoja de ruta para la mejora de la medición de impacto
- 05.** Palancas para maximizar el impacto generado
- A1.** Anexo 1: Ficha técnica de la encuesta

## SOBRE ESTE INFORME

FARO es una iniciativa de ING y Nantik Lum orientada a fortalecer la atención de servicios sociales a través de la capacitación en salud financiera. Se presentan los resultados de la medición de impacto del programa FARO sobre sus diferentes grupos de interés, con especial foco en beneficiarios finales. Se destacan los resultados más relevantes y se formulan recomendaciones para su continuidad.

## 01. INTRODUCCIÓN AL PROGRAMA FARO

El programa FARO busca mejorar la atención que los servicios sociales brindan a las familias en situación de vulnerabilidad a través de formación en salud financiera y acompañamiento a los profesionales que las atienden.

*“Promovemos la mejora de la salud financiera de los colectivos más vulnerables a través de la formación a profesionales y la innovación social”*

Lanzado en 2021, el programa FARO busca **mejorar la atención** que los servicios sociales brindan a las familias en situación de vulnerabilidad a través de la **formación y el acompañamiento en finanzas** a los profesionales que las atienden.

El objetivo principal es **fortalecer la salud financiera** de estas familias, dotando a los trabajadores sociales de herramientas y conocimientos que les permitan ofrecer un **apoyo más eficaz** en esta dimensión del bienestar.

El programa nació como respuesta a una nueva realidad social detectada tras la pandemia COVID-19. En ese contexto, se observó que el 28% de las personas que acudían a los servicios sociales lo hacían por primera vez, reflejando la aparición de nuevos perfiles de vulnerabilidad.

Iniciativa de



### FARO EN CIFRAS



**272**  
Profesionales formados



**+500**  
Familias atendidas



**4**  
Ediciones



**97%**  
Participantes lo recomiendan

### GRUPOS DE INTERÉS IMPACTADOS

El programa FARO genera beneficios de forma directa e indirecta en diferentes grupos de interés.

Impacto directo



Trabajadores sociales



Ayuntamiento de Madrid

Impacto indirecto



Familias y personas atendidas

## 02. ALCANCE Y METODOLOGÍA PARA LA MEDICIÓN DE IMPACTO


Este ejercicio ha ampliado la medición de impacto realizada anteriormente por el programa incorporando la visión de los beneficiarios finales. Para ello, se han lanzado encuestas a los usuarios.

### EL VALOR DE MEDIR IMPACTO EN BENEFICIARIO FINAL


**El impacto es el cambio que genera una actividad sobre diferentes grupos de interés.** Medir y monitorizar el impacto es fundamental para entender en qué medida las intervenciones son efectivas y generan cambios reales y sostenidos en la vida de las personas. Este enfoque de evaluación permite ir más allá del análisis de recursos movilizados o resultados directos y evaluar los programas en términos de transformación.

Hasta la fecha, la medición de impacto del programa ha estado enfocada en los efectos sobre los trabajadores sociales, que son los beneficiarios directos. El ejercicio presentado en este informe busca ir más allá y se centra en la evaluación del fin último de la intervención: la **mejora en la salud financiera y el bienestar de las personas atendidas por trabajadores sociales** que han participado en el programa FARO, que son los **beneficiarios finales**.


### METODOLOGÍA

**1** 


Sesiones de entendimiento con el equipo de Nantik Lum

**2** 


Entrevista de entendimiento a responsable del Ayto. de Madrid

**3** 


Dinámica con trabajadoras sociales involucradas en el programa

**4** 

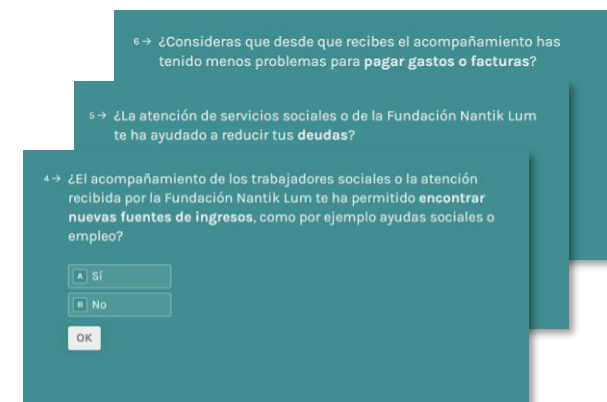
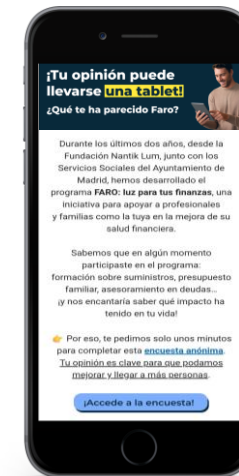
Identificación de los impactos derivados del proyecto

**5** 

Elaboración y lanzamiento de encuestas a beneficiarios finales

**6** 

Análisis de resultados e identificación de áreas de mejora



Detalle de la encuesta enviada a los usuarios que han participado en el programa FARO

*Nota: La medición de impacto es un área emergente y en desarrollo. No existen estándares ni metodologías universales, por lo que el método y enfoque aplicados varían entre organizaciones. El ejercicio realizado es el punto de partida en un proceso de optimización continuo que permitirá evolucionar la medición y gestión del impacto en pro de una mayor precisión y efectividad.*

### 3. ENFOQUE Y RESULTADOS DE IMPACTO: GRUPOS DE INTERÉS

El programa FARO genera un impacto directo en trabajadores sociales y en el ayuntamiento de Madrid, y un impacto indirecto en las personas usuarias de servicios sociales.

*Impacto directo*

**Trabajadores sociales**

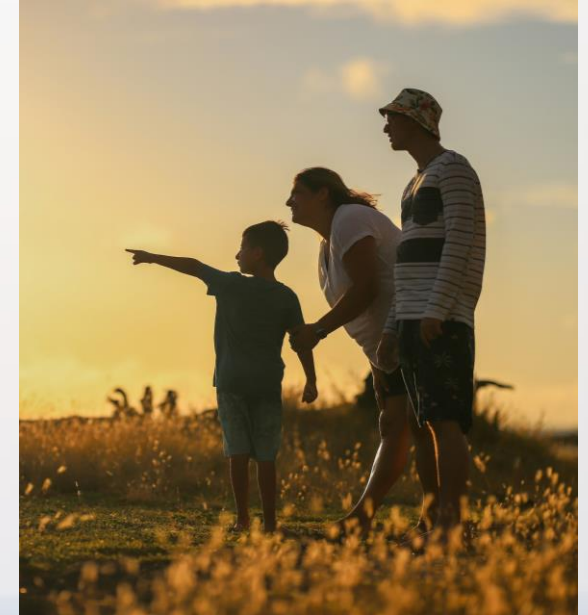


**Ayuntamiento de Madrid**



*Impacto indirecto*

**Familias atendidas**



### 3. ENFOQUE Y RESULTADOS DE IMPACTO: TRABAJADORES SOCIALES Y AYUNTAMIENTO

El programa FARO genera un impacto directo en trabajadores sociales y en el ayuntamiento de Madrid

*Impacto directo*

**Trabajadores sociales**

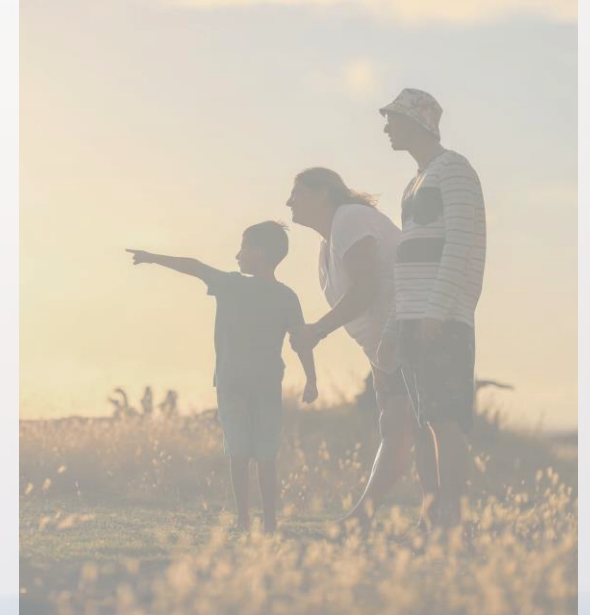


**Ayuntamiento de Madrid**



*Impacto indirecto*

**Familias atendidas**



### 3. ENFOQUE Y RESULTADOS DE IMPACTO: TRABAJADORES SOCIALES Y AYUNTAMIENTO

Los trabajadores sociales participantes en el programa han incrementado sus conocimientos en salud financiera, aplicándolo tanto en el ámbito profesional como personal. El ayuntamiento se ha beneficiado de una mejor prestación de los servicios públicos sin incurrir en costes adicionales.



#### Trabajadores sociales

Es el beneficiario más directo del proyecto, ya que recibe la formación y el acompañamiento en salud financiera. Esto le permite adquirir herramientas concretas para **apoyar a las familias en la gestión de su economía**.

Gracias a los conocimientos adquiridos durante la formación, muchos profesionales han **aplicado lo aprendido** a su economía personal y familiar, experimentando **mejoras en sus hábitos financieros**.

**92%** ha mejorado sus **conocimientos** en salud financiera

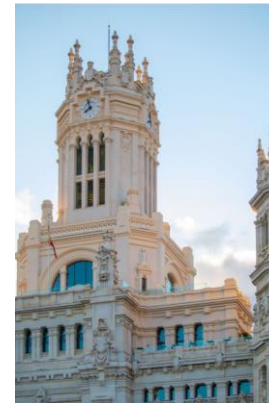
**96%** de los trabajadores sociales han **aplicado lo aprendido** en algún ámbito familiar y/o profesional

**84%** han adquirido **nuevas habilidades** que utilizan en las atenciones a familias

**4,77** (sobre 5) **nivel de satisfacción** de los trabajadores sociales



Informes de impacto sobre trabajadores sociales<sup>1</sup>



#### Ayuntamiento de Madrid<sup>2</sup>

El programa FARO permite al Ayuntamiento de Madrid, así como a los demás ayuntamientos en los que se desarrolla, **fortalecer sus servicios sociales**, aportando recursos que permiten mejorar el acompañamiento a las familias y dar una **mejor respuesta a las necesidades sociales**.

Además, la mejora de la salud financiera de las personas atendidas por servicios sociales impacta favorablemente en su entorno, generando un impacto a largo plazo.

**406.300€** de **ahorro** para el Ayuntamiento de Madrid gracias a la acción social de ING (entre 2021 y 2025)

**71%** de los trabajadores sociales sienten que la **calidad de sus atenciones** a las familias **ha mejorado**

1: En cada edición del programa se desarrollan Informes de Impacto enfocados en los resultados sobre trabajadores sociales. Los datos incluidos aquí sobre trabajadores sociales son una selección de los datos más relevantes extraídos de estos informes; 2: El programa FARO está extendiéndose a otras regiones y recientemente se ha lanzado en Valencia y León. No obstante, su impacto todavía no se considera en este informe por estar en una fase inicial.

### 3. ENFOQUE Y RESULTADOS DE IMPACTO: PERSONAS ATENDIDAS

El programa FARO genera un impacto indirecto en las personas usuarias de servicios sociales que son atendidas por trabajadores sociales que han recibido formación y acompañamiento de Nantik Lum.

#### *Impacto directo*

Trabajadores sociales

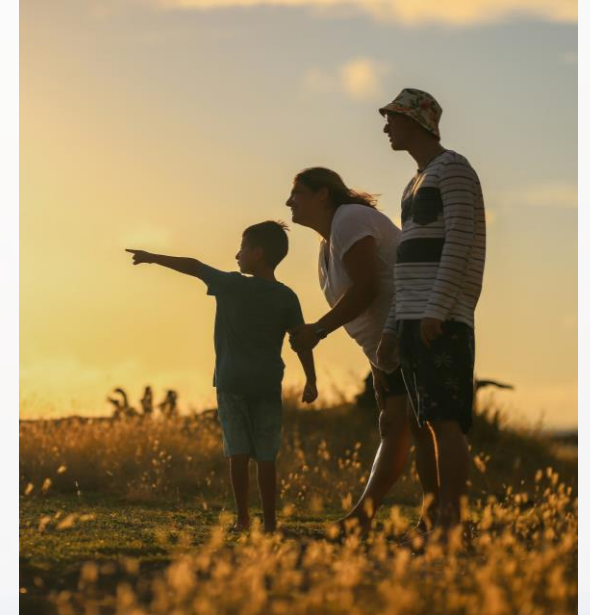


Ayuntamiento de Madrid



#### *Impacto indirecto*

Familias atendidas



### 3. ENFOQUE Y RESULTADOS DE IMPACTO: PERSONAS ATENDIDAS

La medición de impacto sobre las personas atendidas ha estudiado a través de un cuestionario el efecto de la intervención sobre su salud financiera y el reflejo de esto sobre su sensación de bienestar.

#### Familias atendidas

El proyecto FARO contribuye a **mejorar la salud financiera** de las personas, proporcionándoles herramientas para gestionar mejor sus ingresos, controlar gastos y evitar el sobreendeudamiento. Este **mayor control económico se traduce en** una reducción del estrés, mayor estabilidad familiar y, en general, en **una mejora del bienestar**. Se presentan a continuación los indicadores evaluados en cada una de estas dos dimensiones de impacto, así como ejemplos de preguntas incluidas en el cuestionario a beneficiarios.

#### IMPACTO EN LA SALUD FINANCIERA



Los **indicadores** identificados de salud financiera están basados en el marco de Financial Health Network<sup>1</sup>

Mejor control de gastos

Incremento del ahorro

Reducción del nivel de endeudamiento

Mejora de la planificación financiera

¿Considera que desde que recibe el acompañamiento ha tenido menos problemas para **pagar gastos o facturas**?

¿La atención que ha recibido le ha permitido **ahorrar** un poco más cada mes?

¿La atención recibida le ha ayudado a reducir sus **deudas**?

¿Considera que ha mejorado su **capacidad para tomar decisiones acertadas** relacionadas con sus finanzas?

#### IMPACTO EN EL BIENESTAR

Los **indicadores** de mejora del bienestar identificados son los siguientes:

Incremento del acceso a servicios

Reducción del nivel de estrés

Incremento de la seguridad y confianza de las personas

Bienestar general

Nivel de satisfacción con la vida

¿Mejorar sus finanzas le ha ayudado a tener un mejor **acceso a servicios básicos** como sanidad, vivienda o educación?

Desde que tiene un mayor control y estabilidad financiera, ¿siente menos **estrés**?

¿Se siente más **seguro y confiado** de sí mismo?

¿Podría decir que su paso por el programa ha mejorado su **bienestar** en general?

Del 0 al 10, ¿cómo de **satisfecho** está **con su vida** en la actualidad?

### 3. RESULTADOS DE IMPACTO: PERSONAS ATENDIDAS | SALUD FINANCIERA

La encuesta a familias beneficiarias ha evidenciado una mejora muy significativa en su salud financiera, incluyendo aspectos como el ahorro, las deudas o la planificación.

#### Mejora de la salud financiera de las familias gracias a la formación de los trabajadores sociales



Una buena salud financiera es esencial para el bienestar y estabilidad de las familias. En contextos de vulnerabilidad económica, la falta de conocimientos y herramientas para gestionar el dinero puede limitar seriamente las oportunidades para mejorar la calidad de vida. En España, el **36% de las personas entre 18 y 64 años reconoce no saber lo necesario para tomar decisiones financieras adecuadas**, y más de **un tercio** de la población **carece** de la **capacidad** para **afrontar gastos imprevistos**.

A esta situación se suma que el **25,8%** de la población Española se encuentra en **riesgo de pobreza y exclusión social**. La falta de margen económico se vuelve aún más evidente entre los hogares con menores ingresos, donde el **84%** de los situados en el primer quintil de renta **no logra ahorrar nada al final del mes**. Todo ello genera una sensación persistente de inseguridad financiera que no solo afecta a los recursos disponibles, sino también a la percepción de control sobre la propia economía. De hecho, el **79% de los españoles afirma no sentirse eficiente en sus rutinas financieras**.

Estos datos evidencian un escenario generalizado de **incertidumbre económica** en el que una parte significativa de la población carece de los recursos, habilidades y confianza necesarios para gestionar su economía diaria de forma autónoma y sostenible. Esta situación se acentúa especialmente en las familias en situación de vulnerabilidad, donde la falta de ingresos suficientes, la imposibilidad de generar ahorro y la escasa formación financiera limitan aún más su capacidad para planificar, afrontar imprevistos y tomar decisiones económicas que mejoren su bienestar a largo plazo.

De las personas que han participado en la encuesta...

#### Mejor control de gastos

**62%** afirma haber encontrado **nuevas fuentes de ingresos**

**85%** afirma que desde que recibe acompañamiento ha tenido menos **problemas para pagar gastos o facturas**

#### Incremento del ahorro

**92%** afirma que ha conseguido **ahorrar** un poco más cada mes

#### Reducción de endeudamiento

**69%** afirma que la atención de los servicios sociales o de la Fundación Nantik Lum le ha ayudado a **reducir sus deudas**

#### Planificación financiera

**100%** considera que ha mejorado su capacidad para tomar **decisiones acertadas relacionadas** con sus finanzas

### 3. RESULTADOS DE IMPACTO: PERSONAS ATENDIDAS | BIENESTAR

La mejora de la salud financiera se ha reflejado positivamente en la percepción de bienestar y de satisfacción con la vida de las personas atendidas.

#### FARO como impulsor del bienestar de las familias

Las personas en situación de vulnerabilidad suelen vivir con una carga constante de incertidumbre: no saber si podrán hacer frente a un gasto imprevisto, llegar a final de mes o asumir el pago de deudas pendientes. Este contexto genera altos niveles de estrés y dificulta la toma de decisiones a medio y largo plazo.

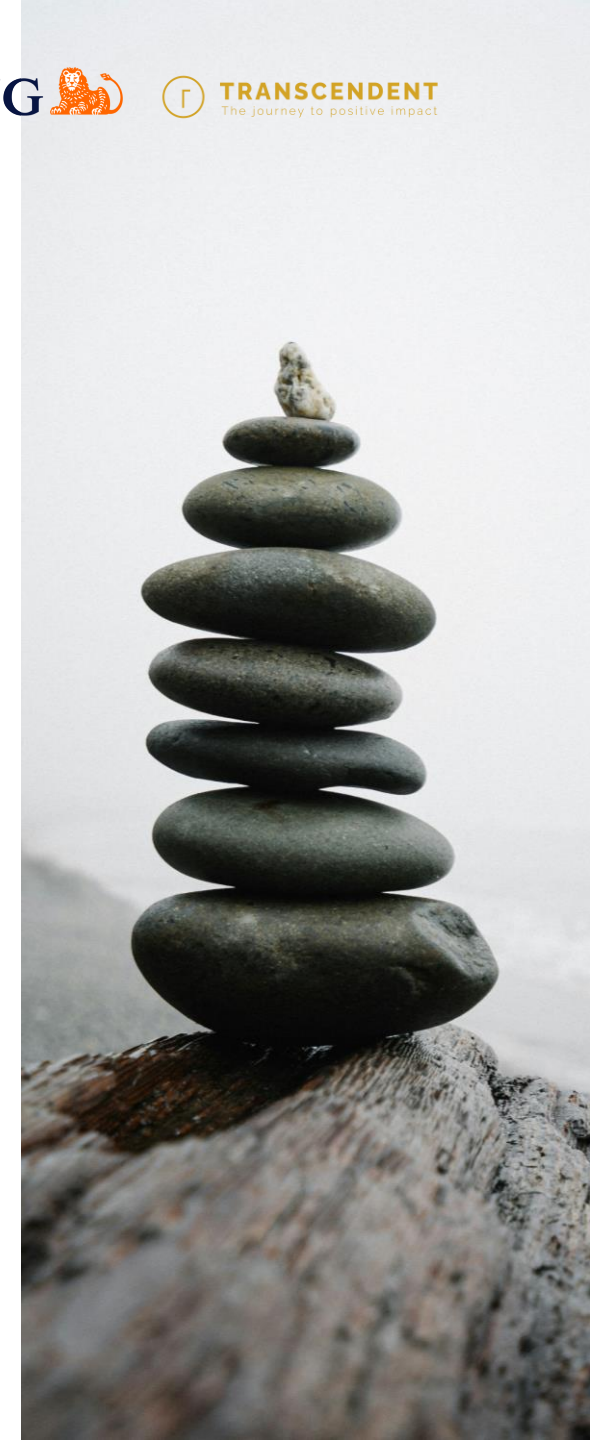
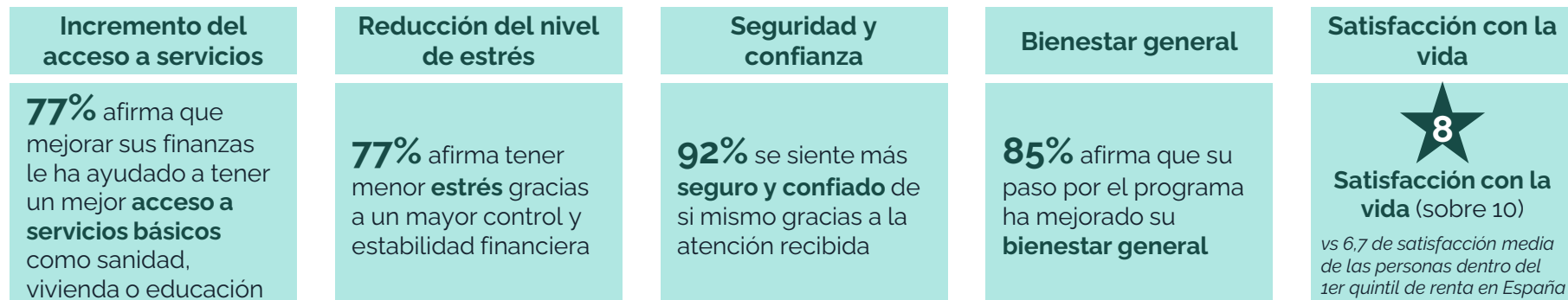
En este escenario, mejorar la salud financiera implica aprender a gestionar mejor los recursos disponibles, lo que se traduce en una mayor **sensación de control sobre la economía familiar**. Esta percepción de control está estrechamente vinculada con la reducción del estrés, donde vemos que el 77% de los encuestados tiene **menos estrés** gracias a un mayor control.

Además, una buena gestión financiera no solo contribuye a aliviar el malestar económico, sino que puede **facilitar el acceso a servicios básicos** como la sanidad, la vivienda o la educación, al permitir una planificación más efectiva del gasto. Esta relación es especialmente crítica para los hogares con menores ingresos donde actualmente, el **34,8%** de los hogares pertenecientes al primer quintil de renta tienen **dificultades para pagar servicios sanitarios**.

La mejora de la salud financiera está estrechamente vinculada al bienestar general. Cuando se reduce el estrés económico, aumenta la capacidad para tomar decisiones, gestionar el día a día con mayor tranquilidad y, en última instancia, experimentar una **mayor satisfacción con la vida**.

En este sentido, la salud financiera no solo es un indicador de estabilidad económica, sino también una palanca de inclusión social y un factor clave para la recuperación del bienestar personal y colectivo.

#### De las personas que han participado en la encuesta...



## 4. HOJA DE RUTA PARA LA MEJORA DE LA MEDICIÓN DE IMPACTO

Se propone integrar la medición de impacto sobre los beneficiarios finales en el desarrollo de las próximas ediciones del programa FARO a fin de recoger datos cuantitativos y de una muestra más amplia y representativa.

Se propone **integrar la medición de impacto** sobre los beneficiarios finales como un **componente esencial del desarrollo del programa FARO**. Para ello, es necesario definir un **proceso claro y estandarizado para la recogida, trazabilidad y gobernanza de información** a lo largo del programa. Resulta clave **involucrar activamente a los trabajadores sociales**, quienes desempeñan un papel esencial a la hora de garantizar un proceso de recogida de datos efectivo.

Además, con el objetivo de aumentar la rigurosidad y comparabilidad del análisis, es fundamental progresar hacia un **enfoque de medición longitudinal** que permita evaluar los cambios experimentados por las personas atendidas con respecto a su punto de partida, mediante la recogida de datos antes y después de la intervención. Para reforzar la objetividad del análisis, también es importante avanzar desde el enfoque cualitativo empleado en este ejercicio hacia uno que incorpore la **recogida de datos cuantitativos**. Esto permitirá no solo identificar si se han producido cambios, sino también medir su magnitud.

La medición de impacto debe entenderse como un proceso en mejora continua. A medida que se avance en su desarrollo, será necesario iterar y ajustar el proceso para lograr una evaluación cada vez más detallada, precisa y útil para la toma de decisiones.

### MOMENTOS CLAVE EN LA INTEGRACIÓN DE LA MEDICIÓN DE IMPACTO EN EL PROGRAMA



#### Formación a los trabajadores sociales

Incorporación al temario de formación a los trabajadores sociales una **introducción a la medición de impacto**, con el objetivo de **sensibilizar** sobre la importancia de recoger datos de las familias y hacer seguimiento de su evolución a lo largo del tiempo.



#### Lanzamiento del cuestionario inicial a las familias

Cuando los trabajadores sociales identifiquen un caso en el que puedan aplicar los conocimientos adquiridos en las formaciones del programa FARO, deberán **pasar el cuestionario de evaluación inicial** para recoger información sobre el punto de partida de la persona.



#### Seguimiento a las familias

Pasado el tiempo estipulado, los trabajadores sociales deberán **volver a recoger información sobre la persona atendida** a fin de evaluar su evolución. El cuestionario de seguimiento incluirá datos ya recogidos en la encuesta inicial a fin de poder comparar los datos a lo largo del tiempo.



#### Identificación e implementación de mejoras

**Análisis** de la información recabada para la **evaluación de resultados, identificando áreas de mejora** para maximizar la eficiencia del programa y lograr impactar de forma más profunda y sostenible en la salud financiera y bienestar de las personas.

## 4. HOJA DE RUTA PARA LA MEJORA DE LA MEDICIÓN DE IMPACTO

Se han elaborado cuestionarios que permitirán avanzar hacia una medición de impacto longitudinal y cuantitativa. Se acompañan de una herramienta para facilitar la recogida de información, automatizar la medición y agilizar el análisis de resultados.

Para facilitar la ejecución de los próximos pasos de la medición, se ha **elaborado una propuesta de cuestionarios iniciales y de seguimiento** que los trabajadores sociales podrán pasar a los usuarios. Además, se acompaña de una **herramienta Excel diseñada para sistematizar la recogida de información y calcular de forma automática los resultados** de futuras ediciones del programa FARO.

Esta herramienta permite **simplificar la recopilación inicial y de seguimiento de datos** sobre usuarios, **automatizar el proceso de medición**, y **agilizar el análisis de los resultados**. Se contempla tanto la variación en términos de percepción del usuario como de datos cuantitativos económicos.



Cuestionario inicial para las familias acompañadas por trabajadores sociales que han formado parte del programa FARO

PREGUNTAS SOBRE LA SALUD FINANCIERA		Usuario 1 (ilustrativo)	Usuario 2 (ilustrativo)	Usuario 3	Usuario 4
1.1.1	¿Cuánto dinero ganas aproximadamente al año? Incluyendo salario, ayudas públicas y otras fuentes de ingresos? (€)	15.000,00€	12.000,00€		
3.1.1	¿Tienes deudas?, si si ¿cuánto debes más o menos? (€) (si no debe establecer el valor como 0)	6.000,00€	0,00		
4.1.1	¿Cuánto dinero sueles gastar al mes? (€) (este dato debe incluir el gasto derivado del pago de deudas)	1.200,00€	990,00€		
4.3.1	¿Sabrías decir de manera aproximada como se distribuyen tus gastos? (%)	Alimentos y bebidas no alcohólicas	30%	32%	
4.4.1		Bebidas alcohólicas y tabaco	13%	5%	
4.5.1		Ropa y calzado	2%	7%	
4.6.1		Vivienda y gastos relacionados (p.ej., agua, electricidad, gas)	45%	36%	
4.7.1		Sanidad	5%	12%	
4.8.1	Ocio y Estudios				
4.9.1	Otro:				
4.10.1					

Herramienta de cálculo

SALUD FINANCIERA										
Ingresos										
	Unidad	Media usuarios	Usuario 1	Usuario 2	Usuario 3	Usuario 4	Usuario 5	Usuario 6	Usuario 7	Usuario 8
1.1.1	Ingresos iniciales	€/ año	13.500,00€	15.000,00€	12.000,00€	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
1.1.1	Ingresos en seguimiento	€/ año	13.800,00€	15.500,00€	12.100,00€	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
1.1	Diferencia media de los ingresos percibidos	€/ año	300,00€	500,00€	100,00€	Pendiente datos	Pendiente datos	Pendiente datos	Pendiente datos	Pendiente datos
1.2	Variación media de los ingresos percibidos	%	2%	3%	1%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
1.3	Porcentaje de usuarios que ha incrementado sus ingresos	%	100%	Si	Si	Pendiente datos	Pendiente datos	Pendiente datos	Pendiente datos	Pendiente datos
1.4	Porcentaje de usuarios que ha accedido a nuevas fuentes de ingresos	Unidad Si/No	Porcentaje sobre el total 100%	Usuario 1 Si	Usuario 2 Si	Usuario 3 0	Usuario 4 0	Usuario 5	Usuario 6	Usuario 7
Nivel de ahorro										
2.1.1	Ahorro inicial	€/ año	360,00€	600,00€	120,00€	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
2.1.1	Ahorro en el seguimiento	€/ año	18,00€	220,00€	184,00€	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
2.1	Diferencia media del ahorro	€/ año	378,00€	600,00€	120,00€	Pendiente datos	Pendiente datos	Pendiente datos	Pendiente datos	Pendiente datos
2.2	Variación media del ahorro	%	-105%	-137%	53%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
2.3	Porcentaje de usuarios que ha incrementado su nivel de ahorro	%	50%	No	Si	Pendiente datos	Pendiente datos	Pendiente datos	Pendiente datos	Pendiente datos
Nivel de endeudamiento										
3.1.1	Deuda inicial	€	6.000,00€	6.000,00€	- €	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
3.1.1	Deuda en el seguimiento	€	3.266,00€	4.532,00€	2.000,00€	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
3.1	Diferencia media del nivel de deuda	€	2.734,00€	1.468,00€	2.000,00€	Pendiente datos	Pendiente datos	Pendiente datos	Pendiente datos	Pendiente datos
3.2	Variación media nivel de deuda	%	-46%	-24%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
3.3	Porcentaje de usuarios que ha disminuido su nivel de endeudamiento	%	50%	Si	No	Pendiente datos	Pendiente datos	Pendiente datos	Pendiente datos	Pendiente datos
Nivel de gasto										
4.1.1	Gasto mensual inicial	€/ mensual	1.095,00€	1.200,00€	990,00€	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
4.1.1	Gasto mensual en el seguimiento	€/ mensual	1.151,50€	1.310,00€	993,00€	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
4.1	Diferencia del gasto mensual	€/ mensual	56,50€	110,00€	3,00€	Pendiente Datos	Pendiente Datos	Pendiente Datos	Pendiente Datos	Pendiente Datos
4.2	Variación del gasto mensual	%	5%	9%	0%	Pendiente datos	Pendiente datos	Pendiente datos	Pendiente datos	Pendiente datos
Distribución del gasto de los hogares										
4.3.1	Gasto inicial destinado a alimentos y bebidas no alcohólicas	%	31%	30%	32%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

## 4. HOJA DE RUTA PARA LA MEJORA DE LA MEDICIÓN DE IMPACTO

La evolución de la recogida de datos de impacto permitirá calcular los siguientes indicadores:

RESULTADOS IMPACTO EN SALUD FINANCIERA	
<b>INGRESOS</b>	
	Incremento medio en los ingresos percibidos (€ y %)
	Porcentaje de usuarios que ha incrementado sus ingresos (%)
	Porcentaje de usuarios que ha accedido a nuevas fuentes de ingresos (%)
<b>AHORRO</b>	
	Incremento medio en el ahorro mensual (€ y %)
	Porcentaje de usuarios que ha incrementado su nivel de ahorro (%)
<b>DEUDA</b>	
	Incremento medio en el nivel de deuda (€ y %)
	Porcentaje de usuarios que ha disminuido su nivel de endeudamiento (%)
<b>GASTO</b>	
	Incremento medio en el gasto destinado a bienes y servicios básicos (alimentación, sanidad, vivienda y educación) (€)
<b>PLANIFICACIÓN</b>	
	Porcentaje de usuarios que han experimentado una mejora a la hora de atender el pago de gastos o facturas (%)
	Porcentaje de usuarios que experimentan una mejora en su conocimiento sobre las finanzas para la buena toma de decisiones (%)
	Porcentaje de usuarios que experimentan una mejora en la toma de decisiones financieras gracias al acompañamiento (%)
	Porcentaje de usuarios que han experimentado una mejora en su planificación y seguimiento de sus ingresos y gastos (%)
RESULTADOS IMPACTO EN BIENESTAR	
<b>ESTRÉS</b>	
	Reducción del nivel de estrés (%)
	Porcentaje de usuarios que presenta una disminución en su nivel de estrés (%)
<b>AUTOESTIMA</b>	
	Porcentaje de usuarios que presentan una mejora en su nivel de autoestima (%)
<b>BIENESTAR GENERAL</b>	
	Mejora del bienestar general (%)
	Porcentaje de usuarios que ha mejorado su bienestar general (%)
	Porcentaje de usuarios que ha mejorado su acceso a servicios (%)
<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>	
	Incremento de la satisfacción con la vida (%)

## 5. PALANCAS PARA MAXIMIZAR EL IMPACTO GENERADO

Las sesiones de entendimiento con los diferentes agentes involucrados en el programa nos han permitido identificar una serie de posibles oportunidades para incrementar el impacto generado por el programa.

### IDENTIFICACIÓN DE FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES ANALIZANDO LOS RESULTADOS DE LA MEDICIÓN

- ★ Utilizar los resultados de la medición de impacto para **identificar en qué aspectos de la salud financiera** (p.ej., ingresos, ahorro, deuda, planificación) **el programa tiene mayor eficacia** y dónde puede ser necesario ajustar el enfoque.
- ★ Identificar y profundizar en el análisis de **casos de éxito** en mejora de salud financiera y de bienestar y explorar qué elementos han funcionado mejor tanto por parte del acompañamiento como por el contenido o herramientas utilizadas.



### ESCUCHA A BENEFICIARIOS FINALES PARA RETROALIMENTAR EL DISEÑO DEL PROGRAMA

- ★ **Celebrar sesiones de entendimiento con las personas usuarias de servicios sociales** para conocer sus necesidades de primera mano e identificar cómo el programa podría generar más impacto sobre su salud financiera y bienestar.
- ★ Impartir **sesiones de formación puntuales directamente a los usuarios**. Reforzar las recomendaciones de las trabajadoras sociales a través de un tercero aumentaría la credibilidad y la receptividad por parte de los usuarios, incrementando la eficacia del programa.
- ★ Analizar las dudas y necesidades más frecuentes derivadas de los trabajadores sociales a Nantik Lum para identificar patrones y **adaptar las formaciones a los retos** que enfrentan las familias.

### HERRAMIENTAS DE SOPORTE CONTINUADO

- ★ **Desarrollar una aplicación** para los usuarios que les permita repasar conceptos básicos sobre salud financiera y gestionar sus finanzas de forma sencilla, visual y adaptada a su realidad.
- ★ **Ofrecer material de soporte físico y digital** para apoyar a las familias que requieren más asesoramiento. *(Por ejemplo, guías como [Manual de educación financiera Codespa](#)).*
- ★ **Construir una herramienta basada en IA** que integre todo el material del programa y permita a los trabajadores sociales hacer consultas y acceder rápidamente a recursos del programa cuando tienen dudas.





**TRANSCENDENT**

The journey to positive impact

**Empresa**



**Certificada**



## A1. ANEXO 1: FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO

<b>ENTIDAD RESPONSABLE</b>	El cuestionario ha sido elaborado por la consultora Transcendent, supervisado por ING y la Fundación Nantik Lum y difundido por esta misma entidad. Posteriormente, los resultados han sido analizados por Transcendent.
<b>FECHA DE REALIZACIÓN</b>	La encuesta se lanzó el 17 de junio de 2025 y la recogida de datos se prolongó hasta el 26 de junio de ese mismo año.
<b>ÁMBITO GEOGRÁFICO</b>	La encuesta tiene un alcance autonómico, centrado exclusivamente en personas residentes en la Comunidad de Madrid. No se ha realizado segmentación adicional por zonas dentro del territorio autonómico.
<b>UNIVERSO POBLACIONAL</b>	La encuesta está dirigida a familias que han sido atendidas por trabajadores sociales que han formado parte del programa FARO. Estas familias han planteado dificultades relacionadas con la gestión de sus finanzas personales que los profesionales no han podido resolver directamente y que han sido derivadas a la Fundación Nantik Lum para su seguimiento. La fundación mantiene una base de datos con estos casos, y el cuestionario ha sido enviado exclusivamente a las personas incluidas en dicho listado.
<b>TAMAÑO DE LA MUESTRA</b>	El tamaño de la muestra han sido 13 usuarios.
<b>TÉCNICA DE RECOGIDA DE DATOS</b>	La recogida de datos se ha realizado de forma online mediante la plataforma Typeform. El enlace al cuestionario fue distribuido por correo electrónico a las personas participantes, y en algunos casos se realizó una llamada telefónica como recordatorio para fomentar la participación en la encuesta.
<b>OTRAS CUESTIONES</b>	Para incentivar la participación, se sorteó una tablet entre las personas que completaron la encuesta. Las preguntas del cuestionario se pueden ver en la siguiente diapositiva.

## A1. ANEXO 1: FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO | PREGUNTAS

### SOBRE EL IMPACTO EN LA SALUD FINANCIERA

1. ¿La atención que ha recibido por parte de servicios sociales y de Fundación Nantuk Lum le ha permitido **ahorrar** un poco más cada mes?
2. ¿El acompañamiento de los trabajadores sociales o la atención recibida por Nantik Lum le ha permitido encontrar **nuevas fuentes de ingresos**, como por ejemplo ayudas sociales o empleo?
3. ¿La atención de servicios sociales o de la Fundación Nantik Lum le ha ayudado a reducir sus **deudas**?
4. ¿Considera que desde que recibe el acompañamiento ha tenido menos problemas **para pagar gastos o facturas**?
5. En caso afirmativo, ¿qué situación de las siguientes se corresponde más con la realidad?
  - A. Ahora **siempre** puedo afrontar el pago de gastos y facturas a tiempo
  - B. Mis problemas para hacer frente a pagos han disminuido, pero todavía tengo situaciones de **impago ocasionalmente** (menos de 1 al año)
  - C. Mis problemas para hacer frente a pagos han disminuido, pero todavía tengo situaciones de **impago con cierta frecuencia** (más de 1 al año)
6. ¿Considera que ha mejorado su **capacidad para tomar decisiones acertadas** relacionadas con sus finanzas?

### SOBRE EL IMPACTO EN EL BIENESTAR

7. ¿Mejorar sus finanzas le ha ayudado a tener un mejor **acceso a servicios básicos** como sanidad, vivienda o educación?
8. Desde que tienes un mayor control y estabilidad financieros, ¿sientes menos **estrés**?
9. Desde que ha recibe la atención y tiene una mejor situación financiera, ¿se siente más **seguro y confiado** de sí mismo?
10. ¿Podría decir que su paso por el programa ha mejorado su **bienestar** en general?
11. Del 0 al 10, ¿cómo de **satisfecho** está **con su vida** en la actualidad?
12. ¿Qué más cree que podría hacer el programa FARO para ayudarle a **mejorar su situación económica y su bienestar**?