

TREBALL SOLIDARI • PROGRAMA CONFÍA

Una evaluación de impacto del Programa Confía

Escuchando a las mujeres del programa de microcrédito de Treball Solidari — lo que han construido y lo que ha cambiado

PARTICIPANTES

292 mujeres encuestadas

UBICACIÓN

Múltiples centros en toda España

TRABAJO DE CAMPO

11 de mayo – 18 de junio de 2026

PUBLICACIÓN

Junio de 2026

Elaborado por Fortell Impact

En colaboración con Treball Solidari

Resumen

Resumen ejecutivo

Lo que nos dicen los datos sobre a quién llega Confía y qué está cambiando en sus vidas.

RESUMEN EJECUTIVO

Lo que nos dicen los datos

Entre el 11 de mayo y el 18 de junio de 2026, Fortell Impact encuestó a 292 mujeres del programa de microcrédito Confía de Treball Solidari mediante conversaciones con avatares impulsados por IA en español e inglés. Los resultados que figuran a continuación se basan en quienes completaron la encuesta en su totalidad. Nueve cifras recogen cómo Confía está llegando a las mujeres más excluidas de los sistemas financiero y laboral de España — y qué está cambiando en sus vidas.

94%

Origen migrante

Nacidas fuera de España, en su mayoría de América Latina y el Caribe. Confía está profundamente arraigado en las comunidades migrantes.

23%

Sin situación segura

67 mujeres en situación irregular o solicitantes de asilo — el grupo más excluido de la banca y el empleo formales.

73%

Del desempleo al negocio

De las 114 desempleadas antes de unirse, 83 dirigen ahora su propio negocio — el efecto más directo del programa sobre el mercado laboral.

80%

Mantienen o aumentan ingresos

De 220 mujeres con un negocio, 175 dicen que sus ingresos han crecido o se han mantenido. Solo 2 reportan una disminución.

64%

Acceso a la banca formal

De las 44 mujeres que llegaron sin cuenta bancaria, 28 tienen ahora una — una entrada concreta en el sistema financiero.

73%

Completaron formación

213 mujeres participaron en formación estructurada. El 78% de las mayores de 50 — el grupo con las barreras más altas — también se formó.

76%

Resiliencia financiera

Tres de cada cuatro podrían afrontar un gasto imprevisto de forma independiente. Otro 20% se apoyó en la familia o la comunidad.

65%

Asumen tareas de cuidado

192 mujeres cuidan de menores, personas mayores o dependientes con discapacidad — y sostienen su participación a pesar de ello.

99,7%

Recomendarían Confía

291 de 292 dirían a otras mujeres que se unan. La medida más clara del valor que han experimentado.

Indicadores clave de un vistazo

02 Prestatarias por primera vez en su vida
50% · 76 de 151

03 Primeros préstamos acompañados de formación
91% · 69 de 76

17 Empleos creados mediante el autoempleo
220 negocios

18 Del desempleo al autoempleo
73% · 83 de 114

20 Mantienen la actividad generadora de ingresos
80% · 175 de 220

21 Completaron formación estructurada
73% · 213 de 292

26 Reportan mejora en la situación del hogar
66% · 193 de 292

29 Resiliencia financiera ante imprevistos
76% · lo gestionaron solas

30 Acceso a la banca formal
94% · bancarizadas

Qué se hizo

Fortell Impact diseñó un instrumento de 52 preguntas asociado a 41 indicadores de impacto social alineados con el Pilar Europeo de Derechos Sociales. Las participantes hablaron con uno de dos avatares de IA — Mariana en español, Ada en inglés — en conversaciones que completaron de forma independiente, a su propio ritmo. Las preguntas cerradas generaron las cifras anteriores; las preguntas abiertas por voz, codificadas por el equipo de Fortell, aportaron los testimonios de las participantes a lo largo de este informe.

La conclusión principal. Confía está llegando exactamente a las mujeres a las que se propuso servir — predominantemente migrantes, con frecuencia sin situación legal segura, que llegan desde dificultades económicas reales — y las primeras evidencias apuntan en una sola dirección: más mujeres con negocio, más ingresos mantenidos o en aumento, más hogares que mejoran y una confianza casi universal en el programa. Allí donde los resultados requieren un horizonte de 24 meses (supervivencia del negocio), esta evaluación establece la línea de base para una ronda de seguimiento.

The background of the entire page is a dark blue color. Overlaid on this background are several concentric circles in a lighter shade of blue. These circles are centered on the right side of the page and expand towards the left, creating a sense of depth and movement.

01

Introducción

Treball Solidari, el programa Confía, esta evaluación y el marco de indicadores.

SECCIÓN 01

Introducción

Treball Solidari y el programa Confía

Treball Solidari es una ONG española fundada en el año 2000 en Palma de Mallorca por un grupo de jóvenes economistas y periodistas comprometidos con el desarrollo humano y la lucha contra la pobreza. Centrada en sus inicios en la cooperación internacional en Centroamérica, Sudamérica y África, la organización amplió su ámbito de actuación en 2011 en respuesta a la crisis económica de España, lanzando su primer programa nacional de microcrédito para mujeres en situación de vulnerabilidad en Mallorca.

Su misión es acompañar a las personas que viven en situación de vulnerabilidad o pobreza para que tengan oportunidades y puedan vivir con dignidad de su propio trabajo. Central a ello es la convicción de que las personas en situación de pobreza no se definen por sus circunstancias, sino por su potencial no realizado — y que el acceso al capital, la formación y el apoyo comunitario es lo que marca la diferencia.

El programa Confía es la iniciativa insignia de autoempleo de Treball Solidari: un programa integral de apoyo a mujeres en situación de exclusión financiera, construido en torno a una metodología de solidaridad, compromiso y responsabilidad compartida. Su nombre — Confía — refleja su creencia central de que las mujeres en situación de pobreza y exclusión son solventes y capaces, y que lo que necesitan es un entorno que crea en ellas.

A través de Confía, las participantes se integran en grupos solidarios que actúan como redes de apoyo mutuo. En ellos reciben formación quincenal, mentoría personalizada y acceso a microcrédito sin avales ni garantías — crédito concedido sobre la base de la confianza y la garantía del grupo. El programa trabaja de forma holística en las dimensiones personal, psicosocial, financiera y emprendedora.

Las mujeres a las que sirve Confía se encuentran entre las más excluidas estructuralmente de los sistemas financiero y laboral convencionales de España — muchas son migrantes de África o América Latina, mujeres sin historiales de empleo formal y mujeres que nunca antes habían tenido acceso al crédito. Para muchas, Confía es su primer encuentro con una institución financiera que las trata como dignas de confianza.

Esta evaluación

Este informe presenta los resultados del primer ejercicio sistemático de recogida de datos de impacto del programa Confía, realizado por Fortell Impact entre el 11 de mayo y el 18 de junio de 2026 mediante conversaciones con avatares impulsados por IA con las participantes, en español e inglés.

Su propósito es doble. En primer lugar, documenta a quién sirve Confía actualmente — un perfil verificado en cuanto a vulnerabilidad, situación previa en el mercado laboral, exclusión financiera y trasfondo demográfico.

En segundo lugar, recoge la situación actual de las participantes y su propio relato de lo que ha cambiado desde que se unieron — actividad empresarial, resiliencia financiera, participación en formación y sentido de agencia.

Esta es la base de un corpus de evidencia que crecerá con el tiempo. Los resultados son una instantánea de un único momento; futuras rondas con la misma cohorte permitirán un seguimiento longitudinal y una medición más robusta del cambio.

El marco de indicadores

Para esta evaluación, Fortell Impact diseñó un instrumento de recogida de datos a medida, asociado a un conjunto consolidado de indicadores de impacto social alineados con el Plan de Acción del Pilar Europeo de Derechos Sociales y sus objetivos para 2030 en materia de empleo, competencias y reducción de la pobreza.

El Pilar — adoptado por la Comisión, el Consejo y el Parlamento Europeos en 2017 y reforzado en la Cumbre Social de Oporto de 2021 — establece veinte principios en torno a la igualdad de oportunidades, las condiciones de trabajo justas y la protección social, con objetivos vinculantes para 2030: una tasa de empleo del 78%, una tasa de NiNis por debajo del 9% y un 60% de personas adultas en formación cada año.

Elegimos este marco de forma deliberada. El trabajo de Treball Solidari se sitúa en la intersección de la inclusión financiera, la activación del mercado laboral y la cohesión social — precisamente el terreno que aborda el Pilar.

Fundamentar el instrumento en la propia lógica de indicadores del Pilar significa que los resultados de Confía pueden leerse directamente frente a los objetivos europeos, y que su contribución resulta legible para financiadores institucionales, responsables políticos y redes de todo el panorama europeo de la inversión social. El marco abarca 41 indicadores en tres niveles. Los indicadores de producto (1-16) documentan a quién se atendió; los indicadores de resultado (17-30) miden qué cambió; los indicadores de impacto (31-41) vinculan la evidencia del programa con tendencias monitorizadas por Eurostat. Esta evaluación informa sobre los niveles de producto y resultado.

02

Metodología

Cómo se diseñó la evaluación, el instrumento y los avatares, el proceso de recogida de datos, y qué pueden y qué no pueden decirnos estos datos.

SECCIÓN 02

Metodología

Esta evaluación se basa en datos primarios recogidos directamente de las participantes en el programa Confía entre el 11 de mayo y el 18 de junio de 2026. Los datos se recogieron mediante conversaciones estructuradas con avatares impulsados por IA desarrollados por Fortell Impact, realizadas en español e inglés, permitiendo a las participantes responder en su propio idioma y a su propio ritmo. De las 327 participantes que iniciaron la conversación, 292 la completaron en su totalidad — una tasa de finalización del 89,3%, con 290 conversaciones en español y 2 en inglés.

327

Iniciaron

Comenzaron la conversación

292

Completaron

La completaron en su totalidad

89,3%

Finalización

De todas las que iniciaron

38

Días

Ventana de recogida



Mariana

Español · acento latinoamericano



Ada

Inglés · acento africano oriental

Las participantes interactuaron con uno de dos avatares de IA — Mariana, en español con acento latinoamericano, y Ada, en inglés con acento africano oriental. Cada uno fue diseñado para sentirse culturalmente próximo a las participantes a las que atiende, favoreciendo una conversación natural y cómoda.

El marco de indicadores, en breve

Como se introdujo en la Sección 01, esta evaluación se construye en torno a un conjunto consolidado de 41 indicadores de impacto social alineados con el Pilar Europeo de Derechos Sociales. El marco se organiza en tres niveles. Los indicadores de producto (1–16) describen a quién atendió el programa — las características demográficas, de vulnerabilidad y de recepción de servicios de las participantes. Los indicadores de resultado (17–30) recogen qué cambió en la vida de las participantes — en empleo, ingresos, resiliencia financiera, formación y acceso a la banca convencional. Los indicadores de impacto (31–41)

conectan estos hallazgos a nivel de programa con tendencias más amplias a nivel poblacional monitorizadas por Eurostat. Este informe se centra en los niveles de producto y resultado. Cada sección que sigue se abre con una nota sobre qué indicadores aborda y se cierra con una tabla resumen que muestra la cifra de cada uno.

Instrumento de encuesta: seis secciones

Fortell Impact diseñó el instrumento para este proyecto — 52 preguntas en seis secciones temáticas, cada una asociada a uno o más indicadores del marco. Se desarrolló de forma colaborativa con el equipo de coordinación de Treball Solidari. El instrumento combina preguntas cerradas, que generan datos cuantificables para el cálculo de indicadores, con preguntas abiertas por voz, en las que las participantes expresan sus respuestas libremente. Las respuestas abiertas se revisaron y codificaron utilizando libros de códigos estructurados; todos los cálculos de indicadores fueron objeto de revisión humana antes de su inclusión.

A Perfil y datos demográficos

Edad, origen, situación administrativa, etnia, discapacidad, residencia, situación laboral previa, tiempo de participación. Indicadores 1–16.

B Crédito y finanzas

Concesión de préstamos, condición de prestataria por primera vez, uso del préstamo, comprensión de las condiciones, acceso a cuenta bancaria. Indicadores 2, 3, 30.

C Negocio y empleo

Titularidad del negocio, tamaño del equipo, evolución de los ingresos, ganancias, percepción de prestaciones, choques financieros. Indicadores 17–20, 25–29.

D Formación y competencias

Participación, tipo, finalización, cambios en la comprensión financiera y en el uso de herramientas digitales. Indicadores 12–16, 21–24.

E Bienestar personal

Cambios positivos, bienestar emocional, situación del hogar, apoyo, responsabilidades de cuidado. Contexto cualitativo.

F Experiencia con el programa

Satisfacción, confianza, trato, recomendación, reclamaciones. Indicador 30 y principios de protección al cliente.

Proceso de recogida de datos

La encuesta se difundió por las facilitadoras de Confía a través de los canales de WhatsApp que utilizan para comunicarse con las participantes en cada centro. Los centros se ubican en distintas regiones de España. Las participantes accedieron a la conversación mediante un enlace compartido y la completaron de forma independiente, en el momento que eligieron.

Las respuestas abiertas fueron revisadas y codificadas por el equipo de Fortell utilizando libros de códigos estructurados desarrollados para este proyecto, permitiendo que las respuestas cualitativas contribuyeran tanto a los hallazgos temáticos como a los resultados cuantitativos de los indicadores. Todos los cálculos de indicadores fueron objeto de revisión humana antes de su inclusión en este informe.

Qué puede y qué no puede decirnos esta evaluación

Este es el primer ejercicio de recogida de datos con participantes de Confía, diseñado como una evaluación inicial más que como una evaluación longitudinal. Establece un perfil verificado de la población atendida y documenta su situación en este momento. No incluye un grupo de control y — al no haberse recogido una línea de base sistemática en el momento de la incorporación — no admite una comparación rigurosa antes/después a nivel individual. Por tanto, documenta resultados: cómo es hoy la situación de las participantes y cómo describen el cambio que han experimentado. No puede afirmar con certeza que el programa haya causado estos resultados.

El estándar de evidencia apropiado es la contribución más que la atribución — mostrar que el programa llegó a las personas adecuadas, prestó un apoyo pertinente y se asocia con un cambio positivo. Varias preguntas tienen una dimensión retrospectiva, pidiendo a las participantes que comparen el presente con su situación antes de unirse; estas se tratan como indicativas de la dirección del cambio. El corpus de evidencia se fortalecerá con el tiempo. Una ronda de seguimiento con la misma cohorte permitirá la comparación antes/después en indicadores de resultado clave — supervivencia del negocio a los 24 meses (19), acceso a la banca convencional (30) y generación sostenida de ingresos (20).

The background of the page features a series of concentric circles in a light teal color, centered on the right side and expanding towards the left. The number '03' is positioned on the left side of the page, with a small orange horizontal line underneath it.

03

Perfiles de las participantes

Quiénes son estas mujeres — edad, origen, situación administrativa, vulnerabilidad, historial laboral y tiempo en el programa.

SECCIÓN 03

Perfiles de las participantes

Esta sección abarca los indicadores de producto 1-16 — las características demográficas, de vulnerabilidad y de recepción de servicios de las 292 mujeres que completaron la evaluación. La subsección de cierre introduce los indicadores 2 y 3, los productos relacionados con el crédito que enlazan con la Sección 04.

Las 292 mujeres que completaron la evaluación son, de forma abrumadora, exactamente la población a la que Confía se propuso llegar: mujeres de origen migrante, muchas navegando España sin una situación legal segura, la mayoría de las cuales llegaron al programa desde el desempleo o la inactividad económica. Esta sección perfila quiénes son a través de los indicadores de producto del marco (1-16) — estableciendo la línea de base frente a la que puede valorarse el alcance y la pertinencia del programa.

94%

Origen migrante

Nacidas fuera de España

68%

Latinoamericanas

De América Latina / Caribe

23%

Sin situación segura

Irregular o solicitante de asilo

45%

Llegaron desde la dificultad

Desempleo, sin ingresos o inactividad antes de unirse

Edad y origen

La cohorte está sólidamente en edad de trabajar — seis de cada diez tienen entre 30 y 49 años, y un tercio adicional tiene 50 o más, un grupo que afronta barreras particulares para reincorporarse al mercado laboral formal. Casi todas nacieron fuera de España: el 94% de quienes indicaron su origen, con más de dos tercios procedentes de América Latina y el Caribe, lo que refleja las profundas raíces de Confía en las comunidades migrantes de España.

Edad

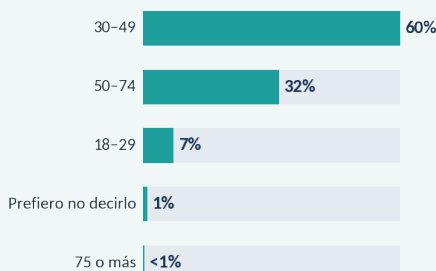


Fig. 1 · n = 291. Una encuestada no indicó su edad.

Región de nacimiento

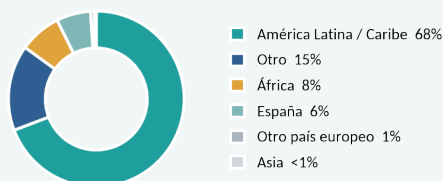


Fig. 2 · n = 292. "Otro" es una categoría residual no especificada; seis prefirieron no decirlo.

Situación legal — el filo más agudo de la exclusión

La situación administrativa es donde la vulnerabilidad de la cohorte se hace más visible. Algo menos de un tercio son de nacionalidad española; el resto tiene una variedad de situaciones, y casi una de cada cinco está en situación administrativa irregular, con un 4% adicional solicitando asilo. En conjunto, el 23% de las participantes — 67 mujeres — carecen de una situación legal segura, el grupo más excluido de la banca convencional, el empleo formal y el apoyo público. El 45% son nacionales de terceros países (indicador 6).

Situación administrativa en España

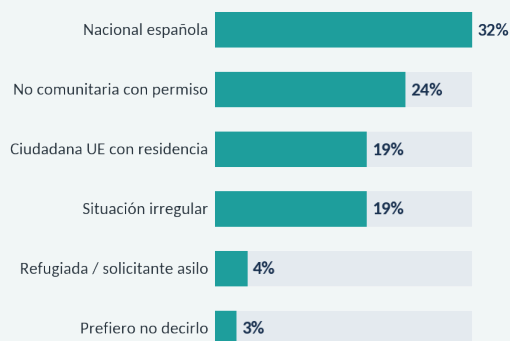


Fig. 3 · n = 292. Ocho participantes prefirieron no decirlo.

Residencia en zona rural o remota

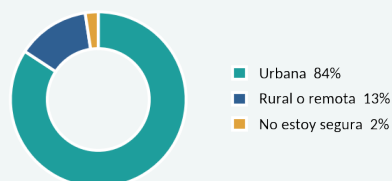


Fig. 4 · n = 292. La mayoría reside en zonas urbanas; el 13% vive en el medio rural.

Vulnerabilidad y el camino hacia Confía

Más allá de la situación legal, la cohorte presenta otros marcadores de exclusión. El 15% se identifica como perteneciente a una minoría étnica, y el 11% vive con una condición de salud o una discapacidad reconocida que afecta a sus actividades diarias — ambas cifras probablemente infraestimadas, dada la proporción que prefirió no responder a estas preguntas sensibles.

La mayoría llegó a Confía desde una situación de dificultad económica. El 45% reportó alguna experiencia de desempleo, ausencia de ingresos o inactividad antes de unirse — no por falta de esfuerzo, sino porque el sistema formal no les ofrecía ninguna vía de entrada. (Una proporción adicional estaba en empleo precario o informal; solo una minoría llegó desde un empleo estable.)

Situación laboral antes de unirse

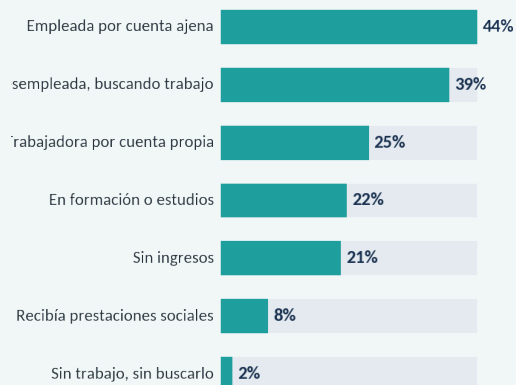


Fig. 5 · n = 292. Selección múltiple, por lo que los totales superan el 100%.

Tiempo en el programa

Las participantes se encuentran en distintas etapas de su trayectoria en Confía, lo cual importa para cómo deben leerse los hallazgos de resultados que siguen. Alrededor de cuatro de cada diez se unieron en los últimos seis meses, mientras que casi un tercio lleva en el programa más de dos años. Esta combinación de participantes más recientes y más consolidadas significa que los resultados que siguen recogen tanto las experiencias tempranas como el cambio a más largo plazo.

Tiempo en el programa Confía

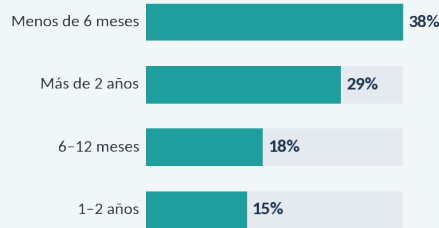


Fig. 6 · n = 292. Sin respuestas faltantes.

En conjunto, este perfil confirma que Confía está llegando a las mujeres a las que se propuso servir — predominantemente migrantes, con frecuencia sin situación segura, y que llegan desde dificultades económicas reales. Las secciones que siguen pasan de quiénes son estas mujeres a qué ha cambiado desde que se unieron.

Servicios recibidos

Más allá del perfil demográfico, dos indicadores de producto describen qué recibieron las participantes del programa. De las 292 mujeres de la evaluación, 151 — el 52% — recibieron un préstamo a través de Confía, y exactamente la mitad de ellas (76, o el 50% de las receptoras de préstamos) eran prestatarias por primera vez. El 91% de esas prestatarias por primera vez también participó en formación, un emparejamiento casi universal que refleja el diseño del programa: el crédito rara vez se concede de forma aislada. El alcance de la formación de forma más amplia (indicadores 12-16) se informa en su totalidad en la Sección 06.

52%

Recibieron un préstamo

151 de 292

50%

Prestatarias por primera vez

De las receptoras de préstamos (76 de 151)

91%

Con formación

De las prestatarias por primera vez (69 de 76)

Indicadores abordados en esta sección

Indicador	Descripción	Valor	Notas
1	Total de participantes	292 mujeres (100%)	
2	Prestatarias por primera vez	76 de 151 receptoras de préstamos (50%)	
3	Prestatarias por primera vez con formación	69 de 76 (91%)	
4	Mujeres participantes	292 de 292 (100%)	
5	Participantes jóvenes (18-29)	21 de 292 (7%)	
6	Nacionales de terceros países	130 de 292 (45%)	
7	Personas con discapacidad o condición de salud	32 de 292 (11%)	
8	Minoría étnica	44 de 292 (15%)	
9	Residentes en zonas rurales o remotas	39 de 292 (13%)	
10-11	Situación de refugio o irregular	67 de 292 (23%)	

04

Crédito y acceso financiero

Concesión de préstamos, prestatarias por primera vez, uso del crédito y el avance hacia la banca formal.

SECCIÓN 04

Crédito y acceso financiero

Esta sección abarca el indicador 2 (prestatarías por primera vez), el indicador 3 (prestatarías por primera vez acompañadas de formación) y el indicador 30 (acceso a la banca convencional).

El acceso al crédito es el corazón de Confía. Esta sección informa de quién recibió un préstamo, cuántas pedían prestado por primera vez en su vida, cómo se usó ese crédito y si las mujeres que llegaron sin cuenta bancaria la tienen ahora. En conjunto, estos indicadores miden cómo el programa traslada a las participantes desde la exclusión financiera hacia el sistema financiero convencional.

52%**Recibieron un préstamo**

151 de 292

50%**Prestatarías por primera vez**

76 de 151

91%**Prestatarías por primera vez
formadas**

69 de 76

95%**Entendieron las condiciones**

143 de 151

Recibir crédito y lo que representa

Algo más de la mitad de las participantes — 151 de 292 — recibieron un préstamo a través del programa Confía. De ellas, exactamente la mitad (76, o el 50%) nunca antes habían pedido prestado en ningún sitio en su vida. Esta es la medida más clara de exclusión financiera que ofrecen los datos: mujeres que no habían sido consideradas solventes por ninguna institución hasta que Confía les extendió su confianza.

La respuesta del programa a las prestatarías por primera vez va más allá del préstamo en sí. El 91% de esas 76 mujeres también participó en formación — un emparejamiento casi universal de crédito y apoyo que el indicador 3 está diseñado para captar. Siete prestatarías por primera vez no accedieron a formación, y estos casos merecen un seguimiento para entender si responden a una cuestión de calendario, de preferencia o a una brecha en la difusión.

La comprensión de las condiciones del crédito es sólida: el 95% de las receptoras de préstamos dijo que le resultaron fáciles de entender las condiciones de su crédito — el calendario de amortización, los intereses y cómo funcionan los pagos. Ocho mujeres dijeron que no, una cifra pequeña pero significativa que señala margen para una atención continuada a la educación financiera en el momento de la formalización del préstamo.

Cómo usaron las participantes su crédito

Allí donde las participantes describieron cómo usaron su crédito, la inversión en el negocio fue, de forma abrumadora, el propósito principal. Entre las 106 respuestas que pudieron codificarse con claridad, 84 (79%) se destinaron directamente a las empresas de las mujeres — maquinaria, materias primas, existencias, equipamiento, marketing. Un 8% adicional financió formación o certificación profesional, a menudo como primer paso para montar un negocio. Cifras pequeñas usaron el crédito para cubrir costes de formalización (3%), como trámites de legalización o deudas tributarias, o necesidades personales y del hogar (3%).

Nota metodológica. El uso del préstamo (Q_B3) se recogió como respuesta abierta por voz. De 151 receptoras de préstamos, 138 proporcionaron una respuesta; 106 eran claramente codificables. El resto incluía artefactos de transcripción derivados de la captura por voz — ruido ambiente, conversaciones cruzadas — y se excluyen del desglose por categorías anterior.

Uso del crédito (codificado)

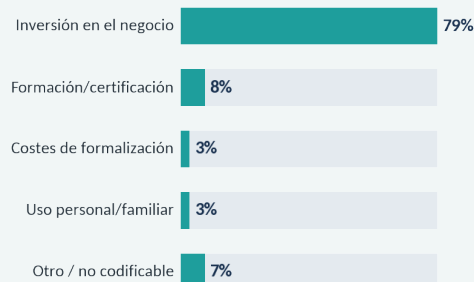


Fig. 7 · n = 106 respuestas codificadas de 138 recibidas.

“El primer uso que le di a mi crédito fue para fortalecer mi negocio en el área de manualidades y arreglos de ropa. Compré mis máquinas, la overlock y la máquina de coser, y compré materias primas para seguir fortaleciendo mi negocio.”

— Participante de Confía

“El primer crédito que me dio Confía lo usé para un curso de formación de manicura y pedicura y, bueno, con la mitad pagué unos productos. Porque terminé el curso, obviamente necesitaba abastecerme, y como tenía el dinero que Confía me había prestado, lo dejé aparte para los productos que necesitaba.”

— Participante de Confía

“Trabajo en eventos, y también tengo una asociación de integración de migrantes. Y básicamente lo he invertido todo aquí: materiales para arreglar el local, para decoraciones, materiales para la asociación, publicidad y cosas así.”

— Participante de Confía

“El uso que he ido haciendo de los créditos de Confía ha sido para herramientas y equipo de trabajo, ya que trabajo en confección. He ido adquiriendo maquinaria, herramientas e insumos que me han permitido desarrollar mi proyecto de confección.”

— Participante de Confía

Acceso a una cuenta bancaria (indicador 30)

El 94% de las participantes tiene actualmente una cuenta bancaria — una tasa alta que refleja tanto el trabajo del programa como el hecho de que la mayoría de las mujeres llegaron ya bancarizadas. La cifra más reveladora está debajo: 44 participantes se unieron a Confía sin cuenta bancaria. De ellas, 28 (64%) tienen ahora una. Dieciséis siguen sin bancarizar — un grupo pequeño, pero concentrado entre quienes tienen una situación administrativa irregular, para

quienes abrir una cuenta sigue siendo estructuralmente difícil al margen del apoyo del programa. El indicador 30 se monitorizará longitudinalmente; el seguimiento a 24 meses mostrará si este grupo se reduce aún más a medida que se resuelvan las situaciones legales.

Indicadores abordados en esta sección

Indicador	Descripción	Valor	Notas
2	Prestatarias por primera vez	76 de 151 receptoras de préstamos (50%)	
3	Prestatarias por primera vez también formadas	69 de 76 (91%)	
30	Acceso a la banca convencional	273 de 291 actualmente bancarizadas (94%); de las 44 que se unieron sin bancarizar, 28 tienen ahora una cuenta (64%)	Requiere seguimiento a 24 meses

The background of the entire page is a dark blue color. Overlaid on this background are several concentric circles in a lighter shade of blue. These circles are centered on the right side of the page and expand towards the left, creating a sense of depth and movement.

05

Negocio y empleo

Empleos creados, el camino del desempleo al autoempleo, evolución de los ingresos, situación del hogar y resiliencia financiera.

SECCIÓN 05

Negocio y empleo

Esta sección abarca los indicadores 17 (empleos creados), 18 (anteriormente desempleadas ahora autoempleadas), 19 (supervivencia del negocio a los 24 meses), 20 (actividad generadora de ingresos sostenida), 24 (supervivencia de formadas frente a no formadas), 25 (NiNis que acceden a empleo o formación), 26 (ingresos del hogar), 27 (umbral de pobreza), 28 (dependencia de prestaciones) y 29 (resiliencia financiera).

Esta sección informa sobre lo que el programa ha ayudado a construir a las participantes: sus negocios, el trabajo que han creado para sí mismas y para otras personas, el cambio en sus ingresos y en la situación de su hogar, y su capacidad para resistir las dificultades financieras. Dos indicadores de esta sección — el 19 y el 24, ambos relativos a la supervivencia a 24 meses — no pueden calcularse a partir de una única ronda de datos; para ellos, la evaluación establece una línea de base frente a la que una encuesta de seguimiento medirá el cambio.

75%

Dirigen su propio negocio

220 de 292

91%

En trabajo remunerado

Por cuenta propia o ajena

73%

Desempleo → negocio

83 de 114

66%

Mejóro el hogar

193 de 292

Autoempleo y empleos creados (indicador 17)

220 de 292 participantes (75%) dirigen actualmente su propio negocio o trabajan de forma independiente. La mayoría trabaja sola — 179 (81%) — mientras que 41 (19%) emplean al menos a otra persona: 33 (15%) trabajan con 2-3 personas y 8 (4%) con cuatro o más. Esos 41 negocios están creando trabajo más allá de sus titulares: un recuento conservador, tomando el número más bajo de cada tramo, lo sitúa en un mínimo de 57 empleos, y la cifra real es mayor, ya que el tamaño del equipo se registró por tramos en lugar de números exactos.

Otras 46 participantes están actualmente empleadas por cuenta ajena (sin dirigir su propio negocio). En conjunto, 266 de 292 mujeres — el 91% — están en alguna forma de trabajo remunerado.

Tamaño del equipo entre las titulares de negocio

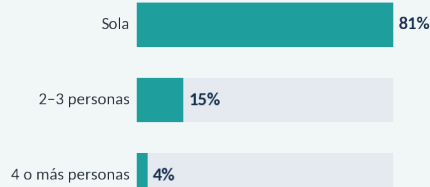


Fig. 8 • n = 220 mujeres con un negocio en la actualidad.

Del desempleo al autoempleo (indicador 18)

Antes de unirse a Confía, 114 participantes declararon estar desempleadas y buscando trabajo activamente. De ellas, 83 — el 73% — dirigen ahora su propio negocio. Este es un indicador derivado, que cruza la situación laboral previa de cada participante con su actividad empresarial actual. Recoge el efecto más directo del programa sobre el mercado laboral: mujeres que entraron en la economía formal en sus propios términos cuando ningún empleador las contrataba.

Línea de base de supervivencia del negocio (indicadores 19 y 24)

Dos indicadores de esta sección — la tasa de supervivencia del negocio a 24 meses, y la comparación de las tasas de supervivencia entre titulares de negocio formadas y no formadas — no pueden calcularse a partir de esta ronda de datos. Requieren una encuesta de seguimiento con la misma cohorte. Esta evaluación establece la línea de base.

En el momento de la recogida de datos, 84 de las 220 mujeres con un negocio no tenían ningún negocio cuando se unieron a Confía — lo iniciaron a través del programa. Otras 64 llevaban operando menos de un año antes de unirse. El seguimiento a 24 meses rastreará cuántas de estas siguen activas. Para el indicador 24, la división de base es: de las 220 mujeres con un negocio en la actualidad, 169 también participaron en formación y 51 no. El seguimiento comparará las tasas de supervivencia entre estos dos grupos.

Mantener la actividad generadora de ingresos (indicador 20)

Entre las 220 mujeres que dirigen actualmente un negocio, 175 (80%) reportan que sus ingresos han aumentado o se han mantenido desde que se unieron. 99 (45%) dicen que sus ingresos han aumentado; 76 (35%) dicen que se han mantenido. Solo 2 reportan una disminución. 43 no tenían negocio antes de unirse y, por tanto, no pueden hacer una comparación antes/después.

Ingresos desde que se unieron

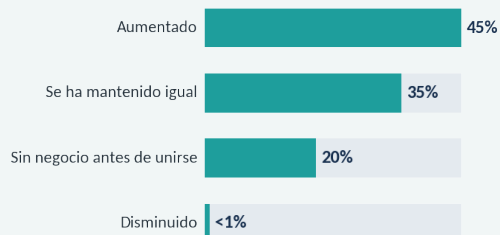


Fig. 9 · n = 220 mujeres con un negocio en la actualidad.

Tramos de ingresos mensuales — antes y ahora

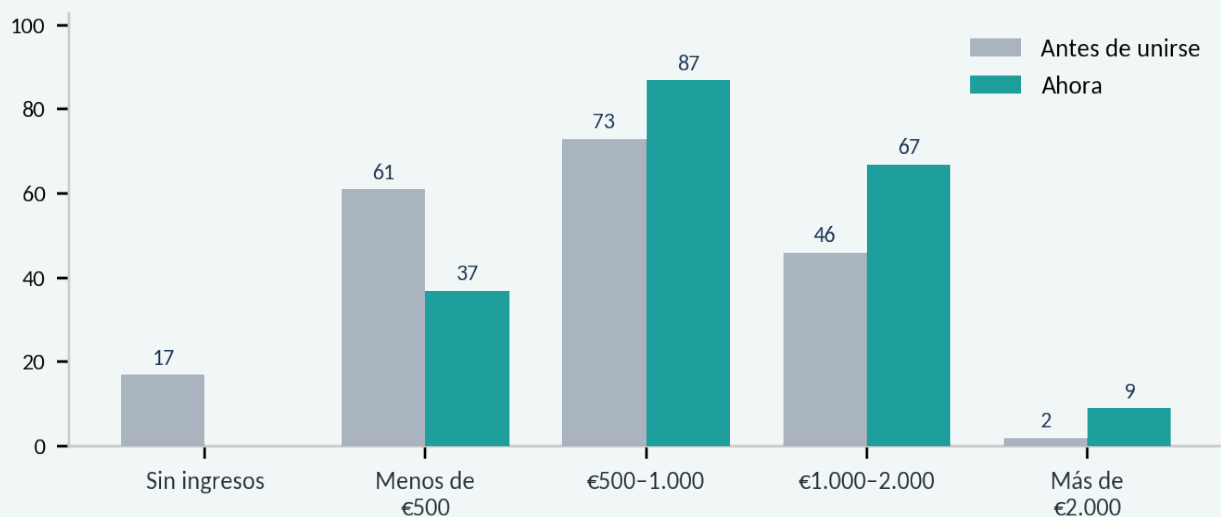


Fig. 10 · Tramos de ingresos autodeclarados entre las titulares de negocio que respondieron a ambas preguntas. 20–21 prefirieron no revelar sus ingresos y se excluyen. La comparación es indicativa de la dirección, no una medida verificada de ingresos.

Los datos por tramos de ingresos muestran un desplazamiento visible al alza. El número de quienes no reportan ingresos cae a cero. Las que están en el tramo más bajo descienden con fuerza. Las mayores ganancias se dan en los tramos intermedios — €500–1.000 y €1.000–2.000 — y el tramo de más de €2.000 también crece desde una base pequeña.

NiNis que acceden a empleo o formación (indicador 25)

Solo 2 participantes de la evaluación cumplen la definición de NiNi según el marco — con edades entre 18 y 29 años y sin empleo ni estudios antes de unirse a Confía. Esto refleja el perfil predominantemente en edad de trabajar y con

experiencia de la cohorte. Ambas están ahora en empleo o formación. El indicador de NiNis se monitoriza por exhaustividad del marco, pero no es una medida significativa para la población de este programa.

Ingresos del hogar y umbral de pobreza (indicadores 26 y 27)

Estos indicadores se aproximan a través del propio relato de cambio de las participantes, no de datos de ingresos verificados. Con esa salvedad, el panorama es llamativo: el 66% de las participantes (193 de 292) reporta que la situación de su hogar ha mejorado desde que se unieron — el 39% dice que ha mejorado mucho, el 27% algo. El 22% no reporta cambios, el 12% dice que es demasiado pronto para saberlo, y 1 participante reporta que ha empeorado.

Para el indicador 27 — superar el umbral de pobreza — 42 participantes percibían prestaciones sociales antes de unirse. De ellas, 17 han dejado de percibirlas por completo, y 12 de esas 17 reportan específicamente una mejora del hogar. Presentamos esto como evidencia de apoyo para el indicador del umbral de pobreza; la verificación completa a nivel Eurostat se sitúa en el nivel de impacto, más allá del alcance de esta evaluación.

Situación del hogar desde que se unieron

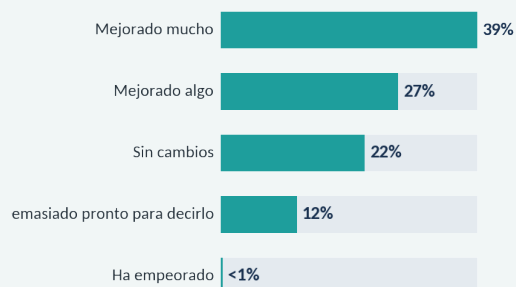


Fig. 11 · n = 292. Autodeclarado, indicativo de la dirección.

Dependencia de prestaciones (indicador 28)

De las 42 participantes que percibían prestaciones antes de unirse, 16 (38%) ya no lo hacen. 25 siguen percibiendo prestaciones y 1 prefirió no decirlo. Lo presentamos con franqueza: para mujeres con situación administrativa irregular u opciones de empleo limitadas, la percepción de prestaciones puede reflejar barreras estructurales más que un fracaso del programa. La salida de las prestaciones es una señal de cambio en el hogar entre varias, y debe leerse junto con las cifras de ingresos y del hogar anteriores.

Resiliencia financiera (indicador 29)

Este indicador se construye a partir de respuestas abiertas por voz codificadas a la pregunta Q_C10 — si las participantes afrontaron dificultades económicas en el último año y cómo las gestionaron. 255 de 292 proporcionaron una respuesta; 179 eran claramente codificables tras eliminar los artefactos de transcripción.

El 76% lo gestionó de forma independiente o no reportó dificultades significativas. El 20% se apoyó en redes familiares o comunitarias — una estrategia de afrontamiento legítima y común, codificada como media en lugar de alta porque implica dependencia externa. 8 mujeres reportaron no poder hacer frente. Recurriendo también a la Q_C9 (capacidad de ahorro mensual, 191 respuestas): el 33% puede ahorrar algo cada mes, el 28% llega justo, y el 5% reporta un déficit habitual.

Nota metodológica. La Q_C10 fue una pregunta abierta por voz; la codificación siguió una rúbrica estructurada revisada por el equipo de Fortell.

Resiliencia financiera

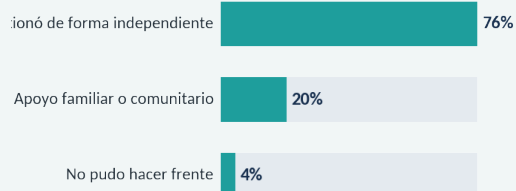


Fig. 12 · n = 179 respuestas codificables a la Q_C10.

“No puedo ahorrar nada; no llego al día 15. Es cierto que gracias a la formación y la mentoría del programa Confía he podido avanzar de forma más estructurada y resolver bastantes cosas. Pero ahora mismo, dada mi situación familiar, la situación social, los precios del alquiler y la vida en general, mi sueldo es totalmente insuficiente.”

— Participante de Confía

“El dinero cubre los gastos, pero como además estoy en un proceso de expansión intento invertir más, porque el proyecto es grande y necesito hacerlo crecer. Voy poco a poco con lo que gano. Lo hago con mis propios recursos y me va bien — no tengo que estresarme ni preocuparme por pagar deudas.”

— Participante de Confía

“Adaptarme a España sin papeles — pero me considero una luchadora, y aunque es más difícil emprender un negocio en este país por las normas que se exigen, conseguí salir adelante con mi círculo más cercano.”

— Participante de Confía

“Como migrantes, cuando llegamos siempre afrontamos alguna dificultad económica, pero paso a paso — con trabajo, con resiliencia, con enfoque en lo que queremos — vamos saliendo poco a poco de esa situación.”

— Participante de Confía

Indicadores abordados en esta sección

Indicador	Descripción	Valor	Notas
17	Empleos creados	220 mujeres autoempleadas (75%); 41 de sus negocios (19%) emplean al menos a otra persona	
18	Anteriormente desempleadas ahora autoempleadas	83 de 114 (73%)	
19	Tasa de supervivencia del negocio a 24 meses	Línea de base: 220 mujeres con un negocio (75%)	Requiere encuesta de seguimiento
20	Actividad generadora de ingresos sostenida	175 de 220 con un negocio (80%)	
24	Tasa de supervivencia de formadas frente a no formadas	Línea de base: 169 formadas (77%), 51 no formadas (23%)	Requiere encuesta de seguimiento
25	NiNis que acceden a empleo o formación	2 de 2 (cohorte demasiado pequeña para reportar en %)	
26	Aumento de los ingresos del hogar	193 de 292 (66%)	Autodeclarado
27	Superación del umbral de pobreza	12 de 42 anteriormente con prestaciones, ahora sin ellas y reportan mejora (29%)	Aproximado
28	Reducción de la dependencia de prestaciones	16 de 42 anteriormente con prestaciones, ahora sin ellas (38%)	

136 de 179 lo gestionaron de forma independiente (76%); 35 con apoyo familiar o comunitario (20%); 8 incapaces de hacer frente (4%)

06

Formación y competencias

Quién se formó, qué aprendió, la finalización del módulo de educación financiera y cómo aplican las participantes las nuevas competencias.

SECCIÓN 06

Formación y competencias

Esta sección abarca los indicadores 12–14 (tipos de formación impartida), 13 (finalización de educación financiera), 15–16 (alcance de la formación por grupo de edad), 21 (participación en formación), 22 (mejora de la comprensión financiera) y 23 (aplicación de herramientas digitales).

El crédito rara vez viaja solo en el modelo de Confía. Junto al préstamo, se ofrece a las participantes un currículo estructurado que abarca gestión empresarial, educación financiera, competencias digitales y desarrollo personal. Esta sección informa de quién se formó, qué aprendió, hasta dónde avanzó en el módulo de educación financiera y — a través de sus propias respuestas por voz — cómo están poniendo en práctica las nuevas competencias.

73%

Participaron en formación

213 de 292

64%

Completaron educación financiera

136 de 213 formadas

68%

Mejoraron su comprensión

De las respuestas codificadas

78%

De las mujeres de 50+ formadas

73 de 93

Participación en formación (indicador 21)

213 de 292 participantes — el 73% — participaron en formación estructurada a través de Confía. Es una tasa de participación alta para una población con demandas significativas que compiten por su tiempo: responsabilidades de cuidado, empleo irregular y, en muchos casos, la carga administrativa de navegar la vida sin una situación legal segura. 79 participantes no accedieron a formación durante el periodo de evaluación, y para algunas — en particular el 38% que se unió en los últimos seis meses — esto puede deberse simplemente al calendario.

Qué aprendieron las participantes (indicadores 12–14)

La formación abarcó un currículo amplio. Entre las 213 que se formaron, los módulos más frecuentes fueron gestión empresarial y emprendimiento (64%) y educación financiera y gestión del dinero (51%) — las dos áreas de contenido más directamente ligadas a la misión de autoempleo del programa.

Las habilidades blandas, incluidas comunicación, liderazgo y empatía, alcanzaron al 36%; género e igualdad al 30%; herramientas digitales y tecnología al 24%; marketing y redes sociales al 24%; y acceso a prestaciones sociales y servicios financieros al 13%.

Módulos de formación cursados

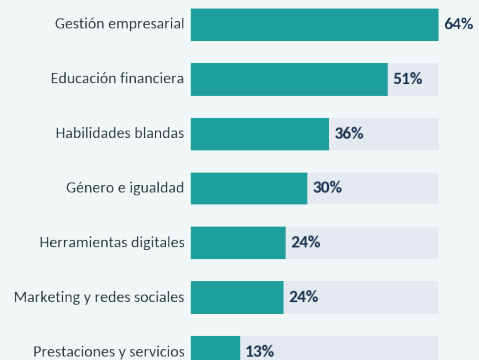


Fig. 13 · n = 213 formadas. Selección múltiple, por lo que los totales superan el 100%.

Finalización de educación financiera (indicador 13)

De las 213 que participaron en formación, 136 (64%) han completado el módulo de educación financiera en su totalidad. Otras 54 (25%) lo están cursando todavía — algo coherente con el 38% de participantes que se unió en los últimos seis meses y aún no ha tenido tiempo de completar el currículo completo. 23 (11%) no lo completaron. Todas las participantes formadas respondieron a esta pregunta; no hubo respuestas faltantes.

Módulo de educación financiera

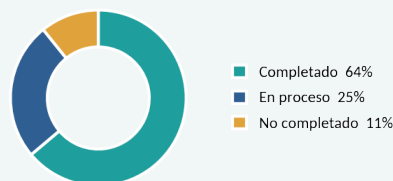


Fig. 14 · n = 213 participantes formadas.

Alcance de la formación por grupo de edad (indicadores 15 y 16)

El grupo de 50+ — 93 mujeres, el 32% de la cohorte — se formó a una tasa del 78%, superior a la media general. Vale la pena nombrarlo de forma explícita: las mujeres mayores, que afrontan las barreras más altas para reincorporarse al mercado laboral formal, participan en la formación a la tasa más alta. El programa parece estar llegando a ellas de forma eficaz. El grupo de 18–29 es muy reducido — 21 mujeres, 14 de las cuales se formaron (67%). Como se señaló en la Sección 05, esta cohorte no es principalmente una población NiNi; el indicador se monitoriza por exhaustividad del marco.

Mejora de la comprensión financiera (indicador 22)

La Q_D4 preguntaba a las participantes formadas cómo había cambiado su comprensión de la gestión financiera. 69 proporcionaron una respuesta; 60 eran claramente codificables. De ellas, el 68% describió una mejora concreta — articulando nuevos hábitos en torno al ahorro, la elaboración de presupuestos, el seguimiento de ingresos y gastos, y la comprensión de la estructura financiera de su negocio. El 30% dio una respuesta positiva general sin detalle específico. Una participante dijo que no había entendido varias cosas. La Q_D4 fue una pregunta abierta por voz; la codificación siguió una rúbrica estructurada. 9 respuestas se excluyeron por ser artefactos de transcripción o demasiado breves para codificar.

“Tengo una visión diferente de cómo ahorrar, cómo invertir, cómo saber cuáles son mis ingresos, cuáles son mis gastos y qué debo ahorrar. Es muy diferente — nos ayuda mucho. Las charlas, la formación que hemos tenido — ahora tengo más claro, en lo financiero, cómo se puede gestionar un negocio estable.”

— Participante de Confía

“Ha cambiado mucho. Aunque una pueda tener alguna noción de crear o gestionar algo, tener la formación en Confía con Juliana — sus explicaciones han sido muy claras. La imagen que ha dado de lo que significa hoy ser una persona independiente va más allá del negocio en sí; también tiene que ver con el desarrollo de la persona en cada etapa del emprendimiento. Así que la visión de cómo construir una empresa se me ha hecho mucho más clara tras haber tenido mentoría con Juliana.”

— Participante de Confía

Aplicación de herramientas digitales (indicador 23)

La Q_D5 preguntaba si las participantes habían aplicado lo aprendido en su vida diaria o en su negocio — incluidas herramientas digitales que no habían utilizado antes. 188 proporcionaron una respuesta; 148 eran claramente codificables. El 29% describió un uso específico de herramientas digitales o de redes sociales en su negocio — Instagram,

Facebook, WhatsApp, software de gestión de ventas, herramientas de diseño para folletos y publicidad. Otro 34% describió la aplicación de competencias de gestión financiera — elaboración de presupuestos, seguimiento de ingresos y gastos, separación de las finanzas del negocio y las personales. El 36% dio una respuesta positiva general.

La Q_D5 recogió una aplicación de competencias más amplia, más allá de las herramientas digitales en sentido estricto, lo que refleja cómo experimentaron las participantes la formación — como un todo integrado más que como módulos separados. Es una señal cualitativa útil, aun cuando dificulta aislar el indicador digital. La Q_D5 fue una pregunta abierta por voz; 40 respuestas se excluyeron por ser artefactos de transcripción.

“Sí, de verdad que he aplicado muchas cosas. Primero, el estudio de mercado — llegué con conocimiento del mercado colombiano, y aprender sobre el mercado educativo aquí en este país me ha enriquecido enormemente. También herramientas digitales para hacer folletos y publicidad, pensando en las redes sociales. También me ha ayudado a identificar mis fortalezas como persona y cómo puedo desarrollar las que ya tenía.”

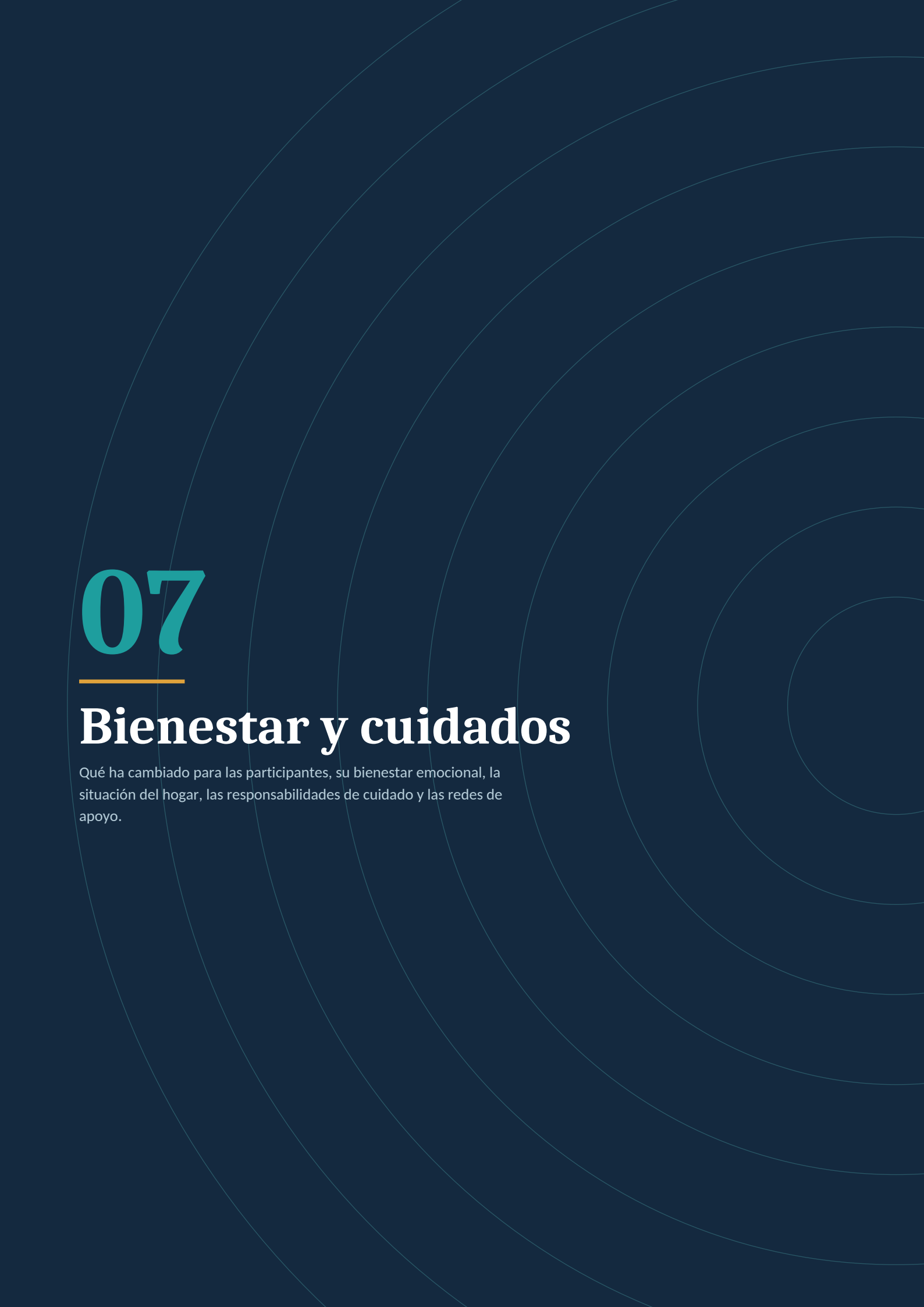
— Participante de Confía

“He tenido que cambiarlo todo para ver buenos resultados. Mi forma de ahorrar estaba mal pero no me había dado cuenta. Tampoco sabía usar herramientas digitales — incluso el ordenador, solo usaba lo básico. En el programa Confía, con Mónica, aprendí muchas cosas que ahora estoy poniendo en práctica.”

— Participante de Confía

Indicadores abordados en esta sección

Indicador	Descripción	Valor	Notas
12	Formación impartida — gestión empresarial	136 de 213 formadas (64%)	
13	Módulo de educación financiera completado	136 de 213 formadas (64%)	
14	Formación impartida — otros módulos	Habilidades blandas 76 (36%); digital 52 (24%); marketing 51 (24%)	
15	Alcance de la formación — mujeres de 50+	73 de 93 (78%)	
16	Alcance de la formación — mujeres jóvenes (18-29)	14 de 21 (67%)	
21	Participación en formación	213 de 292 (73%)	
22	Mejora de la comprensión financiera	68% de las respuestas codificadas (n=60)	Voz abierta codificada
23	Aplicación de herramientas digitales	29% herramientas digitales; 34% competencias financieras (n=148)	Voz abierta codificada

The background of the page features a series of concentric circles in a light teal color, centered on the right side and expanding towards the left. The circles vary in size, creating a sense of depth and movement.

07

Bienestar y cuidados

Qué ha cambiado para las participantes, su bienestar emocional, la situación del hogar, las responsabilidades de cuidado y las redes de apoyo.

SECCIÓN 07

Bienestar y cuidados

Esta sección no tiene indicadores cuantitativos firmes. Los datos sobre bienestar y cuidados aportan evidencia cualitativa y contextual que respalda los hallazgos cuantitativos de las Secciones 04, 05 y 06.

Esta sección se basa en respuestas abiertas por voz sobre qué cambios positivos han notado las participantes en sí mismas desde que se unieron (Q_E1), cómo describen su bienestar emocional (Q_E2) y cómo ha cambiado la situación de su hogar (Q_E3). También recoge el contexto de cuidados en el que las participantes persiguen sus metas emprendedoras — una dimensión que condiciona todo lo demás recogido en esta evaluación.

66%

Mejoró el hogar
Desde que se unieron

65%

Asumen responsabilidades de cuidado
192 de 292

226

Tienen una red de apoyo
En la que pueden confiar

39%

Mejoró mucho
Situación del hogar

Qué ha cambiado: temas de las participantes (Q_E1)

256 de 292 participantes dieron una respuesta a la Q_E1; 141 eran claramente codificables en temas. Los temas que emergen con más fuerza no son principalmente financieros — tienen que ver con la agencia, la pertenencia y la creencia en una misma. El tema más frecuente es el crecimiento empresarial y emprendedor (30%), pero muy de cerca le sigue la comunidad y la solidaridad (25%) — la experiencia de estar en un grupo de mujeres que afrontan situaciones similares, intercambiar experiencias y descubrir que la lucha compartida a la vez normaliza y da energía. La confianza y la autoestima (17%) y las habilidades y el conocimiento (15%) vienen a continuación.

Este patrón importa. El programa entrega crédito y formación, pero lo que las participantes nombran con más frecuencia como cambio positivo es algo menos tangible: la sensación de ser vistas, acompañadas y tenidas en cuenta con confianza. Eso es lo que el nombre Confía está diseñado para ofrecer.

Cambios positivos notados

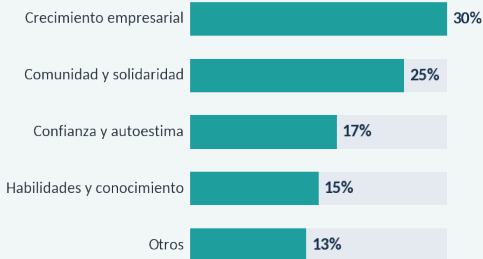


Fig. 15 · n = 141 respuestas codificadas a la Q_E1.

“Me siento más segura. Al principio llegué con depresión — acababa de llegar, y al encontrar el programa Confía conocí a Maira, una mujer muy amable que me escuchó cuando lloraba contando mis problemas. Me ayudó a entender un poco mi situación, me enseñó que en la vida no hay que rendirse, que siempre hay una puerta abierta, y esa puerta se llama Confía. Estoy orgullosa de pertenecer a este programa; aprendí a sentirme segura, a no sentirme humillada por ser de otro país, a empezar de cero en un país que no conocía.”

— Participante de Confía

“Son muchos, de verdad. Recuperar mi autoestima, que estaba tan herida. Afrontar las adversidades de la vida con resiliencia y compromiso conmigo misma. Luchar por alcanzar mis sueños y no desfallecer hasta lograrlos. Estoy empoderada y feliz con mi progreso a pesar de los obstáculos. Creo en mí misma y descubrí capacidades que no pensaba que tenía.”

— Participante de Confía

“Me abro más a compartir mi experiencia con el grupo, y también aprendo de sus experiencias. Me siento escuchada, animada y acompañada en este camino difícil de ser emprendedora y cabeza de familia al mismo tiempo. Me da paz saber que tengo un grupo de personas que me orienta y me apoya, especialmente en los momentos en que pierdo la esperanza o las ganas de trabajar por mí misma.”

— Participante de Confía

“Antes de entrar en el programa había mucha incertidumbre. Tenía claro que tenía la capacidad de llevar adelante mi proyecto de costura y confección, pero no cómo hacerlo en una cultura nueva, un país nuevo, cómo se gestionaban aquí los negocios. Poco a poco — al unirme al programa, ver a otras mujeres avanzando con sus proyectos, la formación, el acompañamiento de la técnica — todo eso me dio mayor confianza para moverme en este sector.”

— Participante de Confía

Bienestar emocional (Q_E2)

252 de 292 participantes describieron su bienestar emocional; 104 dieron respuestas claramente codificables. El panorama es honesto y diverso — como debe serlo para una población que navega la exclusión estructural, la migración, la situación irregular y la precariedad financiera. El tono dominante es de una estabilidad prudente: muchas se describen como tranquila, estable o bien dentro de lo que cabe. Entre los temas recurrentes figuran el papel del grupo como ancla emocional, el estrés de la incertidumbre financiera y la reconstrucción gradual de la confianza y la autoestima.

Una minoría describe una dificultad genuina — ansiedad, inestabilidad, pérdida — y varias nombran el peso emocional particular de construir una vida lejos de la familia, enviar dinero a casa y navegar sistemas que aún no comprenden del todo. Estas respuestas no son fracasos del programa; son relatos honestos de vidas complejas. La contribución del programa aquí no es resolver esa complejidad, sino ofrecer un punto de apoyo estable dentro de ella.

“Antes vivía muy estresada por si llegaba o no a fin de mes, por pagar el alquiler, cosas así. Y ahora, hoy, no es que tenga dinero de sobra, pero ya no vivo estresada.”

— Participante de Confía

“Estoy muchísimo mejor que cuando empecé. Es muy enriquecedor ver las experiencias de cada mujer, y los talleres son preciosos, son interesantes, y la historia de cada una y cómo afronta sus emprendimientos y su propia vida es muy bonita. Es terapia en todos los sentidos.”

— Participante de Confía

Situación del hogar (Q_E3)

El 66% de las participantes reporta que la situación de su hogar ha mejorado desde que se unió a Confía — el 39% dice que ha mejorado mucho, el 27% algo. El 22% no reporta cambios, el 12% dice que es demasiado pronto para saberlo — coherente con el 38% que se unió en los últimos seis meses. Una participante reporta que su situación ha empeorado.

Estas cifras son autodeclaradas y de naturaleza cualitativa, no una medida verificada de ingresos o bienestar. Se presentan como indicativas de la dirección y son coherentes con los datos de empleo, ingresos y resiliencia financiera recogidos en la Sección 05.

Situación del hogar desde que se unieron

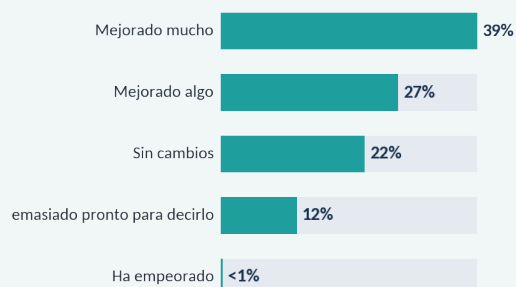


Fig. 16 · n = 292. Autodeclarado, indicativo de la dirección.

Responsabilidades de cuidado (Q_E5)

El 65% de las participantes — 192 mujeres — asume responsabilidades de cuidado junto con su participación: el 46% de menores de 18 años, el 15% de personas mayores o dependientes con discapacidad, y el 5% de ambas situaciones. Solo el 34% no tiene responsabilidades de cuidado.

Este contexto es esencial para leer el resto de los hallazgos. La alta participación en formación, la actividad empresarial y la implicación financiera las logran mujeres que gestionan simultáneamente sus hogares, cuidan de sus hijos y, en muchos casos, sostienen a su familia en los países de origen. La estructura grupal del programa — reuniones quincenales, acceso flexible, apoyo comunitario — está diseñada con exactamente esta realidad en mente.

Responsabilidades de cuidado



Fig. 17 · n = 292.

Redes de apoyo (Q_E4)

226 de 292 participantes tienen al menos alguna red de apoyo en la que pueden confiar — familia, pareja, amistades o compañeras del programa. 16 dijeron explícitamente que no tienen a nadie. 43 no dieron una respuesta codificable. Las 16 sin red de apoyo se solapan de forma significativa con el grupo de mayor riesgo — mujeres con situación administrativa irregular, de llegada reciente y sin familia en España.

The background of the page features a series of concentric circles in a light teal color, centered on the right side and expanding towards the left. The circles vary in size, creating a sense of depth and movement.

08

Experiencia con el programa

Satisfacción, confianza en el equipo, trato recibido, recomendación, reclamaciones e impacto profesional.

SECCIÓN 08

Experiencia con el programa

Esta sección abarca el indicador 30 (satisfacción y protección al cliente) y los principios de protección al cliente. Recoge la propia valoración de las participantes sobre el apoyo, el equipo, el trato recibido y el programa en su conjunto.

La sección final se centra en cómo experimentan las participantes el programa en sí — el apoyo que reciben, su confianza en el equipo, el trato que se les dispensa y su satisfacción general. Para un programa construido sobre la confianza, estas medidas no son extras secundarios; son el núcleo del modelo.

96%**Valorar el apoyo
excelente/bueno**

279 de 292

88%**Confianza en el equipo**

258 de 292

98%**Trato excelente/bueno**

285 de 292

90%**Satisfechas en general**

264 de 292

Apoyo, confianza y trato

Apoyo (Q_F1). El 96% de las participantes valora como excelente o bueno el apoyo que recibe de Confía — 62% excelente, 33% bueno. 10 lo valoran como regular y 3 como muy malo. Para un programa que atiende a 292 mujeres en múltiples centros, con un equipo que gestiona simultáneamente mentoría, facilitación de grupos, administración del crédito y formación, este es un resultado sólido. El pequeño número de valoraciones más bajas debería seguirse a nivel de centro.

Confianza en el equipo (Q_F2). El 88% expresa total o bastante confianza en el equipo técnico y de gestión de Confía — 49% total, 39% bastante. El 10% tiene algo de confianza y el 2% poca. La confianza en las personas que entregan un programa es distinta de la satisfacción con el programa en sí; habla de la calidad de las relaciones individuales, que en el modelo de Confía son centrales.

Trato (Q_F3). El 98% describe el trato que ha recibido como excelente o bueno — la valoración más alta de cualquier pregunta cerrada de la sección. El 73% dice excelente, el 24% bueno, el 7 regular, ninguna malo. Esto habla directamente de los principios de protección al cliente: si las participantes se sienten respetadas, escuchadas y tratadas con dignidad al margen de su situación administrativa, origen o circunstancias. Una valoración positiva casi universal es significativa dada una cohorte que con frecuencia ha experimentado discriminación en otros contextos institucionales.

Satisfacción general (Q_F4). El 90% está satisfecha o muy satisfecha en general — 65% muy satisfecha, 25% satisfecha. 18 son neutrales (6%) y 10 muy insatisfechas (3%). Las 10 muy insatisfechas merecen atención: comprender las razones — decisiones de crédito, dinámicas de grupo, expectativas no cumplidas — reforzaría la capacidad de respuesta del programa. Se recomienda como seguimiento a nivel de centro.

Satisfacción general

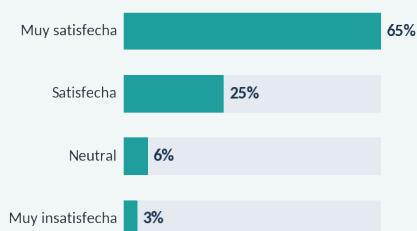


Fig. 18 · n = 292.

Recomendación (Q_F5). 291 de 292 participantes — el 99,7% — dicen que recomendarían Confía a otras personas. Una dijo que no lo haría. Esta es la expresión individual más clara del valor del programa en el conjunto de datos: mujeres que han vivido el programa de primera mano, casi todas dispuestas a poner su nombre a una recomendación.

Reclamaciones (Q_F6)

175 participantes confirmaron que no habían presentado ninguna reclamación durante su tiempo con Confía. De quienes indicaron que habían planteado alguna inquietud, se registró una respuesta sustantiva — relativa a dinámicas interpersonales dentro de un grupo solidario más que a la ejecución del programa. No se identificaron reclamaciones sistémicas. La baja tasa de reclamaciones debe leerse junto con las altas puntuaciones de satisfacción, y no como prueba de que no existen inquietudes; el programa se beneficiaría de un canal de reclamaciones claro y estructurado del que se informe activamente a las participantes, de modo que el pequeño número de participantes insatisfechas tenga una vía visible para plantear sus inquietudes.

Impacto profesional (Q_F7)

La Q_F7 preguntaba directamente a las participantes si el programa las está ayudando a mejorar su actividad profesional como emprendedoras, y cómo. Las respuestas constituyen el testimonio de resultados más sustantivo de la evaluación. A lo largo de 105 respuestas claramente codificables, los temas que emergen con mayor coherencia son: el acompañamiento estructurado en el tiempo (frente a la formación puntual), el acceso a un crédito que ninguna otra institución les facilitaría, la combinación de desarrollo financiero y personal, y la atención y disponibilidad individual de las facilitadoras.

Varias respuestas establecen una comparación explícita con otros programas o instituciones — y en cada caso el rasgo distintivo de Confía es la continuidad del acompañamiento. Las participantes describen acudir a cámaras de comercio u otros proveedores de formación y encontrar cursos cortos que terminan sin seguimiento. Confía, por el contrario, permanece con ellas. La Q_F7 fue una pregunta abierta por voz; el ruido y las respuestas fuera de tema se excluyeron del análisis temático.

“Sin duda, porque me ha hecho planificar y llevar al mundo real todas las ideas de negocio y emprendimiento que tenía. Esa planificación me ha dado calma y seguridad, y me ha permitido descubrir otras cualidades, otras fortalezas, y algunas debilidades que también tenía — todo con vistas a mejorar. No hablamos solo de la parte laboral, sino de la personal, porque al final no todo en esta vida es dinero, sino poder disfrutarlo conscientemente e ir paso a paso en este aprendizaje.”

— Participante de Confía

“El programa ha sido muy valioso, por todo. Es la formación, los encuentros con las mujeres — aprendes de todas y cada una de las emprendedoras — el apoyo técnico, la formación que recibimos. Siempre que he tenido una duda, he tenido una respuesta. Siempre que hago una llamada, hay atención. Si escribo un correo, si planteo una dificultad, siempre están presentes y atentas, y eso te da una gran confianza.”



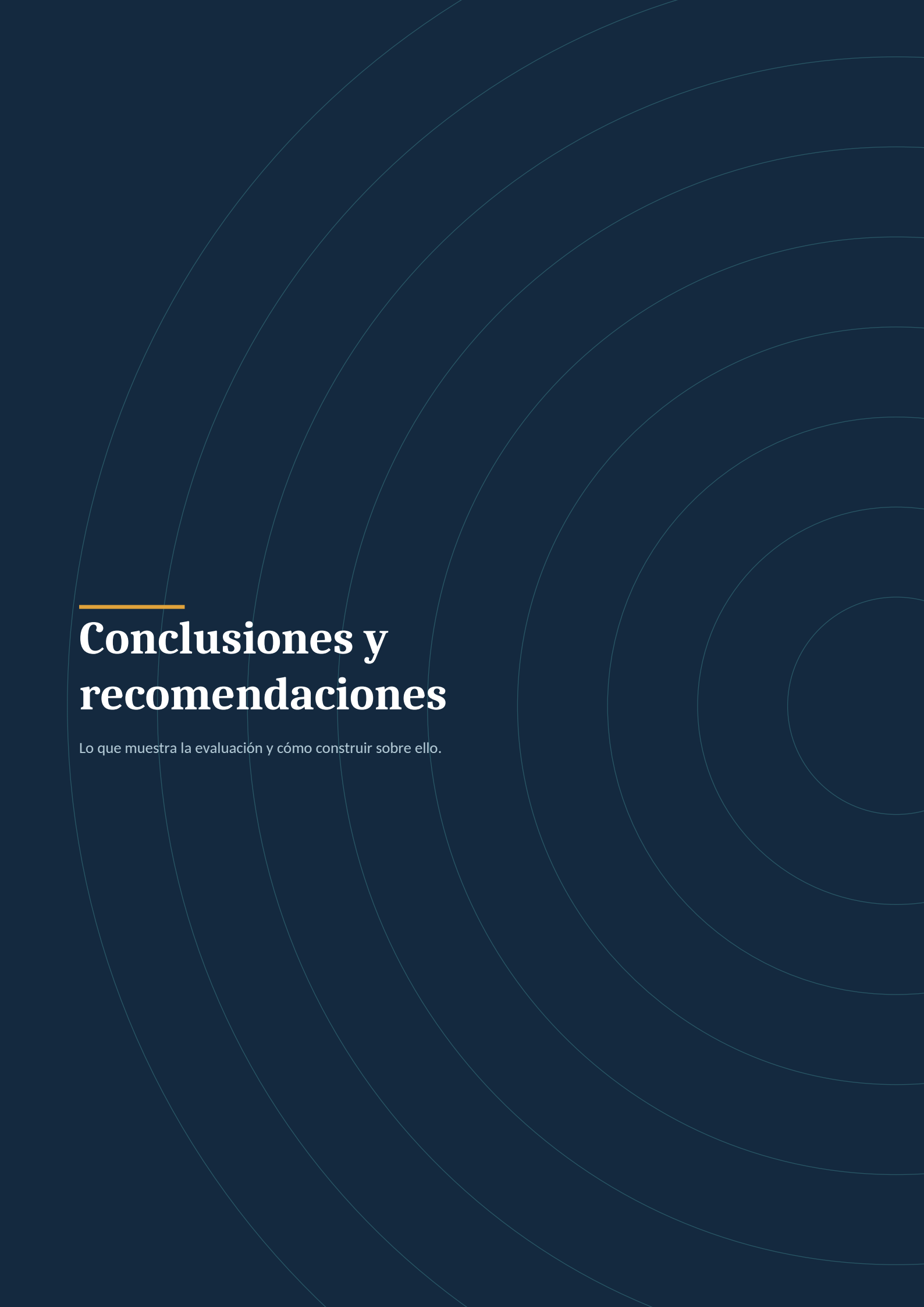
— Participante de Confía

“Por supuesto — sin permiso de trabajo puedo emprender un negocio mientras regularizo mi situación, y Confía me ayudó mucho, porque como inmigrante nadie te presta dinero.”

— Participante de Confía

“Ya venía pidiendo formación y acompañamiento a la Cámara de Comercio de Valencia y a otras organizaciones, pero esos son programas que ofrecen cursos muy cortos y ya está — no vuelves a saber de ellos. El programa Confía, en cambio, te acompaña en todo tu proceso. Ese acompañamiento era exactamente lo que estaba buscando.”

— Participante de Confía

The background of the entire page is a dark blue color. Overlaid on this background are several concentric circles of a lighter blue shade, centered towards the right side of the image. These circles create a sense of depth and focus.

Conclusiones y recomendaciones

Lo que muestra la evaluación y cómo construir sobre ello.

CONCLUSIONES

Conclusiones y recomendaciones

Qué muestra esta evaluación

Confía está llegando a las mujeres adecuadas. La cohorte es abrumadoramente migrante (94%), predominantemente latinoamericana, y casi una cuarta parte navega España sin una situación legal segura. Estas son precisamente las mujeres excluidas del crédito convencional, el empleo formal y el apoyo público — la población para la que se diseñó el programa. El crédito está llegando a prestatarias por primera vez, acompañado de apoyo. La mitad de todas las receptoras de préstamos nunca antes habían pedido prestado en ningún sitio, y al 91% de ellas también se les ofreció formación. Confía no se limita a prestar; está incorporando a las mujeres al sistema financiero por primera vez, con el acompañamiento para usar bien el crédito. El efecto sobre el mercado laboral es real y directo. El 73% de las mujeres que estaban desempleadas antes de unirse dirigen ahora su propio negocio. Cuatro de cada cinco titulares de negocio reportan ingresos que han crecido o se han mantenido. El programa está ayudando a las mujeres a crear trabajo para sí mismas — y, en 41 negocios, también para otras personas.

El cambio que las participantes nombran con más frecuencia no es financiero. Cuando se les pregunta qué ha cambiado, las mujeres hablan primero de confianza, comunidad y de sentirse tenidas en cuenta — el cimiento intangible sobre el que descansan los resultados de negocio e ingresos. Esto es lo que el nombre Confía está pensado para ofrecer, y aflora con claridad en sus propias palabras.

Estos resultados se logran bajo restricciones reales. Dos de cada tres participantes asumen responsabilidades de cuidado. Muchas gestionan hogares, sostienen a su familia en el extranjero y navegan una situación legal insegura de forma simultánea. La estructura grupal del programa está diseñada para exactamente esta realidad — y la disposición casi universal a recomendarlo (99,7%) sugiere que funciona.

La confianza es mutua y casi total. El 90% está satisfecha en general, el 98% se siente bien tratada, y casi todas las participantes recomendarían el programa. Para una cohorte que a menudo ha encontrado exclusión en otras instituciones, esta es una señal significativa de una relación construida sobre la dignidad.

Recomendaciones

Estas recomendaciones se desprenden directamente de los hallazgos y pretenden reforzar lo que ya está funcionando.

1 Poner en marcha la ronda de seguimiento.

Dos indicadores — la supervivencia del negocio a 24 meses (19) y la supervivencia de titulares formadas frente a no formadas (24) — tienen una línea de base pero necesitan una segunda ronda con la misma cohorte. Programar este seguimiento es el paso más valioso para demostrar el impacto a largo plazo.

2 Apoyar a las mujeres que siguen fuera del sistema bancario.

16 mujeres que se unieron sin cuenta bancaria siguen sin bancarizar, concentradas entre quienes tienen una situación irregular. Un apoyo específico — trabajando con los bancos en vías de documentación — cerraría una de las brechas más claras que quedan en la inclusión financiera.

3 Crear un canal de reclamaciones visible.

La satisfacción es alta y las reclamaciones muy pocas, pero el pequeño número de participantes insatisfechas necesita una vía clara y bien difundida para plantear sus inquietudes. Un canal estructurado protegería la confianza de la que depende el programa.

4 Hacer seguimiento de las pocas que reportan insatisfacción.

Las 10 participantes muy insatisfechas, y las 7 prestatarias por primera vez que no accedieron a formación, merecen un seguimiento a nivel de centro para entender si reflejan casos aislados o patrones abordables.

5 Seguir invirtiendo en el modelo de acompañamiento.

Las participantes distinguen de forma sistemática a Confía de los cursos cortos y puntuales de otros lugares por su continuidad de apoyo. Esta es la fortaleza definitoria del programa; proteger la capacidad de las facilitadoras a medida que el programa crece permitirá preservarla.

Confía extiende su confianza a mujeres a las que el sistema había descartado — y esta evaluación muestra que esa confianza se está devolviendo en negocios contruidos, ingresos generados y vidas estabilizadas. El cimientto es sólido; la próxima ronda mostrará hasta dónde llega.