MI FUTURO ES HOY

POR MÁS JOVENES CON PROTECCIÓN SOCIAL

NACIONES UNIDAS ECUADOR

JOINT SDG FUND
FONDO CONJUNTO PARA LOS ODS

POLICY BRIEF

ONU MUJERES

LA INCLUSIÓN FINANCIERA, UNA HERRAMIENTA PARA LA FORMALIZACIÓN DEL TRABAJO JUVENIL

Ilustración: Shutterstock

ONU Mujeres, Entidad de las Naciones Unidas para la Igualdad de Género y el Empoderamiento de las Mujeres, en coordinación con la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), implementan desde enero de 2020, el programa "Expandiendo el sistema de protección social para mujeres y hombres jóvenes en economía informal". La línea de acción en materia de inclusión financiera del programa es ejecutada por la Red de Instituciones Financieras para el Desarrollo (RFD). El objetivo de este estudio es entender la situación de la inclusión financiera de las y los jóvenes en informalidad y sus necesidades, a fin de diseñar mecanismos innovadores de inclusión financiera desde su realidad y reconociendo las barreras que tienen para acceder a servicios financieros y no financieros; y proponer algunos lineamientos de política pública.

Una breve revisión conceptual

Inclusión Financiera: La Estrategia Nacional de Inclusión Financiera de Ecuador define a la inclusión financiera como el acceso y uso de servicios financieros de calidad por parte de individuos y empresas capaces de elegir de manera informada. Los productos y servicios financieros deben ofrecerse de forma transparente, responsable y sostenible, y deben responder a las necesidades de la población (BCE, 2021).

Bienestar financiero: El Consumer Financial Protection Bureau (CFPB), "define el bienestar financiero como el estado en el cual una persona puede satisfacer plenamente sus obligaciones financieras actuales y en curso, puede sentirse segura de su futuro financiero y es capaz de tomar decisiones que le permitan disfrutar de la vida" (Cárdenas, Cuadros, Estrada, & Mejía, 2020). Los elementos del bienestar financiero propuestos por el CFPB son: control de las finanzas diarias y mensuales, capacidad de absorber un choque financiero, libertad financiera de tomar decisiones que permitan disfrutar de la vida y cumplimiento de las metas financieras" (Cárdenas, Cuadros, Estrada, & Mejía, 2020). Los elementos del bienestar financiero se conceptualizan de la siguiente manera:

a. *Control sobre las finanzas diarias* se refiere a que las personas poseen habilidades para controlar sus finanzas. Es decir, los individuos son capaces de cubrir a tiempo sus gastos y deudas, sin preocuparse por no tener suficiente dinero para subsistir.

b. *Tener capacidad para absorber choques financieros* muestra si la persona es capaz de sobrellevar retos

financieros inesperados (por ejemplo, una emergencia doméstica). Las personas con esta capacidad tienen comúnmente un sistema de apoyo basado en familiares y amigos, ahorros personales o seguros.

c. *Libertad financiera para tomar decisiones* que permitan disfrutar de la vida. Mide la libertad de un individuo para gastar de más en otros aspectos diferentes a las obligaciones habituales: salir a cenar, tomarse unas vacaciones o ser generoso con sus familiares, amigos o su comunidad, por ejemplo.

d. *Cumplimiento de metas financieras* indica si la persona percibe que se encuentra en el camino correcto para cumplir su meta financiera, tal como comprar un carro o una casa, o pagar sus créditos. En este sentido, las personas poseen un plan financiero formal (o informal) y trabajan activamente para alcanzarlo.

Finalmente, el **producto financiero** puede definirse "como el servicio que satisface la demanda de financiación externa de las empresas y que representa la oferta de las instituciones financieras". Estos pueden ser, por ejemplo, los fondos de inversión, acciones o planes de pensiones, depósitos a plazo fijo, cuentas de ahorro, hipotecas o crédito. Los **servicios financieros** por su parte son las actividades inherentes al giro del negocio, ejecutadas por las entidades financieras para satisfacer las necesidades de los clientes y/o usuarios (personas naturales o jurídicas), sujetas a regulación y control financiero. Es importante mencionar que es común que los conceptos productos y servicios financieros se usen juntos o como sinónimos.

¿Cómo medir la situación de inclusión financiera de la población joven en la informalidad?

Para el diagnóstico sobre la situación de la inclusión financiera se han considerado tres elementos u ópticas comúnmente utilizadas en la medición de la inclusión financiera (Alliance for Financial Inclusion, 2010).

Acceso: se refiere, principalmente, a las capacidades existentes para utilizar los productos y servicios disponibles ofrecidos por instituciones financieras formales, por lo que, para el análisis de esta variable se deben considerar aspectos relacionados con las barreras que puedan existir para conseguirlo.

Uso: hace referencia en la permanencia y profundidad del uso de los productos y servicios financieros, es decir, lo que debemos determinar es la regularidad y frecuencia de la utilización a lo largo del tiempo.

Calidad: esta nos muestra la relevancia del producto o servicio financiero en la vida de las personas esto a través de la experiencia que ha tenido el usuario, es decir, lo que obtenemos son las opiniones acerca de la experiencia.

¿Qué barreras se identificaron para la inclusión financiera?

Durante diagnóstico y el levantamiento de información se encontraron los siguientes problemas o barreras para el acceso a productos y servicios financieros de las personas jóvenes en cuatro ciudades de Ecuador.

Estas barreras se agrupan en dos categorías: las barreras desde la oferta y las barreras de acceso a la inclusión financiera desde la demanda de servicios y productos.

Demanda	Oferta
a. Limitados ingresos	a. Requisitos del sistema financiero y sus costos
b. Limitado conocimiento sobre el sistema financiero y sus productos	b. Proximidad de los servicios
c. Cultura y costumbres	c. Inadecuada atención y trato

La inclusión financiera de la población joven en la informalidad[1]

Para este estudio se realizó una encuesta abierta a los y las jóvenes beneficiarias de servicios y programas públicos locales. Además, se realizaron grupos focales y mesas de diálogo con organizaciones de la sociedad civil, instituciones financieras, instituciones públicas y privadas e instituciones vinculadas a la inclusión financiera.

En total, más de 450 personas se participaron del estudio sobre inclusión financiera de jóvenes. Los hallazgos de este estudio se presentan sucintamente a continuación:

Acceso

Proximidad física. El 55% de las y los jóvenes indican que tienen puntos de atención financiera cerca de su hogar o trabajo. Sin embargo, en los grupos focales se mencionó que no todas las entidades financieras dan la accesibilidad a un cajero automático cerca de sus residencias, por ejemplo, en las ciudades de Loja y Machala, el 50% de jóvenes indican que los puntos de atención se encuentran lejos de su casa o trabajo.

Cobertura demográfica. Los puntos de atención corresponden a oficinas, ventanillas, corresponsales no bancarios y cajeros automáticos (ATM). Los puntos de atención por cada mil habitantes son: Loja 81, Machala 73, Quito y Guayaquil 33 cada una.

Asequibilidad. El 69% de las y los jóvenes poseen algún producto financiero, es decir, el 31% no cuenta con uno. Cuando se observa la distribución por sexo, el 34% de jóvenes mujeres indican que no tienen un producto financiero. El 39,6% de las y los jóvenes mencionan no disponer dinero para ahorrar y, por ese motivo, no tienen una cuenta de ahorros. El 30,7% considera que no cumple con los requisitos para acceder a un producto; el 9,9% menciona que los costos son muy altos. Además, al 13,9% de la población no le interesa acceder a un producto. Estas razones son comunes en el levantamiento de información de cada una las ciudades.

Asequibilidad. El 22% de las mujeres indica que la razón de no contar con un producto financiero es por no cumplir con los requisitos y en los grupos focales, algunas mujeres jóvenes indicaron que no tienen necesidad de una cuenta bancaria, puesto que pueden usar la de su pareja o la de sus padres. Alrededor del 38% de las y los jóvenes indican que desconocen cómo funcionan los productos, no confían en las entidades financieras, tienen temor de perder sus escasos recursos, prefieren acudir a otras formas no reguladas de financiamiento o consideran que no recibieron una atención y asesoría adecuada. En los grupos focales y las mesas de diálogo de las cuatro ciudades de intervención, en general, se coincide en que las y los jóvenes, tienen un limitado acceso a los distintos productos y servicios financieros, principalmente, en lo que concierne a acceso a créditos. Indican que existen estereotipos que ubican a las y los jóvenes como irresponsables o incapaces de cumplir con las obligaciones de pago.

Tecnologías de la información. En la coyuntura de inclusión financiera, el acceso a tecnología es un factor clave. El 87% de las y los jóvenes encuestados usaron internet en los últimos 12 meses y el 93% usan teléfonos inteligentes o *smartphones*.

Conocimiento. Los participantes expresan que no tienen conocimiento amplio para acceder a productos y servicios financieros y si lo tienen, mencionan que tienen impedimento o brechas para adquirir productos crediticios, por lo que consideran más accesible el abrir una cuenta de ahorros. En su mayoría no conocen costos de productos o servicios financieros.

Uso

Tenencia. El 69% de las y los jóvenes encuestados indica que posee algún producto financiero. Más del 90% de las y los jóvenes que poseen productos financieros, tienen una cuenta de ahorro, el 50% una tarjeta de débito asociada, el 10% tienen tarjeta de crédito y entre el 4% y el 7% un crédito.

1. Estos datos deben ser considerados referenciales pues la información levantada corresponde a una muestra de la población joven en informalidad en cada ciudad, por lo que no puede ser representativa de universo poblacional.

Frecuencia. El servicio financiero más utilizado es el cajero automático (59%), corresponsales no bancarios (32%), banca electrónica (28%), punto pago (12%), pago celular (11%), el menos usado es el servicio de seguros. Las mujeres utilizan en menor medida los servicios financieros. La frecuencia de uso de cuentas de ahorro se ubica entre el 31% y 51% mensualmente. El crédito se usa de manera mensual y semanal; periodicidades menores a la mensual podría indicar el uso de préstamos informales.

Intensidad. El 88% de las y los jóvenes utilizan entre uno y dos productos financieros.

Calidad

Atributos del producto. En los grupos focales califican como buena y muy buena, la calidad de la mayoría de los servicios financieros. Sin embargo, esta percepción disminuye a medida que los productos o servicios requieren su presencia en las entidades financieras.

Satisfacción. La mayor satisfacción se da con las cuentas de ahorro debido al costo, la facilidad de uso y la resolución de problemas. Sobre insatisfacción, entre el 19% al 26% no se encuentran satisfechos con los servicios financieros. Indican no tener buenas experiencias con préstamos, hay desconocimiento y malas referencias de amigos sobre intereses o endeudamiento. Más del 65% de las y los jóvenes no están conformes con los costos de productos financieros. Además, en las mesas de diálogo se destaca el hecho de la inexistencia de mecanismos para expresar sus niveles de satisfacción.

Atributos y razones para usarlo. En el caso de las mujeres además del interés de contar con créditos para actividades de trabajo, emprendimientos y negocios, mencionan la necesidad de cubrir necesidades básicas como alimentación y las tarjetas de crédito podrían ser una opción. Las razones para no usar productos y servicios financieros se resumen en las siguientes: no cumplen con los requisitos (no tienen dinero o ingresos fijos, no poseen garantías, no disponen de ahorros), no reciben adecuada atención o asesoría, no conocen cómo funcionan, no confían en las instituciones, los costos son muy altos. Tienen interés de usar servicios o productos digitales para poder hacer pagos por plataformas virtuales y desde sus teléfonos. Al mismo tiempo, las personas jóvenes desean que el uso de los productos digitales no tenga costo y que sean seguros.

Capacitación. Las y los jóvenes indican en su mayoría que estarían dispuestos a recibir educación financiera sobre todo para evitar el sobre endeudamiento. Más del 80% de las y los jóvenes no ha recibido capacitación financiera en los últimos meses. El interés de recibir capacitación es mayor en las mujeres de las zonas rurales.

Prioridades de política pública

En este contexto, las prioridades de política pública recogen los aprendizajes generados en el proceso de construcción participativa de la propuesta de mecanismos de inclusión financiera para las y los jóvenes en condición de informalidad.

Participación y valorización de la juventud.- Para promover la inclusión financiera de jóvenes que se encuentran en informalidad, con énfasis en las mujeres jóvenes, es necesaria la participación y articulación de los diferentes actores de la sociedad: jóvenes, Estado, instituciones financieras y organizaciones de la sociedad civil. Es necesario considerar a este grupo poblacional "como actor clave en el desarrollo económico del país". El acceso de esta población a productos y servicios financieros formales es indispensable para lograr su inclusión y bienestar financiero.

Implementar mecanismos innovadores.- La incorporación de las y los jóvenes en el diseño e implementación de servicios financieros específicos para juventud en colaboración con otros actores locales puede disminuir los riesgos asociados a este grupo. La flexibilización de las políticas internas de las instituciones financieras, así como la adaptación a la realidad y a las necesidades de las y los jóvenes, son acciones que facilitarán el acceso al crédito y a otros productos y servicios financieros. La apuesta por los productos y servicios financieros digitales que mejoren la inclusión debe tomar en cuenta el fortalecimiento de los sistemas de seguridad que permitan garantizar los recursos de los clientes. Algunos aspectos para tomar en cuenta en la creación e implementación de mecanismos innovadores son: garantías alternativas para acceder a un crédito, flexibilización en los periodos de pago en caso de crédito, nuevas formas

de crear un historial crediticio, incentivos o recompensas por cumplimiento de obligaciones crediticias, aplicación de medidas afirmativas en especial para las mujeres. Las buenas prácticas internacionales sobre inclusión financiera priorizan el ahorro y el crédito por encima de otros productos financieros, generan incentivos para su promoción, aumentan la cobertura de los servicios financieros digitales que permiten superar problemas relacionados a la distancia.

Educación financiera.- Para instalar y fortalecer las habilidades de las y los jóvenes, para la toma de decisiones financieras acertadas, son necesarios los programas de educación financiera sostenibles y desconcentrados. Por otro lado, el acceso a la información facilita la inclusión financiera a través del conocimiento acerca de cómo funciona el sistema financiero y sus instituciones, particularmente para la población en informalidad pues de esta manera se eliminan barreras de acceso. La educación financiera puede incluso reconfigurar las creencias sobre las condiciones necesarias para el ahorro. Los programas de educación financiera deberían incluir temáticas como el sobreendeudamiento y la salud financiera. Estos programas deben ser parte de una estrategia nacional que se incluya en la malla curricular de los establecimientos educativos públicos y privados, en todo nivel de educación (inicial, educación general básica, bachillerato y superior). En esta misma línea se requieren también estrategias para erradicar el analfabetismo digital.

Énfasis en grupos excluidos.- La inclusión financiera es una herramienta eficaz en la lucha contra la pobreza; permite mejorar las condiciones laborales para trabajadores independientes e impulsar su prosperidad. Para lograr la inclusión financiera, principalmente de las mujeres jóvenes, se necesita erradicar prácticas discriminatorias. Se deberían establecer protocolos para denunciar situaciones de discriminación surgidas en el sistema financiero. La inclusión financiera de mujeres aporta a su empoderamiento, promueve la autonomía y previene la violencia de género. Las instituciones financieras podrían generar estrategias para contar con un cupo de cuentas bancarias destinadas exclusivamente a personas que se encuentran en una doble o triple situación de vulnerabilidad, por ejemplo, mujeres jóvenes, que fueron madres adolescentes, con niños o niñas menores de 5 años, ocupada en el sector informal.

Política pública de inclusión financiera y normativa.- La política de inclusión financiera debe elaborarse con un enfoque transversal de género, participativo e intergeneracional, bajo los principios de universalización de derechos económicos y democratización del sistema financiero. El seguimiento a las políticas públicas de inclusión financiera y su evaluación, así como la emisión de normativa que incluya lineamientos específicos para el acceso a servicios y productos financieros de la población joven en situación de informalidad, son cruciales para motivar a los actores involucrados y articular acciones intersectoriales. La Estrategia Nacional de Inclusión Financiera puede ser una ventana de oportunidad para el efecto. Por otro lado, el avance de la tecnología requiere la creación o adaptación de normativas que regulen el funcionamiento de nuevos sectores como el Fintech.

Otro aspecto que necesita ser fortalecido es la **protección al cliente o usuario**, pues se debería superar la visión reduccionista basada únicamente en el reclamo y constituirse en un pilar de la inclusión financiera. La protección al cliente o usuario debería evolucionar hasta convertirse en un servicio de asesoría nominal que se mantenga durante el acceso y el uso de los servicios y productos financieros, pero que también sea evaluada para la mejora continua en calidad. Por ejemplo, la entrega oportuna y adecuada de información sin ningún tipo de discriminación o sesgo es indispensable en el objetivo de inclusión financiera.

Finalmente, la política de inclusión financiera de las y los jóvenes no puede aislarse de las políticas laborales, de los incentivos al sector productivo e incentivos al emprendimiento para que fomenten el empleo, con énfasis en el área rural. Estas políticas deben tomar en cuenta los contextos y realidades de las y los jóvenes, para evitar la precarización de sus condiciones laborales.

Referencias

Alliance for Financial Inclusion. (2010). *La medición de la inclusión financiera para entes reguladores: Diseño e implementación de encuestas.* Obtenido de Documento sobre políticas.: https://www.afi-global.org/sites/default/files/pdfimages/afi%20policy%20paper-SP%20(2).pdf

Asociación de Jóvenes Empresarios. Cámara Oficial de Comercio e Industria de Zaragoza. Confederación Española de Asociaciones de Jóvenes Empresarios. Ayuntamiento de Zaragoza, Área de Fomento y Deportes. (2009). *Productos financieros y alternativas de financiación.* Obtenido de Cámara de Comercio e Industria de Zaragoza: https://www.camarazaragoza.com/docs/Guia_productos_financieros_y_alternativa_16602.pdf

Banco Central del Ecuador (BCE). (2020-2024). *Estrategia Nacional de Inclusión Financiera.* Obtenido de Red de Instituciones Financieras de Desarrollo (RFD): http://rfd.org.ec/docs/comunicacion/DocumentoENIF/ENIF-BCE-2021.pdf

Banco Central del Ecuador (BCE). (2021). *Estrategia Nacional de Inclusión Financiera 2020-2024*. Obtenido de Red de Instituciones Financieras de Desarrollo (RFD): http://rfd.org.ec/docs/comunicacion/DocumentoENIF/ENIF-BCE-2021.pdf

Cárdenas, S., Cuadros, P., Estrada, C., & Mejía, D. (23 de julio de 2020). *Determinantes del bienestar financiero: evidencia para América Latina.* Obtenido de Banco de Desarrollo de América Latina (CAF): https://scioteca.caf.com/handle/123456789/1617

EAE Business School. (17 de mayo de 2021). *Productos financieros: definición, tipos y tecnología de gestión*. Obtenido de El blog de los Retos para ser Directivos: https://retos-directivos.eae.es/productos-financieros-definicion-tipos-y-tecnologia-de-gestion/

Red de Instituciones Financieras de Desarrollo. (Diciembre de 2019). Cooperativa de Ahorro y Crédito Mujeres Unidas CACMU Verde: servicios financieros sostenibles e inclusivos que promueven la inclusión financiera . *Micro Finanzas, 28*, 4-6.

Revista Líderes. (26 de noviembre de 2019). *Los créditos se califican usando 'blockchain'*. Obtenido de Calificación de creditos a emprendedores con aplicacion tecnológica: https://www.revistalideres.ec/lideres/creditos-calificacion-emprendedores-aplicacion-tecnologia.html

ONU Mujeres (2021) Inclusión financiera de personas jóvenes en condición de informalidad en ecuador con enfoque de género.