

EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN FINANCIERA PARA LOGRAR LA INCLUSIÓN FINANCIERA

FINANCIAL EDUCATION AND TRAINING TO ACHIEVE FINANCIAL INCLUSION

*Dr. José Cruz Morales Carpinteyro¹, Dra. María del Socorro Enriqueta López Moreno (autor correspondencia)²,
Dr. José Luis Hugo Díaz Biffano³ y Lic. Maria Jose Lizet Huerta Ximil⁴*

Fecha de recepción: 22 de octubre de 2022

Fecha de aceptación: 25 de mayo 2023

RESUMEN

La necesidad de inclusión financiera en países conformados por personas y hogares que tiene ingresos bajos y que representan una parte importante en la población y las economías se da de manera natural ante el escaso acceso a las fuentes de información y la ineficiencia que mantienen las instituciones de los sistemas financieros sobre el impacto positivo que permita disminuir la brecha de desigualdad entre los diferentes sectores de la sociedad. Por otra parte, la vinculación y el acceso a recursos del mercado financiero, brinda la oportunidad de analizar los avances y posibles retos en torno al acceso al tema de inclusión financiera. Este trabajo realiza una investigación mixta, descriptiva y correlacional, aplicándose un cuestionario de 42 ítems de opción múltiple a una muestra, de conveniencia a 100 usuarios de servicios financieros durante mayo y junio de 2022, analizando las variables: Planeación, educación financiera, productos y servicios financieros, para identificar el grado de educación, cultura financiera, así como las causas de la exclusión financiera tan marcada en Puebla. Los datos son procesados y presentados en excel. Solo se conocen algunos servicios financieros de la banca de primer piso, se desconocen opciones y manejo de inversiones se desconfía de la banca y la principal fuente de recursos son familiares y amigos.

PALABRAS CLAVE: Cultura Financiera; Educación Financiera; Inclusión Financiera; Servicios Financieros.

ABSTRACT

The need for financial inclusion in countries made up of people and households that have low incomes and that represent an important part of the population and the economies

¹ Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, Facultad de Contaduría Pública, México, josecruz.morales@correo.buap.mx, <https://orcid.org/0000-0003-1708-9198>

² Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, Facultad de Contaduría Pública, México, maria.lopezm@correo.buap.mx, <https://orcid.org/0000-0002-0263-5291>

³ Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, Facultad de Contaduría Pública, México, hugo.diazbiffano@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0002-0474-8580>

⁴ Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, Facultad de Contaduría Pública, México, lizetximil@gmail.com, <https://orcid.org/0009-0008-3609-3882>

arises naturally due to the limited access to information sources and the inefficiency that the institutions of the financial systems maintain on the positive impact that allows reducing the inequality gap between the different sectors of society. On the other hand, the connection and access to financial market resources provides the opportunity to analyze the progress and possible challenges regarding access to the issue of financial inclusion. This work carries out a mixed, descriptive and correlational investigation, applying a questionnaire of 42 multiple choice items to a convenience sample of 100 users of financial services during May and June 2022, analyzing the variables: Planning, financial education, products and financial services, which to identify the degree of education, financial culture as well as the causes of financial exclusion so marked in Puebla. The data is processed with excel. Only some financial services of first-tier banking are known, options and investment management are unknown, banking is distrusted and the main source of resources are family and friends.

KEYWORDS: Financial Culture; Financial Education; Financial Inclusion and Financial Services.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad la educación financiera es considerada como un elemento indispensable para la planeación financiera de los hogares, y una herramienta clave para el desarrollo de habilidades que permitan a la población planificar su futuro a través de la elección de instrumentos financieros, lo que contribuye a reducir las barreras de exclusión financiera que actualmente existen. Lo anterior, considerando que las personas que cuentan con mayor información del sistema financiero y sus productos o servicios, tomarán mejores decisiones financieras a lo largo de su vida, favoreciendo su crecimiento y desarrollo, así como el del sistema económico. (OECD, 2005).

La educación financiera como método de inclusión constituye un papel fundamental en países donde el crecimiento económico es modesto y volátil, y las brechas de desigualdad y pobreza son amplias.

Para el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros (BANSEFI, 2016), “la educación financiera es prioritaria ya que ayuda a promover la cultura del ahorro y a crear las condiciones que permitan una mayor inclusión financiera de las personas de escasos recursos. Además, favorece un mayor y mejor uso de los servicios financieros formales, lo que ofrece beneficios para los individuos, las instituciones financieras y la economía en su conjunto”.

La inclusión financiera debe ser una prioridad para las autoridades, los órganos encargados de las reglamentaciones y los organismos de desarrollo a nivel mundial. De acuerdo con el Banco Mundial (BM), la inclusión financiera es un factor que propicia algunos factores de desarrollo como: salud, bienestar, educación, producción y consumo, trabajo decente y crecimiento económico, entre otros declarados el 25 de septiembre de 2015 por los líderes mundiales en el seno de la Organización de las Naciones Unidas (ONU).(BM, 2015)

Objetivo general

Identificar la necesidad de educación y capacitación financiera para realizar una propuesta que permita a los usuarios de servicios financieros, lograr la inclusión financiera.

Objetivos específicos

Conocer y enumerar los elementos de la inclusión financiera.

Identificar el nivel de educación financiera de los usuarios de servicios financieros.

Identificar las necesidades de capacitación de los usuarios de servicios financieros.

Identificar los medios de inclusión financiera.

Desarrollar una propuesta de educación y capacitación financiera

II. MARCO REFERENCIAL

Educación financiera

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OECD, 2005) menciona que el comprender, asimilar y desarrollar conceptos de los productos financieros permite desarrollar habilidades para tomar mejores decisiones, minimizar riesgos al evaluar el entorno y sus afectaciones, de tal forma que se pueda mejorar el bienestar de las personas.

Definición de la Comisión de Educación Financiera de Estados Unidos:

La educación financiera consiste en “proveer la información y los conocimientos, así como ayudar a desarrollar las habilidades necesarias para evaluar las opciones y tomar las mejores decisiones financieras” (Literacy, 2006).

Definición de la Autoridad de Servicios Financieros del Reino Unido

La educación financiera consiste en el desarrollo de “la capacidad para administrar tu dinero, dar seguimiento a tus finanzas, planear para el futuro, elegir productos financieros y mantenerte informado sobre asuntos financieros” (Financial Services Authority, 2019).

Cultura financiera

La cultura financiera es el conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos que permite a la población gestionar sus finanzas personales. Un buen nivel de cultura financiera facilita el acceso a mayor y mejor información sobre productos financieros y permite un mejor control del presupuesto personal y familiar (Yamada, 2011).

Para Higuera & Serrano (2009), la cultura financiera hace referencia a ideas, percepciones, actitudes, costumbres y reglas que compartimos frente al mundo del dinero y las instituciones que en él intervienen. Por otro lado, la cultura es un resultado y la educación un proceso de aprendizaje. De modo que según Montoya para dejar atrás nuestra pobre cultura financiera debemos educarnos haciendo ver que, en cierta manera, uno es consecuencia del otro.

Inclusión financiera

La inclusión financiera ha sido identificada como un instrumento de política pública con alto potencial para aliviar la pobreza en países donde la economía informal representa una parte importante del Producto Interno Bruto (PIB) y donde la población de bajos recursos no tiene acceso a servicios financieros formales. Académicos en economía del desarrollo como Sen, (1999) han señalado la necesidad de diseñar políticas públicas que promuevan la inclusión financiera con el objetivo de expandir las capacidades de las familias de bajo ingreso, para alinear incentivos y generar un círculo virtuoso que en el largo plazo ayude a superar la pobreza.

La inclusión financiera a pesar de ser un tema de moda a nivel mundial, su cobertura no es significativa en México. El mundo de las finanzas es inaccesible e incomprensible para la mayoría, provocando que las personas tomen decisiones económicas a partir del ensayo y error. En los hogares se le da prioridad a la satisfacción de las necesidades inmediatas y gastos por encima de las posibilidades económicas. Hay poca cultura de planeación y previsión, al igual que insuficiente organización y administración de los recursos en el hogar. El ahorro no forma parte de los hábitos de las familias y se desconocen instrumentos formales de ahorro, (Banamex- UNAM, 2008).

III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los bajos niveles de inclusión financiera que tiene la población mexicana se deben en gran parte a la falta de educación y cultura financiera, esto se refleja principalmente en el escaso o nulo uso de productos y servicios financieros, en malos hábitos al momento de adquirirlos, en el desconocimiento de sus derechos y obligaciones, así como en la falta de planeación financiera, lo que impacta negativamente en su bienestar y calidad de vida. (Amezcuca et al., 2014).

El diario financiero del 01/06/2018 publicó que “el 60% de la población en México no tiene acceso a productos bancarios, aunque el sector financiero está enfocado en desarrollar nuevas ideas y modelos de negocio para fortalecer estos mercados desatendidos y menos competitivos...” a esto se suma la escasa educación y cultura financiera de los usuarios, desconociendo que la educación financiera, es un mecanismo que permite tomar decisiones asertivas para mejorar circunstancias de vida, poseer conocimientos, habilidades y actitudes que se requieren para generar y colocar recursos financieros, ayudar en la generación de rendimientos, crecimiento y desarrollo en el medio formal.

A pesar de ser necesaria la inclusión financiera los proveedores de servicios no cuentan aún con la infraestructura necesaria y amigable para los usuarios, los precios y comisiones para el uso de la infraestructura existente llegan a ser significativos para ellos, aunado a lo anterior, el desconocimiento o limitado entendimiento de los beneficios y uso de los productos financieros, siendo necesaria la educación en este campo para lograr una adecuada inclusión financiera.

IV. JUSTIFICACIÓN.

Al año, una persona puede llegar a derrochar alrededor de nueve mil pesos en gastos hormiga, esto es: revistas, cigarros, café, fritangas, chicles y refrescos; (La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, CONDUSEF, 2013). El poco nivel de educación financiera en México es resultado de una conjugación de varios factores: en el nivel macro, falta valoración adecuada sobre la importancia que representa y, por otra parte, no se han realizado los esfuerzos suficientes para atender este tema; mientras que en otros países forma parte de la agenda pública y de las políticas educativas (Ruíz, 2012).

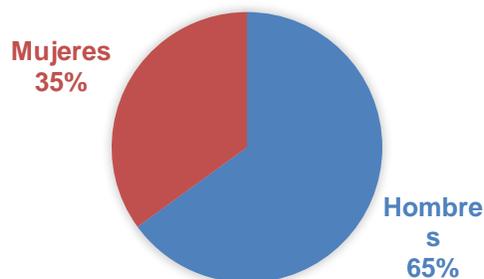
V. METODOLOGÍA

Este trabajo realiza una investigación mixta, descriptiva - correlacional, con un alcance transversal, se aplicó un instrumento de 42 ítems (previamente validado por expertos) de opción múltiple, tomando una muestra no probabilística, de conveniencia a 100 usuarios de servicios financieros durante mayo y junio de 2022 en cuatro bancos (BBVA Bancomer, Banorte, Banamex y HSBC) pertenecientes al grupo de los siete más grandes; se utilizó el método de recolección de entrevista directa, con dispositivo electrónico, el lugar de recolección fue la zona sur de la ciudad de Puebla; dicho instrumento se dividió en diez secciones:

- Planeación.
- Metas.
- Consumo.
- Ahorro.
- Crédito.
- Inversión.
- Seguros.
- Banca.
- Productos y servicios financieros.
- Percepciones en torno a la educación financiera.

VI. RESULTADOS

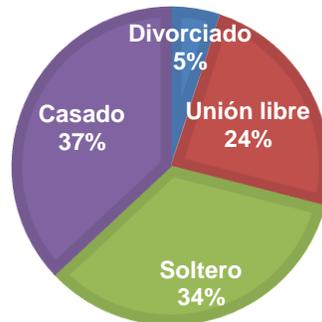
Gráfica 1. Género de encuestados



Fuente: Elaboración propia con base en resultados de encuesta aplicada.

De la encuesta aplicada a 100 usuarios de servicios financieros, el 65 por ciento fueron hombres y 35 por ciento mujeres. Para ambos casos, la edad promedio fue de 33 años, con edad mínima de 19 años y máxima de 76 años.

Gráfica 2. Estado civil

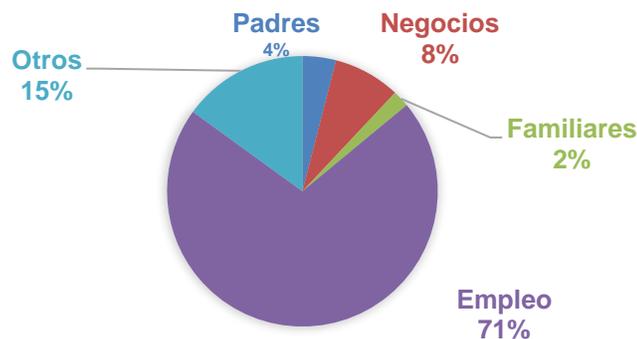


Fuente: Elaboración propia con base en resultados de encuesta aplicada.

Respecto al estado civil se encontró que el 34 son solteros, 37 casados, el 24 por ciento respectivamente vive en unión libre y el 5 por ciento son divorciados.

Planeación.

Gráfica 3. Fuentes de ingresos de los encuestados



Fuente: Elaboración propia con base en resultados de encuesta aplicada.

Respecto a esta sección se analizó información respecto al origen y aplicación de los recursos financieros por parte de los entrevistados, donde el 71 por ciento afirmó que su fuente principal de ingresos es propia y que regularmente proviene de su empleo.

Gráfica 4. Registros de actividades financieras

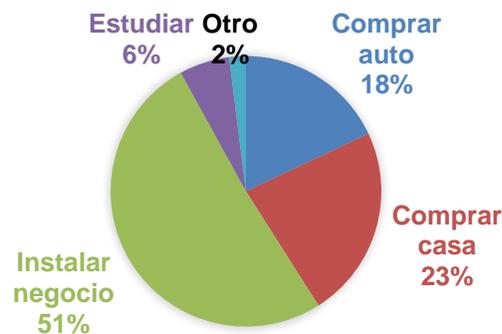


Fuente: Elaboración propia con base en resultados de encuesta aplicada.

Solo el 12 por ciento afirmó llevar siempre un registro y control de sus ingresos y el 24 por ciento algo frecuente, el 64 por ciento no lo realiza con frecuencia.

Metas a cinco años.

Gráfica 5. Meta económica de los encuestados

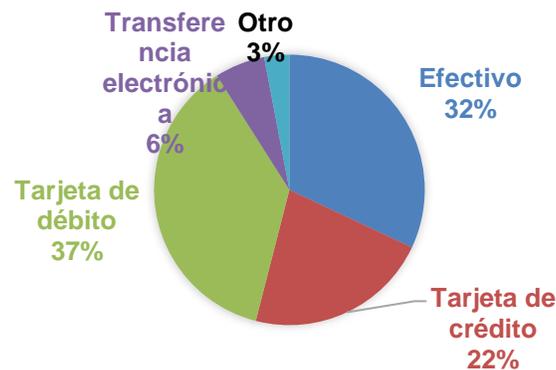


Fuente: Elaboración propia con base en resultados de encuesta aplicada.

En esta sección se identificó lo que los usuarios tienen como meta económica dentro de 5 años. El 52 por ciento pretende poner en marcha un negocio propio y 24 por ciento obtener una casa, esto último relacionado con el hecho de que la mayoría viven en casa de sus padres, un 18 por ciento compra auto y solo un 6 por ciento estudia.

Consumo.

Gráfica 6. Medio de pago de los encuestados



Fuente: Elaboración propia con base en resultados de encuesta aplicada.

En este apartado se identificó la forma y medios de pagar sus consumos y compras realizadas regularmente, se obtuvo que el 37 por ciento paga con tarjeta de débito, por la forma convencional de recibir su salario, el 32 por ciento lo hace en efectivo aun teniendo cuenta bancaria, retirando el efectivo y pagando posteriormente en esta forma, a pesar de que muchos cuentan con tarjetas de crédito solo el 22 por ciento dijo pagar sus compras con ellas, pues algunos tenían pagos vencidos y apenas un 6 por ciento realiza transferencias electrónicas por desconocimiento en el proceso o desconfiar en la aplicación de los pagos correctamente y sin saber cómo actuar hacer en caso de incurrir en algún error.

Gráfica 7. Situación de los usuarios a finales del mes

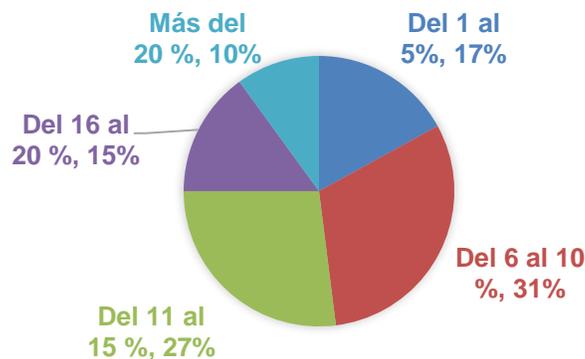


Fuente: Elaboración propia con base en resultados de encuesta aplicada.

En la gráfica 7, se observa que solo el 14 por ciento afirmaron que les sobra dinero al final de cada mes, una vez realizado el consumo, mientras que el 73 por ciento se encuentra dividido en carencias de dinero, como consecuencia del nulo control y registro de sus finanzas, reflejando problemas económicos y endeudamiento.

Ahorro.

Gráfica 8. Porcentaje de ahorro con relación al ingreso

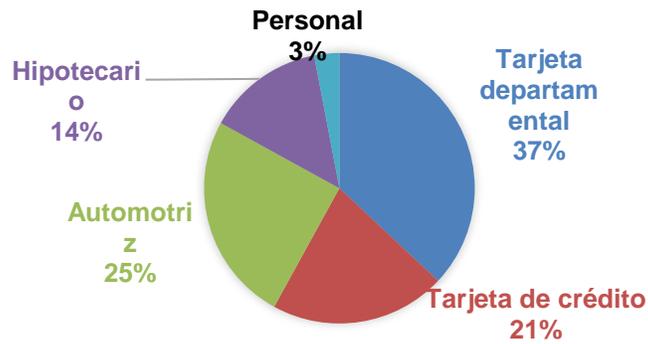


Fuente: Elaboración propia con base en resultados de encuesta aplicada.

En la gráfica 8 se observa que el porcentaje de ahorro que los usuarios realizan con relación a los ingresos que obtienen, es bajo, pues se concentran en los rangos de 1 al 15 por ciento (75 por ciento de los encuestados), y solo el 20% ahorra más del 20 % de sus ingresos.

Crédito.

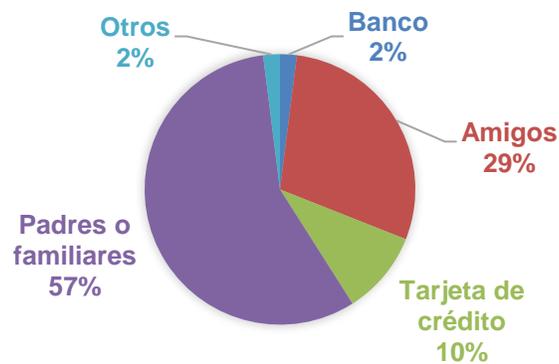
Gráfica 9. Tipo de crédito



Fuente: Elaboración propia con base en resultados de encuesta aplicada.

El análisis indica que la mayoría, cuenta con algún tipo de crédito, como: tarjeta departamental 37 por ciento, automotriz 25 por ciento y tarjeta de crédito 21 por ciento, crédito hipotecario 14 por ciento y crédito personal 3%.

Gráfica 10. Fuentes de préstamo de los entrevistados



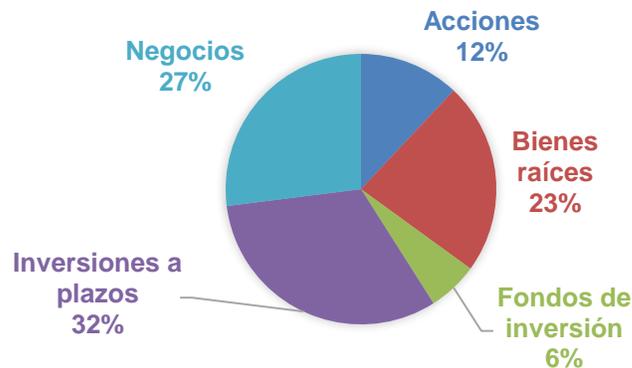
Fuente: Elaboración propia con base en resultados de encuesta aplicada.

En la gráfica anterior, podemos observar que la principal fuente de obtención de financiamiento es con padres o familiares 56 por ciento, la segunda opción son amigos o

conocidos con 29 por ciento, la tercera opción es el uso de la tarjeta de crédito con 10 por ciento y como últimas opciones el banco u otros.

Inversión y seguros.

Gráfica 11. Tipos de inversiones



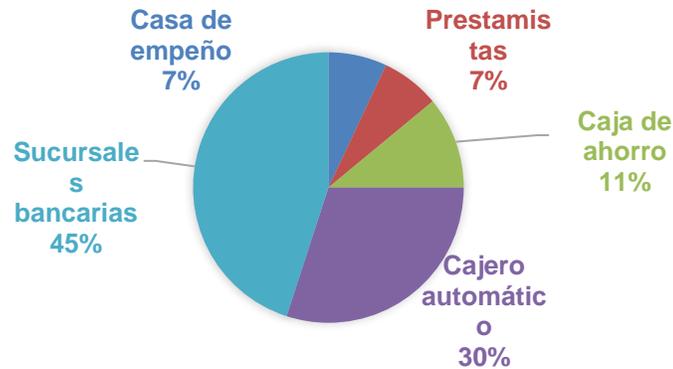
Fuente: Elaboración propia con base en resultados de encuesta aplicada.

En estas secciones, los entrevistados mostraron desconocimiento en general, indicando que no han hecho inversiones y desconocen los tipos e instrumentos de inversiones que pueden realizar; la inversión que mencionaron conocer es a plazos el 32 por ciento, en negocios el 27 por ciento y en bienes raíces el 23 por ciento.

Para el caso de los seguros, prácticamente la mitad de los encuestados (49 por ciento), no cuenta con ningún tipo de seguro, aunque señalan que si consideran importante contar con algún tipo de ellos. Los que más conocen son: el seguro de vida (37 por ciento), seguido por el seguro de auto (26 por ciento).

Servicios financieros.

Gráfica 12. Uso de servicios financieros

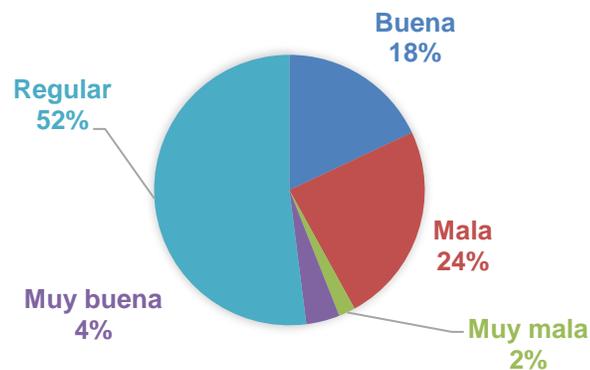


Fuente: Elaboración propia con base en resultados de encuesta aplicada.

En la gráfica 12 puede observarse que los servicios financieros más utilizados, son los realizados en sucursales bancarias (depósitos específicamente) 45 por ciento y el uso de cajeros automáticos para retiro de dinero y pago de diversos servicios el 30 por ciento.

Percepción en torno a la educación financiera.

Gráfica 13. Situación financiera.



Fuente: Elaboración propia con base en resultados de encuesta aplicada.

El 24 por ciento considera que su situación financiera es mala, el 52 por ciento regular, misma percepción en relación con su preparación para tomar decisiones financieras en su vida, el 18

por ciento mencionó tener una buena situación financiera y sólo el 4 por ciento dijo estar muy bien.

No obstante, se catalogan como responsables en el ámbito de sus finanzas personales (62 por ciento) y existe interés por aprender a manejar eficientemente las mismas (90 por ciento).

Finalmente, los entrevistados perciben que la educación financiera, ayuda a distribuir bien el dinero que obtienen, así como una opción de prevención y conocimiento general, el 98 por ciento mencionó estar totalmente interesados en prepararse para el manejo de su dinero y al 97 por ciento le gustaría aprender cómo manejar sus finanzas personales y de negocios.

VII. CONCLUSIONES

Al revisar la literatura y realizar un estudio de campo se verificó que aunque existen diversos medios publicitarios (programas televisivos, cursos en la web), programas bancarios (capacitaciones) e instituciones (CONDUSEF), que proporcionan educación financiera, es importante identificar las necesidades de cada usuario para lograr una inclusión financiera.

La inclusión financiera genera beneficios para los usuarios, para el país en su conjunto y para los proveedores de servicios financieros, dando mayor seguridad y certeza a los usuarios e instituciones.

Diversos organismos y autoridades nacionales e internacionales financieras (Banco Interamericano de Desarrollo (BID), banca de primer piso, Universidades Públicas y privadas) están fomentando desde hace casi dos décadas programas o estrategias de educación financiera con enfoques integrales y multidisciplinarios.

Los países que han dotado a su población de herramientas para que se inserten al mercado en condiciones favorables, tienen un mayor crecimiento económico.

Las instituciones que ofrecen servicios financieros y capacitación incorporan a un mayor número de usuarios a su base de clientes, implementado una amplia gama de acciones, estrategias y programas para apoyar la inclusión financiera.

El proceso de educación financiera debe iniciarse a edades tempranas, en el hogar, entes económicos e instituciones de educación, desde el nivel básico hasta el universitario, adecuando los contenidos y programas para cada estrato de la población.

En esta investigación se observaron aspectos como:

- Regularmente los gastos no planeados son cubiertos con ahorros y préstamos
- La principal fuente de obtención de financiamiento es con padres o familiares
- La imagen de los bancos va de regular a deficiente principalmente.
- El dinero representa mucha seguridad e independencia
- Los usuarios no llevan un registro y menos un control de sus ingresos/egresos
- Sin embargo, existe interés por aprender a manejar eficientemente sus recursos financieros
- Los usuarios requieren de mayor acceso a los servicios financieros, pero principalmente al conocimiento, manejo y uso de los mismos.
- Los datos obtenidos coinciden con los aplicados con usuarios de otras entidades y/o países
- Estos resultados obtenidos dan pauta a nuevas investigaciones y propuestas de educación financiera para lograr una inclusión y por ende una cultura financiera.

VIII. REFERENCIAS

- Amezcuca, L., Arroyo, M. Espinosa F. (2014), Contexto de la educación financiera en México, <http://www.uv.mx/iiesca/files/2014/09/03CA201401.pdf>
- Banco Mundial. (2015) <https://www.bancomundial.org/es/topic/financiamiento/overview>
- Banamex-UNAM (2008). *Primera encuesta sobre cultura financiera en México*. México.
- BANSEFI. (13 de agosto de 2016). *Bansefi y la Educación Financiera*. Obtenido de <http://www.bansefi.gob.mx/Educaci%C3%B3nFinanciera/Pages/BansefiEducaci%C3%B3n.aspx>
- CONDUSEF. (23 de Julio de 2013). *Scale development: theory and applications*. Obtenido de <https://www.gob.mx/condusef>

- Financial Services Authority. (29 de agosto de 2019). *Financial Conduct Authority*.
http://www.fsa.gov.uk/financial_capability/index.shtml
- Higuera Torres, R. , & Serrano, F. (2009). *La importancia de la educación financiera en las inversiones y el crédito*. México DF: Emprendedores.
- Literacy, T. N. (2006). *Financial Literacy and Education Commission*. Washington.
- OECD. (2005). *Improving Financial Literacy*. OECD, Paris.
- Ruíz, E. (20 de junio de 2012). *Educación Financiera en México*. Obtenido de
http://ford.ciesas.edu.mx/downloads/2do_1_04.pdf
- Sen, A. (1999). *Development as Freedom*. Oxford: Oxford University Press.
- Yamada, G. A. (2011). *Encuesta de cultura financiera del Perú 2011*. Fondo Editorial de la UP y SBS.