

# ¿Qué es la inclusión financiera?

Un análisis desde la teoría y la práctica



UNIVERSIDAD ANDINA  
SIMÓN BOLÍVAR  
Ecuador

OBSERVATORIO  
**PyME**

Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador



Finanzas para el desarrollo  
RED DE INSTITUCIONES  
FINANCIERAS DE DESARROLLO

¿Qué es la inclusión financiera?  
Un análisis desde la teoría y la práctica

Coordinación general del estudio:  
Dr. Wilson Araque Jaramillo

Investigadores:  
Jairo Rivera Vásquez  
Paúl Guerra

Diseño:  
José Vargas - RFD



UNIVERSIDAD ANDINA  
SIMÓN BOLÍVAR  
Ecuador

Toledo N22-80  
Teléfonos: (593 2) 322 8085, 299 3600  
Fax: (593 2) 322 8426, Apartado postal: 17-12-569  
Quito-Ecuador  
[uasb@uasb.edu.ec](mailto:uasb@uasb.edu.ec) | [www.uasb.edu.ec](http://www.uasb.edu.ec)



Finanzas para el desarrollo  
RED DE INSTITUCIONES  
FINANCIERAS DE DESARROLLO

Pasaje El Jardín E10-06 y Av. 6 de Diciembre  
Edif. Century Plaza I, 8° Piso, Oficina 24  
Teléfonos: (593 2) 333 3091, 333 2446  
Quito-Ecuador  
[info@rfd.org.ec](mailto:info@rfd.org.ec) | [www.rfd.org.ec](http://www.rfd.org.ec)

# ¿Qué es la inclusión financiera?

Un análisis desde la teoría y la práctica



UNIVERSIDAD ANDINA  
SIMÓN BOLÍVAR  
Ecuador

OBSERVATORIO  
**PyME**

Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador



*Finanzas para el desarrollo*  
RED DE INSTITUCIONES  
FINANCIERAS DE DESARROLLO

# ÍNDICE

|  |    |
|--|----|
| Prólogo .....  | 3  |
| 1. INTRODUCCIÓN .....  | 6  |
| 2. MODELO METODOLÓGICO DE RESPALDO .....   | 10 |
| 3. COMPRENDIENDO LA INCLUSIÓN FINANCIERA DESDE LA TEORÍA .....   | 14 |
| 4. INCLUSIÓN VISTA DESDE LA PRÁCTICA DE LAS INSTITUCIONES<br>RELACIONADAS A LA OFERTA DE SERVICIOS FINANCIEROS ..... | 22 |
| 4.1. Definición .....  | 24 |
| 4.2. Importancia .....   | 27 |
| 4.3. Aplicación.....   | 29 |
| 5. REFLEXIÓN FINAL .....   | 34 |
| 6. BIBLIOGRAFÍA .....  | 38 |



## PRÓLOGO

La gran mayoría de personas pobres del mundo actualmente no tienen acceso a servicios financieros de instituciones formales. Sin el acceso a cuentas de ahorro, préstamos, otros servicios financieros relevantes (remesas, microseguros, micropensiones, sistemas de pago, etc.), y opciones de inversión, las personas en general, y especialmente los pobres, y los empresarios de la micro, pequeña y mediana empresa se enfrentan a una serie de dificultades para manejar sus finanzas, enfrentar los riesgos y desastres y mejorar sus oportunidades económicas.

En la mayoría de países en vías de desarrollo las personas de escasos recursos económicos y las micro, pequeñas y medianas empresas enfrentan grandes limitaciones para poder acceder a servicios financieros de instituciones financieras formales debido, entre otros, a sus bajos ingresos, la informalidad en la que operan y la falta de garantías.

A pesar de los grandes avances y nivel de sofisticación que ha registrado, en los últimos años, el sector bancario en América Latina, éste todavía no ha logrado dar acceso a servicios financieros básicos de ahorro, crédito, otros productos financieros relevantes, e inversión, a una cantidad significativa de personas de escasos recursos económicos de la base de la pirámide de la población.

Se ha demostrado que el acceso a servicios financieros tiene un impacto positivo en el desarrollo económico de un país. Consecuentemente, a nivel internacional se están realizando diferentes esfuerzos para dar acceso a servicios financieros de alta calidad a un número significativo de personas de escasos recursos económicos. Las estrategias seguidas en cada país pueden tener sus propias particularidades, sin embargo, todas coinciden en señalar que la inclusión financiera constituye un medio efectivo para mejorar las condiciones de vida de los más pobres.

Sin embargo, hasta ahora no existe consenso en torno a la definición y alcance de la inclusión financiera. Como sinónimos de inclusión financiera se han utilizado una serie de términos que van desde profundización financiera, amplitud financiera, masificación financiera, bancarización de los no bancarizados, haciendo negocios con las personas de la base de la pirámide, finanzas populares, banca del pueblo, hasta banca móvil.

Por lo tanto, el estudio titulado ¿Qué es Inclusión Financiera? Un análisis desde la teoría y la práctica, realizado por la Red de Instituciones Financieras de Desarrollo (RFD) y la Universidad Andina Simón Bolívar-Ecuador, es encomiable y hace una gran aporte a la literatura sobre inclusión financiera proponiendo una definición articulada de la inclusión financiera en Ecuador: la inclusión

financiera se entiende como un concepto multidimensional que bajo una regulación adecuada, con una educación financiera, y servicios de calidad, promueve el acceso y uso de servicios financieros que protegen al usuario, con la finalidad de generar bienestar en las personas y en la sociedad en su conjunto. Esta definición se basa en la combinación de siete dimensiones principales: regulación, educación financiera, calidad, acceso, uso, protección al usuario financiero, y bienestar.

Asimismo, este estudio reafirma lo encontrado en estudios previos sobre la importancia de la inclusión financiera: la inclusión financiera es importante ya que permite un mejoramiento de las condiciones de vida de las personas, permitiendo acceder a productos y servicios financieros que fomenten el ahorro, los cuales son mejor aprovechados al existir una cultura de administración de recursos; con ello, se benefician las familias, sus comunidades, y el país en general ya que se generan mayores emprendimientos y fuentes de empleo para la población. La inclusión financiera resulta crucial para las familias de escasos recursos ya que permite que las personas accedan a mecanismos formales de crédito, incrementando su seguridad, y favoreciendo la eficiencia de la organización financiera.

Finalmente, este estudio resalta las distintas actividades por medio de las cuales distintas instituciones están promoviendo la inclusión financiera en Ecuador: educación, capacitación y asistencia técnica sobre temas financieros, productos financieros inclusivos y de bajo costo, pertinencia territorial, innovación tecnológica, y metodologías de grupales de crédito, todas fortalecidas por el trabajo en red.

Mis más sinceras felicitaciones a la Red de Instituciones Financieras de Desarrollo (RFD) y a la Universidad Andina Simón Bolívar-Ecuador por este aporte a la literatura sobre inclusión financiera el cual seguramente servirá de base y motivará a otras instituciones a profundizar en el tema y de marco referencial para el desarrollo de políticas públicas y la aplicación de buenas prácticas para mejorar la inclusión financiera en Ecuador.

Luis Noel Alfaro Gramajo, Ph.D.  
Profesor Pleno-INCAE Business School  
Presidente-Enterprise and Development (E&D)  
Fundador y Director Académico del PAD - MIF

# 1





# INTRODUCCIÓN

El concepto de inclusión financiera, a pesar de que ha alcanzado, a nivel global, una relevancia significativa a raíz del reconocimiento que se le tiende a hacer sobre los potenciales beneficios que genera en la población, todavía se encuentra en proceso de construcción, es decir, aún hay un camino por recorrer en cuanto al consenso sobre su definición (Stein et al. 2011, 7).

Su uso se inició en los años noventa, como un estado situacional opuesto a la exclusión financiera, tomando mayor fuerza desde hace una década gracias a los esfuerzos de consolidación sobre su importancia impulsados por la labor de organismos internacionales como, por ejemplo, la Corporación Andina de Fomento (CAF), la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), la Organización para las Naciones Unidas (ONU), el Banco Mundial y la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI).

Al revisar la evolución de las definiciones sobre inclusión financiera, como se acabó de señalar, existe una diversidad de estas a nivel global, latinoamericano y del propio Ecuador, las cuales, en general, comparten la característica de que hay grupos de personas o actividades productivas que no están siendo atendidas por el sistema financiero formal en términos de cantidad y, sobre todo, de los mecanismos que, de forma prioritaria, busquen mejorar el bienestar social.

De ahí, con el propósito de generar un documento orientador sobre ¿Qué es inclusión financiera?, la RFD y el Observatorio de la PyME de la Universidad Andina Simón Bolívar, sede Ecuador, decidieron llevar a cabo un trabajo investigativo cuyo objetivo central trazado fue “indagar sobre la forma cómo es comprendida, desde la teoría y la práctica, la inclusión financiera”.

Para lograr este objetivo se llevaron a cabo una serie de actividades alineadas a un modelo metodológico soportado en el enfoque y alcance de la captura y análisis de datos cualitativos.

A continuación, se presenta el detalle de los capítulos del estudio realizado sobre una reflexión temática que, de acuerdo a los hallazgos obtenidos, no está terminada; sobre todo, en relación al alcance de la complejidad sistémica que está detrás del concepto inclusión.



# 2





# MODELO METODOLÓGICO DE RESPALDO

## ¿Qué es la inclusión financiera?

Un análisis desde la teoría y la práctica

El estudio detallado en este documento utiliza una metodología cualitativa. La información primaria fue obtenida mediante entrevistas a informantes calificados de instituciones relacionadas con la inclusión financiera en Ecuador. El procesamiento de información se realizó usando el software Atlas.ti, mediante la creación de categorías, y se analizó las respuestas en base a sus coincidencias y disparidades.

En lo que tiene que ver al proceso de levantamiento de información este se enfocó a indagar el cómo se viene comprendiendo y poniendo en práctica el concepto de inclusión financiera a nivel de los diversos actores que intervienen en el funcionamiento del sistema financiero del país -las propias instituciones operadoras del sistema, organismos internacionales, instituciones estatales del Ecuador relacionadas al campo financiero, entre los principales.

En este marco, se procedió a consultar a estos actores “qué, para qué y por qué de la inclusión financiera”, a base de las siguientes preguntas:

- ¿Qué entiende por inclusión financiera?
- ¿Por qué la considera importante?
- ¿Qué hace su institución para promoverla?

Este cuestionario tiene relación con la técnica de recolección de datos basada en el KAP (Knowledge, Attitudes and Practices). Es decir, indagar sobre la relación que existe entre lo que conocen, sus actitudes, y finalmente sus prácticas efectivas sobre inclusión financiera.

En primera instancia, se realizó entrevistas a 37 Instituciones Miembros de la RFD,

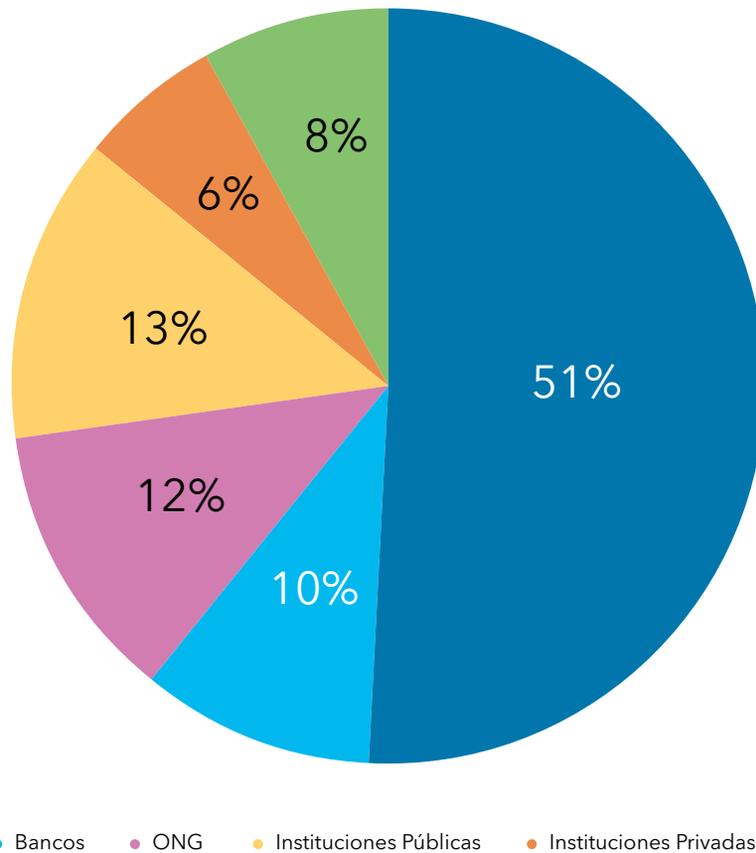
-entre bancos especializados en microcrédito, cooperativas de ahorro y crédito y ONG- las cuales representan una cartera de crédito aproximada de 6.256 millones de dólares en activos, atienden a 1.361.130 personas con crédito, de los cuales 863.324 son microempresarios y pequeños productores a nivel nacional.

En segundo lugar, se entrevistó a 7 instituciones públicas relacionadas con el ámbito de la inclusión financiera en el país, las cuales fueron: Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, Ministerio de Economía y Finanzas, Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias (Conafips), Banco Central del Ecuador, Banco del Estado, Superintendencia de Bancos, Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (Senplades).

En un tercer momento, se realizó la entrevista a 3 instituciones privadas que guardan cercanía con el sector financiero, tales como: Asociación de Organismos de Integración del Sector Financiero Popular y Solidario (Asofipse), Asociación de Bancos Privados del Ecuador (Asobanca), y Grupo Faro. En una cuarta instancia se entrevistó a 4 organismos multilaterales como, Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Corporación Andina de Fomento (CAF), Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).

Con ello, se realizó la entrevista efectivamente a 51 instituciones compuestas de la siguiente manera:

**Figura 1.** Composición de los entrevistados



**Fuente:** Trabajo de campo de la investigación

Posteriormente, se realizó el procesamiento de la información usando el software Atlas.ti. El proceso de análisis estuvo compuesto por tres elementos: codificación abierta, codificación axial y codificación selectiva (Waters et al. 2018, 210).

# 3





# COMPRIENDIENDO LA INCLUSIÓN FINANCIERA DESDE LA TEORÍA

Imagen: Cortesía Cooperativa La Benéfica

## ¿Qué es la inclusión financiera?

Un análisis desde la teoría y la práctica

Un primer elemento que se ha ido resaltando en la literatura de la inclusión financiera, es que esta es un concepto multidimensional entendido, inicialmente, desde la década de los noventa como un medio para aumentar la posibilidad de insertar a la población que no ha logrado acceso a servicios financieros, es decir, a aquellas personas que, por diferentes motivos, eran excluidas desde el punto de vista financiero (Leyshon y Thrift 1994, 1; FSA 2000, 13). En este marco, la inclusión aparece como un antídoto dirigido a combatir los procesos de exclusión social cuya característica principal es la negación a personas y/o grupos del acceso a oportunidades y servicios de calidad que les ayuden a salir de la pobreza (Márquez y otros 2007, 5).

Otro punto a resaltar es que en sus orígenes -décadas atrás- tiene relación directa con la concepción misma del microcrédito y las microfinanzas, la cual, con el pasar del tiempo, a pesar

de que ha ido adquiriendo mayor visibilidad y ha tendido a ser reconocida -por consenso general- como un ámbito clave del desarrollo de los países, todavía no presenta un acuerdo en cuanto a su definición (Stein et al. 2011, 7).

De ahí, la importancia de realizar una exposición de varias definiciones y elementos caracterizadores que ayuden a comprender el real significado de las dimensiones que abarca la inclusión financiera.

Una primera definición que se recoge sobre inclusión financiera se refiere a “la proporción de personas y empresas que usan los servicios financieros” (Banco Mundial 2014, xvii). En ella implícitamente se menciona que las limitaciones en el acceso restringen el uso (figura 2).

**Figura 2.** Uso y acceso a servicios financieros



Fuente: Banco Mundial (2014)

Otra definición de inclusión financiera es la elaborada por el Centro para la Inclusión Financiera, en donde se mencionan cuatro elementos principales relacionados con las respuestas a las siguientes preguntas: ¿qué se proporciona?, ¿cómo se proporciona?, ¿quién proporciona?, y ¿a quién se proporciona?; y, con ello, se procede a definirla de la siguiente manera:

La inclusión financiera completa es un estado en el que todas las personas pueden usar y tienen acceso a un conjunto completo de servicios financieros de calidad, prestados a precios asequibles, de manera conveniente y con dignidad para los clientes. Los servicios financieros son prestados por una variedad de proveedores, la mayoría privados, y llegan a todos los que pueden usarlos, incluidos los discapacitados, pobres, rurales y otras poblaciones excluidas (CFI 2009, 1).

En esta definición se identifican varios aspectos que tienden a alinear a la inclusión financiera con lo que es la inclusión social; entendida esta última como una especie de antídoto contra la pobreza, la desigualdad, y los desajustes asociados con la globalización (Buvinic y otros 2004, 3). En definitiva, aparece como un medio para mejorar el acceso a las oportunidades que ofrece el entorno en que se desenvuelven los habitantes de una nación.

Ahora, vale la pena, también, exponer una definición en donde la inclusión financiera aparece centrada en “el rango, la calidad y la disponibilidad de los servicios financieros para los desatendidos y los excluidos financieramente” (Stein et al. 2011, 2). Es decir, importa el acceso, la calidad del servicio y la intencionalidad de incluir a personas y empresas. En esa misma línea, la AFI considera que los indicadores de inclusión financiera se basan en dos dimensiones principales: acceso y uso de servicios financieros, reconociendo la importancia de la calidad (AFI 2011a, 4).

Además, la inclusión financiera puede ser entendida como un medio para mejorar el bienestar de la sociedad; en ese sentido, “la inclusión financiera no debe verse aislada de una agenda nacional más amplia y debería ser uno de los componentes de una estrategia de desarrollo inclusivo” (Argumedo 2017, 28). De esa forma, la inclusión financiera “no es un fin en sí mismo, sino un medio para lograr un fin: cuando las personas tienen un lugar seguro para ahorrar dinero y acceso al crédito cuando es necesario, están más capacitadas para administrar el riesgo financiero” (Demirgüç-Kunt et al. 2018, 80). En definitiva, la inclusión financiera, vista desde la concepción más amplia de la inclusión social, tiene que ver, como se señaló anteriormente, con el enfoque de la equidad que está relacionado directamente con la acción inclusiva que, en última instancia, busca promover, como punto central, la igualdad de oportunidades entre todos los actores que integran una sociedad (Emmerij y Núñez 1998: 496); por supuesto poniendo énfasis en aquellas que se encuentran en situación de mayor vulnerabilidad.

Como se puede apreciar, los beneficios de la inclusión financiera son varios, en donde se resalta el fortalecer el nivel de ahorro de las personas, estabilizando, así, los flujos de consumo en el tiempo y permitiendo una mejor planificación y construcción de activos (De Olloqui 2015, 3); algunas veces solo facilitando el acceso a un lugar seguro (Dupas y Robinson 2013, 1168). También, es una medida “pro-crecimiento”, pero también pro-pobres, reduciendo la desigualdad de ingresos y la pobreza” (Stein et al. 2011, 9). El momento que se reducen las desigualdades se crea un escenario que ayuda a disminuir o a eliminar una de las mayores trampas -el reparto inequitativo de la riqueza- que tiende a frenar el desarrollo socioeconómico de los países (Binetti y Carrillo-Flórez 2004: 316).

Quedando claro -con lo que se acaba de explicar- que la inclusión financiera, definitivamente, permite generar desarrollo dentro de un país, propendiendo a una sociedad más equitativa y próspera. En donde, sobre la base de los nueve principios de la inclusión financiera innovadora, se puede evidenciar la necesidad de un sector público activo, con capacidad de fortalecer y apoyar la inclusión, estableciendo un marco regulatorio que permita mejorar el acceso y reduzca las asimetrías de información entre los demandantes y los oferentes. Los nueve principios son: i) liderazgo, ii) diversidad, iii) innovación, iv) protección, v) empoderamiento; vi) cooperación, vii) conocimiento, viii) proporcionalidad y ix) marco regulatorio (AFI 2011b, 2).

El momento que la inclusión financiera se ligue al avance en esas nueve dimensiones se tendrá como efecto positivo “la interacción de factores

que afectan la demanda de servicios financieros por parte de hogares y firmas, por un lado, y la oferta de los mismos por parte de las instituciones financieras” (Roa y Carvalho 2018, 1). Teniendo, en esa línea, las barreras por el lado de la demanda que se asocian a la falta de educación financiera, de confianza en las instituciones financieras, de ingreso y empleo, factores culturales y religiosos; a su vez, por el lado de la oferta, se relacionan con la elegibilidad, debido a la asimetría de información, la accesibilidad física, ya que hay que dispersar la infraestructura física, y la accesibilidad económica, relacionada con los costos de transacción. De estos elementos, todavía es necesario un trabajo conjunto dentro de los países para superar las barreras a la inclusión financiera, donde la mala regulación “es un obstáculo importante para la inclusión financiera, pero no es el único; otros incluyen falta de buena infraestructura, instituciones débiles, poca cooperación y condiciones económicas y políticas inestables” (Claessens y Rojas Suárez 2016, xii).

Dentro de América Latina, la región más desigual del planeta, donde hay exclusión de acceso a servicios en general, y a los financieros en particular, “no existe un patrón único de inclusión financiera” (Roa y Carvalho 2018, vii). Este reconocimiento de América Latina como la región con el mayor índice de desigualdad del mundo se ha venido manteniendo desde hace varios años con aseveraciones futuristas de que esta característica de desigualdad -si no se toman correctivos a tiempo- será “capaz de perdurar en períodos ascendentes y descendentes del ciclo económico, con estados intervencionistas y neoliberales, modelos nacionalistas y

globalizados, culturas arcaicas y posmodernas, pactos corporativos y neocorporativos” (Binetti y Carrillo-Flórez 2004, 81). Y, claro, la continuación de ese estado de exclusión social -basado en el predominio de inequidades estructurales-, incidirá para que, en los países de la región, vaya aumentando “la insatisfacción de necesidades humanas fundamentales, así como de derechos económicos, sociales, políticos, civiles y culturales” (Malgenesi 2005, 20).

De ahí, los países de la región han desarrollado iniciativas relacionadas con cambios en el marco regulatorio, mejora en la oferta y cobertura de servicios, y esfuerzos para incluir poblaciones tradicionalmente excluidas (De Olloqui et al. 2015, 2). Las iniciativas regionales de inclusión financiera han estado ligadas a:

- i) cambios en el marco regulatorio y prudencial para potenciar la inclusión financiera; ii) provisión de recursos para que la oferta de servicios financieros (incluyendo el desarrollo de productos alternativos a los tradicionales) se adapte de mejor forma a las necesidades de poblaciones desfavorecidas; iii) esfuerzos para lograr que los negocios financieros para poblaciones tradicionalmente excluidas sean sostenibles en el tiempo, aunque en ciertos casos necesiten un apoyo inicial para compensar los mayores costos de provisión de los servicios (Cueva 2012, 14).

Entre los principales factores que limitan el avance de la inclusión financiera dentro de A. Latina se encuentran “(i) la rentabilidad esperada de las inversiones permanece baja; (ii) la escasa innovación en productos y otras restricciones a la demanda; (iii) los obstáculos regulatorios, y (iv) la falta de articulación interinstitucional” (De Olloqui 2015, 12). Con ello, todavía existen

elementos sobre los cuales se debe trabajar para mejorar la inclusión financiera en la región.

Dentro del Ecuador, la inclusión financiera “es un término cuya definición formal aún no ha sido consensuada” (RFD 2017, 5). Todavía hay diversas definiciones, que denotan las diferentes ópticas del concepto, donde se incluye elementos de marco regulatorio, oferta de servicios, cobertura, fomento de educación financiera y protección al usuario, como en la siguiente:

La inclusión financiera es un amplio concepto que conecta varios elementos complementarios: i) un entorno regulatorio propicio; ii) una oferta de productos adecuados (pagos, ahorros, créditos, seguros), iii) cobertura, con acceso a canales transaccionales tradicionales y no tradicionales para recibir servicios de calidad a precios razonables, que permitan realizar transacciones de forma segura y eficiente, iv) fomento y difusión de educación y cultura financieras, y v) protección al usuario de servicios financieros y la transparencia de información (Guerrero et al. 2012, 22).

Asimismo, tomando en cuenta sus características y beneficios, la inclusión financiera se ha definido como “el mecanismo que hace posible el uso cotidiano de los productos y servicios financieros con el fin de facilitar la transaccionalidad financiera por parte de la población y el mejoramiento en la canalización y el uso de sus recursos económicos” (Tobar 2017, 6). Este enfoque de pensamiento y acción de la inclusión financiera, en definitiva, contribuye a mejorar las condiciones de bienestar entre todos los habitantes de un país, más aún -desde el punto de vista de su aplicación-, en regiones como la latinoamericana en donde “la estructura empresarial de los países se caracteriza por su gran

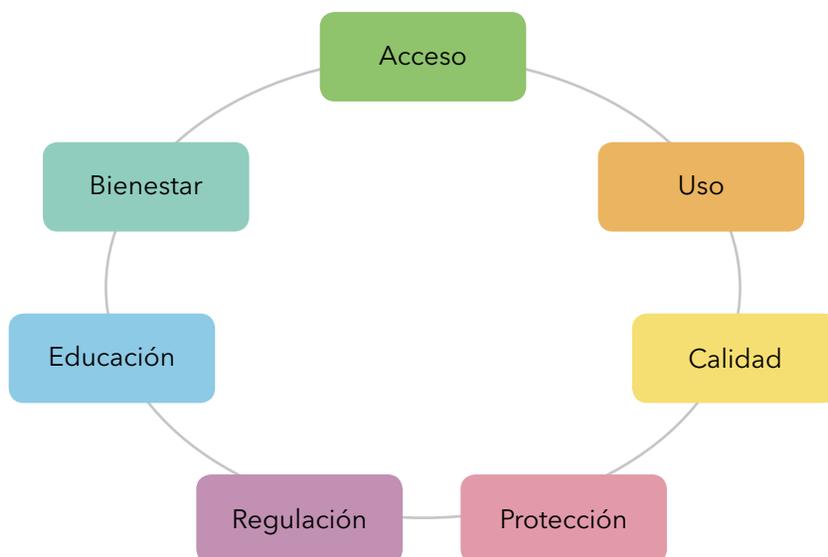
polarización. Por una parte, se encuentran un número reducido de grandes empresas nacionales o multinacionales, con una dinámica de cierta inserción en los mercados internacionales. Por otra, se encuentra un gran número de empresas pequeñas y microempresas y pequeños productores rurales con serios problemas de productividad (Jarque 2003: 202).

Ahora es importante resaltar la definición que ha inspirado el trabajo de la Red de Instituciones Financieras de Desarrollo (RFD) -elaborada por el Consejo Nacional de Inclusión Financiera de México-, en donde se la enuncia como “el acceso y uso de servicios financieros formales bajo una regulación apropiada que garantice

esquemas de protección al consumidor y promueva la educación financiera para mejorar las capacidades de todos los segmentos de la población” (Carvajal 2018, 11).

Finalmente, luego del análisis de contenido de las definiciones y características expuestas, se observa que existen posiciones -de autores y organizaciones relacionadas- que muestran diferencias en cuanto a la definición y caracterización de la inclusión financiera; pero que, al final, sí pueden ser explicadas mediante un esquema en donde, sobre la base de coincidencia fuertes, se resaltan las dimensiones que tienen mayor relevancia (figura 3).

**Figura 3.** Principales dimensiones de la inclusión financiera desde la teoría



**Fuente:** AFI 2011, Banco Mundial 2014, Argumedo 2017, Carvajal 2018, CFI 2009, Claessens y Rojas Suárez 2016, Cueva 2012, Demirgüç-Kunt et al. 2018, De Ollouqui 2015, Dupas y Robinson 2013, Guerrero et al. 2012, Roa 2013, Roa y Carvallo 2018, Stein et al. 2011.



# 4





INCLUSIÓN VISTA  
DESDE LA PRÁCTICA  
DE LAS INSTITUCIONES  
RELACIONADAS A LA  
OFERTA DE SERVICIOS  
FINANCIEROS

## ¿Qué es la inclusión financiera?

Un análisis desde la teoría y la práctica

En base a la aplicación de la metodología expuesta inicialmente, se definieron los códigos principales de la inclusión financiera, relacionados con dimensiones desde lo práctico. Con ello, se procedió a seleccionar los siete pilares,

como categorías principales, para analizar el entendimiento de la inclusión financiera por parte de las instituciones relacionadas a esta temática en Ecuador (figura 4).

**Figura 4.** Dimensiones de la inclusión financiera desde la práctica



**Fuente:** Trabajo de campo de la investigación

Como resultado del ejercicio, existe una correspondencia entre las categorías que se mencionan en lo teórico y lo práctico. En base a estas dimensiones, a continuación, se presentan los resultados del estudio, los cuales sintetizan los

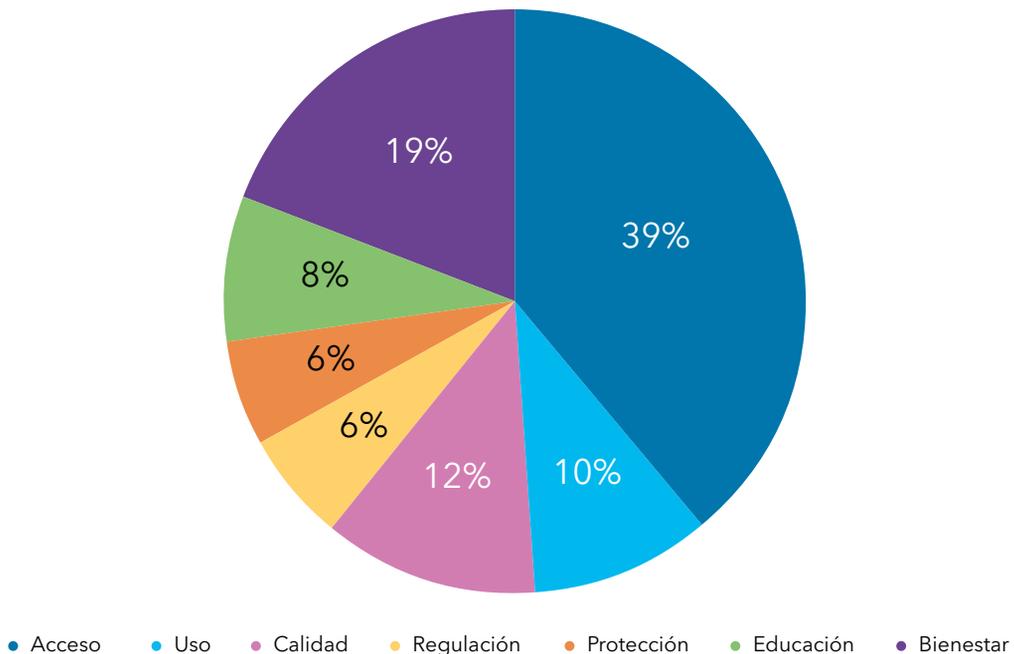
hallazgos del trabajo de campo, y se presentan de acuerdo a los tres principales elementos consultados -definición, importancia y aplicación- acerca de cómo es comprendida la inclusión financiera desde la práctica.

## 4.1. Definición

La inclusión financiera, desde las instituciones ecuatorianas relacionadas con la temática, se la define mayoritariamente como el mejoramiento del acceso a servicios financieros (39%). Posteriormente, se la relaciona con el bienestar y mejoramiento en las condiciones de vida de las personas (19%). Luego, se la asocia con la prestación de servicios de calidad que satisfagan las necesidades de los socios (12%).

Adicionalmente, se la comprende como el uso de los servicios financieros (10%). Asimismo, se la entiende como la capacitación y educación en temas financieros (8%). Además, se la asocia a la regulación para facilitar el uso de los servicios financieros (6%) y a la protección al usuario financiero (6%) (figura 5).

**Figura 5.** Definición de la inclusión financiera



**Fuente:** Trabajo de campo de la investigación

## ¿Qué es la inclusión financiera?

Un análisis desde la teoría y la práctica

Entre los principales resultados, que se exponen en la tabla 1, se encuentra que el acceso a productos y servicios financieros se lo asocia hacia grupos vulnerables, de personas o empresas que no han podido acceder a los sistemas financieros. El uso se relaciona con la aplicación y utilización efectiva de la inclusión financiera, superando la disponibilidad. La calidad se vincula con una adecuada atención en productos y servicios para poblaciones dispersas geográficamente, con bajos costos y ofreciendo servicios útiles a sus necesidades. La regulación tiene que ver con la disponibilidad de servicios financie-

ros regulados, dentro del marco de la ley. La protección al usuario financiero, por su parte, es explicada desde la transparencia de los servicios financieros y las garantías para las personas. La educación financiera, en cambio, se alinea con la capacitación de las instituciones a la población para que exista un uso responsable y adecuado de los servicios financieros. El bienestar, como efecto final clave, aparece como la oportunidad que brinda la inclusión financiera hacia el mejoramiento de las condiciones de vida de la población, permitiendo una inclusión social y económica.

**Tabla 1.** Definiciones de la inclusión financiera

### Acceso

... “es un proceso que ayuda a incluir a los diversos segmentos que no están integrados dentro de las finanzas”

... “trabajar en otorgar servicios financieros a personas que no han podido acceder por diversas causas”

### Uso

... “no solamente se debe ‘lograr entregar’, sino motivar el uso y aplicación”

... “mecanismo que hace posible el uso cotidiano de los productos y servicios financieros con el fin de facilitar la transaccionalidad financiera por parte de la población”

### Calidad

... “con bajo costo, pero con la máxima calidad del servicio”

... “diversos productos financieros, útiles y asequibles que satisfagan las necesidades de las personas”

### Regulación

... “proceso de promoción de un acceso asequible, oportuno y adecuado a una amplia gama de servicios y productos financieros regulados”

... “inclusión financiera se toma como marco referencial lo que establece la Constitución del Ecuador en su Art. 308 que define a las actividades financieras como un servicio de orden público, y podrán ejercerse, previa autorización del Estado, de acuerdo con la ley”

## Protección al usuario financiero

... “articular a la ciudadanía al sistema financiero formal con el fin de que conozca de forma transparente y efectiva su funcionamiento, los productos y servicios financieros formales”

... “protección al cliente y sobre todo con incluir a todas aquellas personas que hoy no tienen acceso a los servicios financieros”

## Educación financiera

... “ampliación de su uso hacia todos los segmentos de la sociedad mediante la aplicación de enfoques innovadores hechos a la medida, incluyendo actividades de sensibilización y educación financiera”

... “se debe complementar con un elemento fundamental como lo es la educación financiera pero que no solo se centre en la revisión de los servicios financieros sino que encamine a la población a definir el cuándo y el cómo recurrir al uso de estos servicios”

## Bienestar

... “la inclusión en general se la entiende como el integrar a todas las personas en la sociedad con el objetivo de que estas puedan participar y contribuir en ella y obtener los beneficios que esto genera, buscando que los individuos o grupos sociales, sobre todo aquellos que se encuentran en condiciones de vulnerabilidad, puedan tener igualdad en cuanto a posibilidades y oportunidades”

... “es una herramienta para generar oportunidades que permitan a los sectores más vulnerables alcanzar su inclusión social y económica”

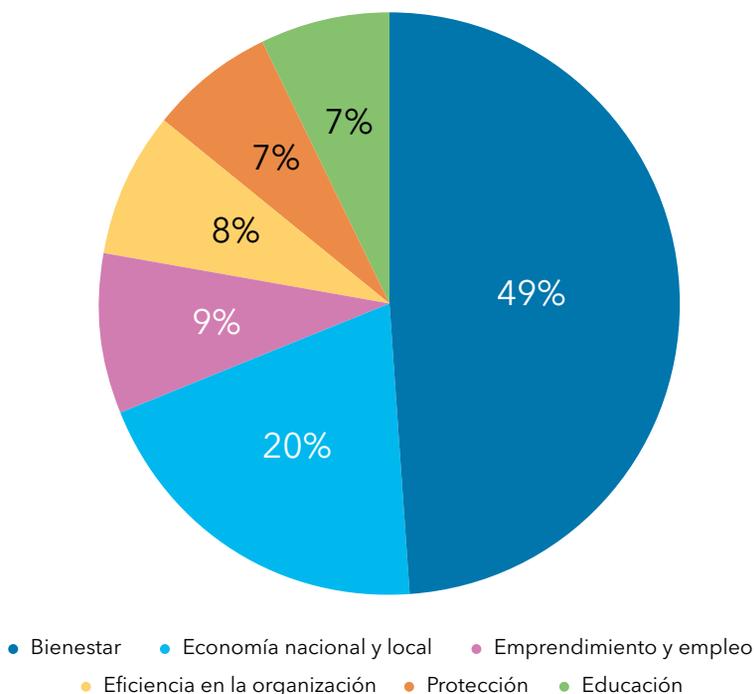
**Fuente:** Trabajo de campo de la investigación

## 4.2. Importancia

La inclusión financiera es reconocida mayoritariamente, desde la óptica de su importancia, por el aporte que hace al mejoramiento del bienestar de las familias (49%). Además, se la relaciona con un medio para el dinamismo de la economía nacional y local (20%), lo que permite un mayor crecimiento económico y desarrollo para la sociedad en su conjunto. También se la asocia con el impulso a la creación de emprendimientos, expansión de los negocios y generación de empleo (9%). Además, se la identifica como una

herramienta que permite mejorar la eficiencia dentro de la organización (8%). A su vez, contribuye a la formación de una cultura financiera a través de la educación, concientizando sobre el manejo del ahorro, crédito, riesgo y la administración de recursos (7%). Por último, se la considera importante por ser un mecanismo que tiene relación directa con la protección del usuario financiero, ya que ofrece una alternativa a prestamistas informales que cobran tasas de interés excesivas (7%) (figura 6).

Figura 6. Importancia de la inclusión financiera



Fuente: Trabajo de campo de la investigación

Entre los principales resultados, que se presentan en la tabla 2, se encuentra que la importancia de la inclusión financiera se debe fundamentalmente al mejoramiento del bienestar, generando oportunidades para la población. Este hecho repercute en el ámbito personal, familiar, y trasciende a la economía local y nacional, desarrollando la matriz productiva y generando crecimiento económico. En este proceso, la inclusión financiera favorece la creación de emprendimientos y empleos ya que existen mayores posibilidades de ahorro e inversión a través

de nuevos créditos. Asimismo, es fundamental la capacitación que se realiza a la población para el manejo responsable de los créditos y la cultura financiera que se desarrolla en las personas, permitiendo una alternativa a medios informales de crédito, que prestan a tasas de interés más elevadas. Además, se reconoce que la inclusión financiera es importante ya que permite la supervivencia de la organización a través de la atención a nichos de mercado especializados.

**Tabla 2.** Importancia de la inclusión financiera

## Bienestar

... “porque se procura generar igualdad de oportunidades, especialmente en las zonas no atendidas y las personas más vulnerables”

... “es de suma importancia porque el ser incluyentes extiende servicios, genera bienestar a las familias y sociedad”

## Economía nacional y local

... “la inclusión financiera de la base de la pirámide es fundamental, porque si aprende a ser eficiente en todos sus procesos hace que la economía tome una fuerza distinta, eso permite al final tener un crecimiento que se va a ver luego reflejado en nuevos empleos, demanda, producción, necesidad de más empleo, entonces se entra al círculo virtuoso del crecimiento económico”

... “porque con esto logramos una verdadera reactivación de la matriz productiva de nuestros mercados y del país”

## Emprendimientos y empleo

... “poder llegar a la mayor parte de la población, sobretodo emprendedores, quienes son parte de nuestro nicho objetivo.”

... “a través de la inclusión financiera también se fomenta un crecimiento de actividades productivas, fuentes de trabajo.”

### Eficiencia en la organización

... “desde el punto de vista financiero permite a las instituciones financieras crecer”

... “es la base más importante para el desarrollo institucional, la inclusión financiera no olvida nunca de dónde venimos en los primeros años”

### Educación financiera

... “es importante porque a través de la educación financiera los individuos adquieren una mejor comprensión de los conceptos y productos financieros y desarrollan las habilidades necesarias para tomar decisiones informadas, evaluar riesgos y oportunidades financieras, y mejorar su bienestar.”

... “porque de esta manera se apoya la mejora del nivel de vida de las personas con capacitación, concientización de lo que significa obtener un crédito, la importancia de ahorrar, incluso aquellas personas que normalmente dirían ‘no tenemos para ahorrar’ ”

### Protección al usuario financiero

... “porque a través de la inclusión financiera formal, se ha podido combatir a los chulqueros, quienes se aprovechan de la necesidad que viven las personas”

... “es una herramienta para incorporar mecanismos de financiamiento transparente, equitativo”

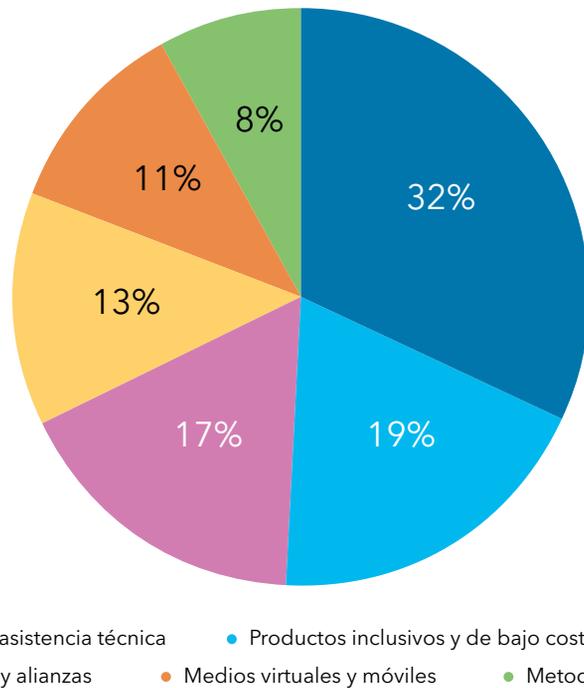
Fuente: Trabajo de campo de la investigación

## 4.3. Aplicación

Las acciones realizadas por las instituciones vinculadas a la promoción de la inclusión financiera en el Ecuador se desarrollan, principalmente, alrededor de espacios como el de la educación, capacitación y asistencia técnica relacionada al buen uso de servicios financieros (32%). Luego se resalta la realización de prácticas ligadas a la generación de productos inclusivos y de bajo

costo (19%); el impulso de acciones inclusivas mediante la cercanía territorial (17%); la promoción del trabajo en red -usando alianzas y convenios con otras instituciones financieras- (13%); el desarrollo de medios virtuales y móviles pro inclusión (11%); y, por último, la realización de actividades alineadas a metodologías grupales y de capital solidario (8%) (figura 7).

**Figura 7.** Aplicación de la inclusión financiera



**Fuente:** Trabajo de campo de la investigación

En general, entre los principales resultados que se exponen en la tabla 3, se encuentra que la educación, capacitación y asistencia técnica es el medio principal para la aplicación de la inclusión financiera, desarrollando nuevos productos específicos para poblaciones tradicionalmente excluidas, a precios adecuados, con apego territorial, para lo cual es fundamental la creación

de redes y de alianzas que permitan mejorar la cobertura y los servicios. Además, se realiza la innovación tecnológica y el manejo de canales financieros virtuales, combinado con metodologías grupales de otorgamiento de créditos, lo que permite reducir los riesgos.

**Tabla 3.** Aplicaciones de la inclusión financiera

|  |
|--|
| <b>Educación, capacitación y asistencia técnica</b>  |
| ... “programas de educación financiera continuos”  |
| ... “programa de capacitación en educación financiera a sus socios”  |
| <b>Productos inclusivos y de bajo costo</b>  |
| ... “bajo costo de los servicios”  |
| ... “creando diversos productos inclusivos que nos permiten ampliar nuestro campo de acción”   |
| <b>Cercanía territorial</b>  |
| ... “ingreso a zonas geográficas con altos niveles de pobreza”   |
| ... “cercanía territorial”   |
| <b>Trabajo en red y alianzas</b>   |
| ... “este trabajo se lo realiza en conjunto con diversas instituciones a través de convenios que fortalezcan el trabajo para ampliar los distintos segmentos”  |
| ... “interconectamos a redes transaccionales, para efectuar pagos, giros y transferencias”   |
| <b>Medios virtuales y móviles</b>  |
| ... “promover el uso de medios de modernos en la gestión de intermediación y servicio”   |
| ... “herramientas, o medios que permitan a los socios realizar transacciones desde donde se encuentren, sin la necesidad de que tengan que movilizarse a la oficina, lo que aporta en reducir costos; como ejemplo tenemos la cooperativa virtual, aplicaciones móviles, créditos emergentes a través de la web, ATMS” |
| <b>Metodologías grupales</b>   |
| ... “a través de operaciones que sean muy meticulosas, en el sentido de hacer las cosas bien, para eso tenemos dos metodologías, la de grupos, que busca ir a una población y un perfil de pobreza, y la individual, que busca acompañar ese crecimiento”  |
| ... “hemos estado implementando la banca comunal e incluimos a más comuneros en el sistema financiero”   |

**Fuente:** Trabajo de campo de la investigación



Imagen: Cortesía Copesiu

# 5





# REFLEXIÓN FINAL

## ¿Qué es la inclusión financiera?

Un análisis desde la teoría y la práctica

Sobre la base del análisis de la teoría y la práctica realizados, el enfoque y alcance de la inclusión financiera se podría determinar mediante la combinación de siete dimensiones o pilares -regulación, educación financiera, calidad, acceso, uso, protección al usuario, y bienestar- que, para su buena interacción, deben funcionar bajo un enfoque de complementariedad sistémica.

La interacción entre las dimensiones señaladas, como producto del análisis consolidado de la data cualitativa, tiene la siguiente explicación:

Como primera dimensión de la inclusión financiera aparece la regulación, ya que proporciona los cimientos normativos y traza el campo de acción en donde interactúan las instituciones financieras y los usuarios de los servicios ofrecidos.

Luego surgen dos ejes transversales a todos los momentos inclusivos: la educación financiera y la calidad; la primera, a través de una adecuada formación y capacitación, favorece la toma de decisiones sobre el manejo del dinero y el uso de servicios financieros. Por su parte, la calidad, permite, en cambio, atender las necesidades del usuario financiero, a través de la provisión de servicios que, desde la óptica de la sensibilidad hacia la situación de los diferentes tipos de vulnerabilidades, se ajusten a las necesidades reales, expectativas y al perfil de quienes son considerados los clientes meta de servicios financieros adjetivados como inclusivos.

Con estos tres componentes -uno de base y dos transversales- se promueve un entorno favorable para que las instituciones puedan potenciar un acceso y uso de servicios financieros adecuados a las necesidades de la población, eso sí, respaldados por un sistema de protección al usuario que evidencie el trabajo transparente, ético y justo que, normalmente, tienden a expresar las instituciones financieras que se autodeterminan como inclusivas.

Finalmente, dentro de este modelo de accionar complementario, se debe resaltar como el elemento clave que, de forma permanente, debe ser el que esté recordando -durante el momento de la activación funcional de los seis restantes- que el fin último de la inclusión financiera se traduce en cómo mejorar el “bienestar” de la sociedad (figura 8), sobre todo de las personas y de aquellas actividades productivas que, históricamente, han estado olvidados por el sistema financiero formal del país y que, por diversas circunstancias, en la actualidad, atraviesan situaciones de alta vulnerabilidad; de ahí que, una verdadera inclusión financiera es la que busca disminuir las brechas de desigualdad y, al mismo tiempo, crear mejores condiciones de vida favorables expresadas en escenarios en donde se tangibilice con hechos la preocupación por la equidad de género, el apoyo a los migrantes y refugiados; la preocupación por los sectores urbano-marginal y rural; el apoyo a personas discapacitadas; la acción en la satisfacción de necesidades financieras de los adultos mayores y los jóvenes emprendedores carentes de un historial financiero.

**Figura 8.** Dimensiones de la inclusión financiera



**Fuente:** Trabajo de campo de la investigación

# 6





# BIBLIOGRAFÍA

### Bibliografía

- Alliance for Financial Inclusion (AFI). (2011a). *Measuring Financial Inclusion: Core Set of Financial Inclusion Indicators*. Bangkok: AFI.
- AFI. (2011b). *The G20 Principles for Innovative Financial Inclusion: Bringing the Principles to Life*. Kuala Lumpur: AFI.
- Binetti, Carlos y Carrillo-Flórez, Fernando. (2004). *¿Democracia con desigualdad?* Washington: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Buvinic, Mayra; Mazza, Jacqueline; Pungiluppi, Juliana; Deutsch, Ruthanne. (2004). *Inclusión social y desarrollo económico en América Latina*. Washington: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Carvajal, Edgar. (2018). *La inclusión financiera en el Ecuador: según el Global Findex y más allá del Global Findex*. Quito: N/D.
- Center for Financial Inclusion (CFI). (2009). *Financial Inclusion: What's the Vision?* Boston: CFI.
- Claessens, Stijn; Rojas-Suarez, Liliana. (2016). *Financial Regulations for Improving Financial Inclusion*. Washington: Center for Global Development.
- Cueva, Simón. (2012). *Inclusión social y servicios financieros: una interesante oportunidad*. En Cueva S., Ramos, H. y Granja, N. (eds), *Inclusión Financiera: Aproximaciones teóricas y prácticas*. Quito: Banco Central del Ecuador.
- Demirgüç-Kunt, Asli; Klapper, Leora; Singer, Dorothe; Ansar, Saniya; Hess, Jake. (2018). *The Global Findex Database 2017: Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution*. Washington: World Bank.
- De Oloqui, Fernando; Andrade, Gabriela; Herrera, Diego. (2015). *Inclusión financiera en América Latina y el Caribe: Coyuntura actual y desafíos para los próximos años*. Washington: Banco Inter-Americano de Desarrollo.
- Dupas, Pascaline; Robinson, Jonathan. (2013). *Why Don't the Poor Save More? Evidence from Health Savings Experiments*. *The American Economic Review*, 103 (4): 1138–71.
- Emmerij, Louis y Núñez José. (1998). *El desarrollo económico y social en los umbrales del siglo XXI*. Washington: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Guerrero, Rosa; Espinosa, Silvia; Focke, Kurt. (2012). *Aproximación a una Visión Integral de la Inclusión Financiera: aspectos conceptuales y casos prácticos*. En Cueva S., Ramos, H. y Granja, N. (eds), *Inclusión Financiera: Aproximaciones teóricas y prácticas*. Quito: Banco Central del Ecuador.
- Jarque, Carlos. (2003). *Hacia un desarrollo sostenible y equitativo*. Washington: Banco Interamericano de Desarrollo.

- Leyshon, Andrew; Thrift, Nigel. (1994). Access to financial services and financial infrastructure withdrawal: problems and policies. *Area*, 26: 268–75.
- Malgenesi, Graciela. (2005). *Las buenas prácticas sobre inclusión social: estado de la cuestión*. Madrid: Cruz Roja Española.
- Márquez, Gustavo; Chong, Alberto; Duryea, Suzanne; Mazza, Jacqueline; Ñopo, Hugo. (2007). *¿Los de afuera?: patrones cambiantes de exclusión en América Latina*. Washington: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Red de Instituciones Financieras de Desarrollo (RFD). (2017). *Propuesta para la construcción de una política nacional de inclusión financiera*. Quito: Red de Instituciones Financieras de Desarrollo.
- Roa, María; Carvalho, Oscar. (2018). *Inclusión financiera y el costo del uso de instrumentos financieros formales: Las experiencias de América Latina y el Caribe*. Washington: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Roa, María. (2013). *Inclusión financiera en América Latina y el Caribe: acceso, uso y calidad*. *Boletín del Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos*, 121-148.
- Stein, Peer; Randhawa, Bikki; Bilandzic, Nina. (2011). *Toward Universal Access Addressing the Global Challenge of Financial Inclusion*. Washington: International Finance Corporation.
- Tobar, Paulina. (2017). *Mecanismos de Inclusión Financiera “IF” en Ecuador*. Quito: Superintendencia de Bancos.
- Waters, William; Gallegos, Carlos; Karp, Celia; Lutter, Chessa; Stewart, Christine; Iannotti, Lora. (2018). *Cracking the egg potential: traditional knowledge, attitudes, and practices in a food-based nutrition intervention in Highland Ecuador*. *Food and Nutrition Bulletin* 39(2): 206-218.



UNIVERSIDAD ANDINA  
SIMÓN BOLÍVAR  
Ecuador

OBSERVATORIO  
**PyME**

Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador



*Finanzas para el desarrollo*  
RED DE INSTITUCIONES  
FINANCIERAS DE DESARROLLO

