

Encuesta de inclusión financiera con perspectiva de género

Propuesta conceptual

Preparado para el Banco Interamericano de
Desarrollo por:

Norma A. Saavedra Salinas

**Sector de Instituciones para
el Desarrollo**

**División de Conectividad,
Mercados y Finanzas**

**DOCUMENTO PARA
DISCUSIÓN N°
IDB-DP-803**

Encuesta de inclusión financiera con perspectiva de género

Propuesta conceptual

Preparado para el Banco Interamericano de Desarrollo por:

Norma A. Saavedra Salinas

Septiembre de 2020

<http://www.iadb.org>

Copyright © 2020 Banco Interamericano de Desarrollo. Esta obra se encuentra sujeta a una licencia Creative Commons IGO 3.0 Reconocimiento-NoComercial-SinObrasDerivadas (CC-IGO 3.0 BY-NC-ND) (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/igo/legalcode>) y puede ser reproducida para cualquier uso no-comercial otorgando el reconocimiento respectivo al BID. No se permiten obras derivadas.

Cualquier disputa relacionada con el uso de las obras del BID que no pueda resolverse amistosamente se someterá a arbitraje de conformidad con las reglas de la CNUDMI (UNCITRAL). El uso del nombre del BID para cualquier fin distinto al reconocimiento respectivo y el uso del logotipo del BID no están autorizados por esta licencia CC-IGO y requieren de un acuerdo de licencia adicional.

Nótese que el enlace URL incluye términos y condiciones adicionales de esta licencia.

Las opiniones expresadas en esta publicación son de los autores y no necesariamente reflejan el punto de vista del Banco Interamericano de Desarrollo, de su Directorio Ejecutivo ni de los países que representa.



Resumen*

La inclusión financiera de las mujeres es un tema de gran importancia para la política pública; sin embargo, existe aún una brecha sustancial de datos adecuados desagregados por sexo que impide entender las diferencias en el acceso y uso de servicios financieros y las barreras específicas que enfrentan las mujeres. Este trabajo propone una metodología que busca mejorar y estandarizar las mediciones desde el lado de la demanda a través de la incorporación de la perspectiva de género en el diseño de encuestas de inclusión financiera que buscan evaluar las necesidades, limitaciones y preferencias de las personas. Por ejemplo, se propone medir esta dimensiones a través de tres subconjuntos de mujeres: las trabajadoras subordinadas, las emprendedoras o trabajadoras independientes y las mujeres dedicadas al trabajo no remunerado a favor de su hogar o “cuidadoras”. Con base en las experiencias de Colombia, México y Perú, se elabora un marco conceptual sobre la inclusión financiera, considerando las dimensiones de acceso, uso, calidad, educación y protección financiera, además de recopilar un conjunto de buenas prácticas para guiar el levantamiento de encuestas de inclusión financiera con perspectiva de género en América Latina.

Códigos JEL: C81

Palabras clave: encuesta, mujeres, género, inclusión financiera, educación financiera, protección financiera, calidad financiera, alfabetización financiera, marco conceptual, encuesta en hogares, encuesta de demanda, modelo de encuesta, perspectiva de género, encuesta de inclusión financiera, medición de la inclusión financiera, acceso y uso de servicios financieros

* En el desarrollo de esta investigación colaboraron Laura Barbosa Castañeda, Diana Morales Tintor y Raúl Mejía González. Su conocimiento, experiencia y compromiso han quedado aquí plasmados.

Índice

Introducción	2
1. Inclusión financiera	5
1.1. Contexto	5
1.2. Conceptualización sobre inclusión financiera	7
1.3. Dos ángulos: oferta y demanda	13
1.4. Los no incluidos en el sistema financiero formal	15
1.5. Perspectiva de género: definición y problemática	17
2. Encuestas sobre la temática financiera en ALC.....	21
2.1. Panorama general	21
2.2. Encuestas de medición de capacidades financieras en la región	22
2.3. Encuestas de inclusión financiera en Colombia, México y Perú: aspectos conceptuales.....	30
2.4. Encuestas de inclusión financiera en Colombia, México y Perú: aspectos estadísticos	33
3. Encuesta de inclusión financiera con perspectiva de género. Propuesta conceptual.....	46
3.1. Categorías de recolección y análisis	48
3.2. Tema central: la inclusión financiera y sus dimensiones.....	56
4. Recomendaciones para una encuesta de inclusión financiera con perspectiva de género.....	87
4.1. Recomendaciones generales	87
4.2. Recomendaciones específicas	90
5. Conclusiones	111
Referencias	117
Anexos.....	122
Anexo 1. Cuadros complementarios de la segunda sección.....	122
Anexo 2. Conceptos, categorías y variables por dimensión de inclusión financiera	131

Introducción

La inequidad de género es un tema que se ha hecho presente en las diferentes sociedades del mundo y ha motivado, tanto a nivel de países como en organismos internacionales de cooperación y desarrollo —entre ellos, el Banco Mundial, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) y la Alianza para la Inclusión Financiera (AIF)—, políticas y estrategias para alcanzar un sistema de vida con mayor equidad de género en los ámbitos sociales, económicos y políticos.

En particular, en las últimas décadas se ha documentado la presencia de desigualdades de género en el sector financiero formal y su correlación con exclusión social. En este contexto, desde las instituciones internacionales en materia económica, se ha propuesto enfocar la atención en la inclusión financiera como una herramienta para mejorar el bienestar de la población y como factor positivo para el desarrollo económico y la erradicación de la pobreza, lo cual representa un enorme desafío para los países, considerando que, según la base de datos Global Findex del Banco Mundial,¹ casi el 50% de los adultos en el mundo están fuera de la banca formal y unos 250 millones de personas en América Latina y el Caribe (ALC) carecen de cuentas bancarias y acceso a productos o servicios financieros.

A partir de las experiencias y recomendaciones de los organismos internacionales señalados, varios países de ALC han ampliado o ajustado el marco regulatorio de las finanzas, entre otros, con el propósito de ampliar la participación de sus poblaciones en los diferentes instrumentos de ahorro, financiamiento, contratación de seguro, etc. También han hecho esfuerzos para conocer, evaluar y mejorar el estado de la inclusión financiera generando estadísticas sobre el tema, ya sea aprovechando los reportes periódicos elaborados por los organismos reguladores de la actividad financiera o levantando encuestas con diferentes alcances y características sobre la demanda y capacidades financieras. El propósito ha sido construir indicadores que respalden las decisiones tanto de las autoridades que dirigen el sistema como de las entidades financieras.

El objetivo principal de esta publicación es contribuir con una propuesta conceptual para avanzar en la estandarización de la medición de la inclusión financiera desde el lado de la demanda —valioso instrumento que permite conocer las necesidades que las

¹ Datos obtenidos de la base de datos Global Findex, disponible en: https://databank.bancomundial.org/reports.aspx?Report_Name=AFI-NOV-2016&Id=525cbb65.

personas y empresas tienen respecto de los servicios y productos financieros—, incorporando la perspectiva de género. Esto significa ponerle atención a la identificación de las barreras que enfrentan las mujeres para incorporarse y participar en el sector financiero formal o regulado, en igualdad de condiciones con los hombres.

Esta necesidad se funda tanto en los datos existentes respecto de los retos que tiene el sistema financiero para lograr la inclusión de las mujeres como en el reconocimiento de que si bien la inclusión financiera en la región se ha constituido en una prioridad de política pública, aún no se ha hecho lo suficiente para que las mujeres sean un grupo de interés especial. Como ejemplo de ello puede mencionarse el hecho de que 11 países de ALC han desarrollado una ley o estrategia de inclusión financiera, pero solo en cinco de ellas (Haití, Jamaica, México, Paraguay y Perú) se hace alguna mención sobre las brechas de género en el sistema financiero y únicamente en Haití y Perú se considera a las mujeres como un sector de especial interés para sus iniciativas. No obstante, en ninguno de los casos se designa una institución responsable de coordinar las medidas para resolver las brechas de género ni se establece un presupuesto que haga posible la implementación y monitoreo de las acciones.

Para cumplir con el objetivo de esta investigación se examina la experiencia de tres países de la región: Colombia, México y Perú. En ellos se han levantado una o más encuestas sobre inclusión financiera y, por ende, ofrecen importantes lecciones a partir de las cuales elaborar una propuesta conceptual con fines de estandarización de la medición estadística del tema. También se revisan elementos claves de las políticas y/o estrategias nacionales de inclusión financiera de cada país como contexto para entender los temas prioritarios y su relación con las necesidades estadísticas.

En la primera sección se presentan las definiciones sobre inclusión financiera que propusieron los organismos que impulsan y estudian el tema (AIF, OCDE y CEPAL) y las usadas por los tres países mencionados. También se presentan los datos existentes respecto de los segmentos de población que están al margen del sector financiero formal y se ofrece un repaso de lo que significa la perspectiva de género y sus implicaciones en la producción de información estadística.

En la segunda sección se presenta un panorama sobre las encuestas que abordan la temática financiera en general, identificando las orientadas específicamente al análisis de la inclusión financiera. Además, se incluye una selección de indicadores sobre el tema de capacidades financiera con el fin de evidenciar algunas de las intersecciones o coincidencias con la encuestas de inclusión financiera y, en particular, se revisan las

características conceptuales y estadísticas de las encuestas sobre inclusión financiera de Colombia, México y Perú. El propósito es identificar debilidades y fortalezas que apoyen el desarrollo de una propuesta o modelo de encuesta para los países de la región interesados en el tema.

La tercera sección presenta un marco conceptual para desarrollar una encuesta de inclusión financiera con perspectiva de género. La propuesta es estudiar el tema de la inclusión o exclusión financiera identificando tres categorías de recolección y análisis de información: mujeres a cargo del trabajo no remunerado en sus hogares (cuidadoras), mujeres en una relación de subordinación en el trabajo remunerado y mujeres emprendedoras o trabajadoras independientes. Para estos tres grupos, importa encontrar las relaciones y variables que permitan conocer cómo están asociadas al acceso y uso de los productos y servicios financieros formales o a los recursos y mecanismos con los que el sector informal cubre las necesidades de las que quedan al margen de lo formal.

Por su parte, la inclusión financiera está enfocada desde el ángulo de la demanda, contemplando, por un lado, las dimensiones de acceso, uso y calidad de los productos y servicios financieros formales e incorporando, por otro lado, dos dimensiones relevantes: las referidas a la educación —con especial interés en el índice de alfabetización financiera— y a la protección financiera, ambas orientadas a reducir las barreras asociadas al desconocimiento del tema e inseguridad ante posibles fallas, errores o abusos de las entidades que ofrecen los servicios.

En la cuarta sección se analizan las buenas prácticas para una encuesta de inclusión financiera con perspectiva de género, haciendo referencia a sus diversos aspectos conceptuales, metodológicos, de diseño y de aplicación, así como de procesamiento de la información y presentación de resultados.

En las conclusiones se presentan los resultados obtenidos a partir de la revisión y desarrollo de los diferentes temas de la publicación.

Finalmente, en los anexos se expone información complementaria, que ha sido estudiada para comprender el fenómeno en estudio y elaborar la propuesta conceptual y las recomendaciones.

1. Inclusión financiera

1.1. Contexto

El sector financiero es concebido como un pilar para fomentar el crecimiento del resto de la economía de un país por su capacidad de canalizar recursos económicos para la inversión y diversificación del riesgo. Por ello, su estabilidad e integridad han sido las bases relevantes de los bancos centrales y organismos financieros internacionales. Ante estas exigencias, recientemente se ha sumado el interés de asegurar que un mayor número de personas, hogares y empresas puedan vincularse al sistema y con ello potenciar el carácter del sistema como motor de crecimiento.

De acuerdo con un estudio (Roa, 2013), en América Latina la consideración del tema de la inclusión financiera en la agenda de los países y de la región está ligada al menos a tres razones:

[...] a) la aparición de una serie de estudios que muestran la alta correlación entre la pobreza y la exclusión del sector financiero formal; b) la preocupación de los organismos encargados de la estabilidad financiera al considerar que algunos tipos de inclusión financiera pueden convertirse en una fuente de inestabilidad; y c) que la banca tradicional lo comienza a ver como un nicho para expandir sus negocios. (Roa, 2013: 121-122)

Según el informe del BID, BID Invest y Finnovista, en 2018 en América Latina el 46% de las más de 1.000 empresas tecnológicas de servicios financieros (fintech) en la región buscaba servir a consumidores y empresas excluidas o subtendidas por bancos (BID, BID Invest y Finnovista, 2018).

Conviene recordar que en el año 2008 se creó la AIF² con el propósito de aumentar el acceso de la población a los productos y servicios financieros (Estrada Villalta, 2013). Dos años después, a partir de la Cumbre del Grupo de los 20 (G20),³ se puso en marcha el Plan de Acción para la Inclusión Financiera.

² La Alianza para la Inclusión Financiera (AIF) fue fundada en 2008 con el propósito de apoyar a países en desarrollo y a países emergentes en la tarea de desarrollar y ejecutar políticas de inclusión financiera. Está conformada por 104 instituciones que representan a 87 países de distintos continentes del mundo, donde el 19% pertenecen a América Latina (Estrada Villalta, 2013).

³ Grupo de 19 países de todos los continentes y una representación de la Unión Europea, que en conjunto reúnen el 66% de la población mundial y el 85% del producto interno bruto (PIB) del mundo. Se integran

De esta manera, la inclusión financiera ingresó en las agendas nacionales y empezó a visualizarse como uno de los pilares para alcanzar un desarrollo sostenible a nivel mundial y para los países de la región, ya que se considera una herramienta para lograr crecimiento económico y reducción de la pobreza. La expectativa es que las microempresas podrían acceder a un sistema de financiación ajustado a sus necesidades para mejorar sus condiciones de operación y expectativas de expansión. En relación con la población más pobre, se considera que una cuenta bancaria podría significar un elemento relevante en la obtención de financiamientos para iniciar algún negocio, realizar una planeación económica segura o mejorar su calidad de vida.

Otro hito trascendente para el posicionamiento del tema ha sido el establecimiento de la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).⁴ En ellos se considera la inclusión financiera como elemento crucial para el cumplimiento de siete de los 17 ODS. En este contexto el Banco Mundial señala que es un verdadero reto para los países garantizar el acceso y servicios financieros a las personas en situación de vulnerabilidad económica, como las mujeres y hombres en situación de pobreza de las zonas rurales.

La base de datos Global Findex del Banco Mundial da cuenta de la dimensión del reto: alrededor del 50% de los adultos en el mundo se encuentran fuera de la banca formal y aproximadamente 250 millones de personas en ALC no tienen una cuenta bancaria ni acceso a productos o servicios financieros.⁵

Adicionalmente, en 2016 los líderes del G20 enfatizaron en la educación financiera y aprobaron un conjunto de principios sobre la digitalización de la inclusión financiera. Dentro de ellos, en el principio 6 se reconoció la relevancia de las competencias financieras para asegurar que los consumidores y pequeñas empresas —especialmente los grupos en riesgo o vulnerables—, aprovechen las bondades del sistema financiero cada vez más digitalizado.

En este repaso general se encuentran las principales razones para entender por qué el tema de la inclusión financiera está en las agendas de los gobiernos y oficinas nacionales de estadística de la región.

además, como socias 14 organizaciones internacionales, tales como Naciones Unidas, Fondo Monetario Internacional, Banco Mundial, entre otros.

⁴ Es un plan de acción mundial a favor de las personas, el planeta y la prosperidad, basado en 17 ODS de Naciones Unidas, cuyo fin es asegurar el progreso social y económico sostenible en todo el mundo y fortalecer la paz universal dentro de un concepto más amplio de la libertad (Banco Mundial, 2018).

⁵ Datos extraídos de Global Findex (base de datos sobre la inclusión financiera en el mundo) del Banco Mundial, disponible en: https://databank.bancomundial.org/reports.aspx?Report_Name=AFI-NOV-2016&Id=525cbb65.

1.2. Conceptualización sobre inclusión financiera

En la actualidad, la AIF y la OCDE, junto a otros organismos internacionales, lideran las tareas de inclusión financiera a escala mundial y regional.

La AIF define la inclusión financiera a partir de cuatro dimensiones: el acceso a los servicios y productos financieros, el uso de estos, la calidad que los consumidores les adjudican y el bienestar social que pueden generar. Considera el acceso como la capacidad de que los servicios financieros formales estén disponibles; el uso y el grado de utilización de dichos servicios y productos financieros; la calidad y atributos de los productos y servicios para ajustarse a las necesidades de los usuarios; y, finalmente, el bienestar, definido como “el impacto positivo que un dispositivo o servicio financiero ha tenido en la vida de los consumidores” (AIF, 2010: 4-5).

La OCDE, a través de la Red Internacional de Educación Financiera (INFE, por sus siglas en inglés), define la inclusión financiera como:

[...] el proceso de promoción de un acceso asequible, oportuno y adecuado a una amplia gama de servicios y productos financieros regulados y la ampliación de su uso hacia todos los segmentos de la sociedad a través de la aplicación de enfoques innovadores o hechos a la medida, incluyendo actividades de sensibilización y educación financiera con el fin de promover tanto el bienestar financiero como la inclusión económica y social. (García et al. 2013: 22).

Como se observa, la OCDE enfatiza que se trata de la inclusión en el sector financiero regulado (formal). Esto es relevante porque pone de manifiesto que existen otros mecanismos de ahorro y financiamiento —lo informal o no regulado— que en la región tienen su peso y obliga a estudiar las razones por las cuales ciertos sectores los prefieren o los motivos por los que se ven obligados a usarlos.

En consonancia, en un informe reciente la CEPAL enfoca globalmente el fenómeno al decir que la inclusión financiera, por una parte, involucra los esfuerzos e iniciativas orientados a brindar acceso a los servicios financieros formales a quienes carecen de él y, por otra, abarca la mejora y perfeccionamiento para quienes ya forman parte del circuito financiero formal (Pérez Caldentey y Titelman, 2018: 353).

Por su parte, los países latinoamericanos analizados en esta publicación —Colombia, México y Perú— reconocen el valor de las definiciones generadas por los organismos internacionales y prácticamente retoman lo esencial de las mismas. A

continuación se presentan mayores detalles sobre las conceptualizaciones que han adoptado.

En Colombia la inclusión financiera se define como:

[El] acceso y uso efectivo de servicios financieros formales por parte de la población y las empresas, que deben ser ofrecidos de manera responsable y sostenible bajo una regulación apropiada que garantice esquemas de protección al consumidor enfocados a satisfacer las necesidades de la población y generar bienestar. (Banca de las Oportunidades, Superintendencia Financiera y AFP, 2020).

En México la inclusión financiera:

[...] comprende el acceso y uso de servicios financieros bajo una regulación apropiada que garantice esquemas de protección al consumidor y promueva la educación financiera para mejorar las capacidades financieras de todos los segmentos de la población. (Diario Oficial de la Federación, 2011).

En Perú se entiende como el “acceso y uso de los servicios financieros de calidad por parte de todos los segmentos de la población”, definición que se enriquece al agregar que:

[...] provee un enfoque amplio, incorporando la perspectiva multidimensional necesaria para entender la problemática de la inclusión financiera, y considerando bajo esta definición las diversas medidas que promueven la provisión adecuada de servicios financieros a las personas y empresas, desarrollo de canales, reducción de costos de transacción, personalización de servicios, educación financiera, protección del consumidor, entre otros. (CMIF, 2015: 13).

En las definiciones de los países en estudio están presentes tres de las cuatro dimensiones señaladas por la AIF: acceso, uso y calidad.

México y Perú también retoman de la OCDE lo referido a las actividades de sensibilización y educación financiera. Este componente es importante especialmente desde la perspectiva de género. Al respecto la CEPAL afirma:

En diferentes estudios sobre el comportamiento financiero de las mujeres se ha demostrado que ellas tienen menos probabilidades que los hombres de buscar asesoramiento financiero y que suelen tener menos

conocimientos financieros, lo que las pone en desventaja. Por lo tanto, es fundamental avanzar en materia de educación financiera y tecnológica con perspectiva de género para maximizar las potenciales ventajas de estas tecnologías y minimizar los riesgos. (CEPAL, 2019a: 76).

Colombia, México y Perú también destacan el aspecto referido a la protección del consumidor de los servicios y productos financieros, que está ligado a la educación financiera, y por su relevancia, ha sido subrayado.

La CEPAL enfatiza el tema en el campo de las tecnologías digitales de servicios financieros y señala:

[...] esas modalidades (tecnologías financieras) de utilización de los datos plantean desafíos sobre la privacidad de la información. Las empresas [que ofrecen servicios financieros digitales] pueden construir perfiles de clientes potenciales sobre la base de una serie de factores relativos a su vida personal. No es solo que las personas desconozcan el posible uso que se dará a sus datos en línea, sino que existe un vacío regulatorio referido a la utilización de datos de sus vidas privadas obtenidos de las redes sociales para delinear un perfil crediticio. Además, la información podría utilizarse sin permiso con otros fines comerciales. (CEPAL, 2019a: 77-78).

También el Banco Mundial está dando seguimiento al tema con el Programa de Protección del Consumidor y Alfabetización Financiera (Banco Mundial, 2013).

Por último, con respecto a la dimensión referida al bienestar, definido por la AIF como el impacto positivo que un dispositivo o servicio financiero ha tenido en la vida de los consumidores, esta solo es retomada por Colombia, quizás por la necesidad de medir el efecto de la política orientada a aumentar la cartera de usuarios —dirigido especialmente a mujeres— a través de las transferencias condicionadas del Estado.

Respecto de la complejidad del componente bienestar, la AIF señala que para medirla no alcanza con simplemente hacer las preguntas correctas ya que es importante distinguir el impacto de la política de acceso financiero de cualquier otra acción que afecte la vida de la población. Para eso, se requieren: i) encuestas recopiladas a lo largo del tiempo y ii) un grupo de control que no se vea afectado por la política de inclusión (AIF, 2010: 8).

Antes de concluir esta sección, es conveniente tener presente el llamado de atención de Caldentey y Titelman respecto de las dimensiones de acceso y uso por su

vínculo con las exigencias de precisión de los indicadores estadísticos. Estos autores señalan que entre ambos indicadores no siempre existen diferencias claras, ya que ocurren traslapes y un mismo indicador es leído como de acceso o como de uso. Por ejemplo, sostienen que la disponibilidad de una cuenta financiera, en algunos casos, es considerada como un indicador de acceso y, en otros, como un indicador de uso del sistema financiero. Adicionalmente, cuestionan que la definición presupone que el acceso precede al uso y hacen notar que el no uso no significa necesariamente falta de acceso (Pérez Caldentey y Titelman, 2018: 39).

Para fines de la producción estadística, la observación anterior es relevante y ha sido considerada en el desarrollo de la propuesta conceptual que se expone en la tercera sección.

1.2.1. Educación financiera

La educación financiera es una herramienta para que las personas comprendan cómo los instrumentos financieros —formales o informales— pueden incidir en sus finanzas (Cohen y Nelson, 2011: 3), así como para ejercer sus derechos y obligaciones en el aspecto de protección al consumidor. En este marco la educación financiera ha ganado un lugar prominente en la agenda global de políticas públicas, ya que es reconocida como un componente central del empoderamiento financiero de las personas y de la estabilidad del sistema.

En el tratamiento del tema se encuentran tres conceptos recurrentes: educación, capacidades y alfabetización financieras, los cuales se detallan a continuación:

- i. **Educación financiera:** la OCDE la define como el proceso por el cual los consumidores e inversionistas mejoran su comprensión de los productos financieros, conceptos y riesgos, y a través de información, instrucción y/o asesoramiento, desarrollan las habilidades y confianza para ser más conscientes de los riesgos y oportunidades financieras, tomar decisiones informadas, saber a dónde ir para obtener ayuda y ejercer cualquier acción eficaz para mejorar su bienestar económico (OCDE, 2005).
- ii. **Capacidades financieras:** México las define como la forma en que las personas aplican sus conocimientos y habilidades para tomar decisiones informadas, como realizar pagos e inversiones a corto, mediano y largo plazo para su desarrollo y crecimiento económico. Asimismo, comprende las actitudes y comportamiento de

las personas sobre la forma como administran su dinero y planifican para el futuro en aras de alcanzar un mejor nivel de vida (INEGI y CNBV, 2018a).

- iii. **Alfabetización financiera:** la OCDE/INFE la definen como una combinación de conciencia, conocimiento, habilidad, actitud y comportamiento necesarios para tomar decisiones financieras sólidas y, en última instancia, lograr el bienestar financiero individual (OCDE, 2018).

De esta manera, los conceptos de educación, capacidades y alfabetización financieras van de lo general a lo particular: la educación financiera es el proceso de construir conocimientos, habilidades y actitudes para desarrollar buenas prácticas en el manejo del dinero (ganar, gastar, ahorrar, usar préstamos e invertir), hacer un uso efectivo de los recursos financieros (aun si estos son escasos) y cumplir objetivos (Cohen y Nelson, 2011: 6). Las capacidades financieras se refieren a la aplicación y uso de la combinación de conocimientos, habilidades y actitudes en la práctica o acción financiera (Cohen y Nelson, 2011: 6-7). Y, finalmente, el índice de alfabetización financiera es la medida estadística construida para calificar las capacidades financieras de la población.

A fin de establecer comparaciones válidas entre países, se ha buscado estandarizar el índice de alfabetización: cuanto más alto sea su puntaje, mayor es la capacidad de la persona para tomar decisiones financieras y mejorar su bienestar. Y a la inversa: cuanto más bajo sea el índice, menor capacidad financiera.

Dada la trascendencia de la educación financiera como factor que apoya e incide en la inclusión financiera, en algunos países de ALC se han diseñado regulaciones e instituciones para orientar las acciones al respecto. En México el Comité de Educación Financiera (CEF) es el encargado de coordinar los esfuerzos, acciones y programas relacionados con la educación financiera. En Colombia se creó el Sistema Administrativo Nacional para la Educación Económica y Financiera (SANEEF) y también la Comisión Intersectorial para la Educación Económica y Financiera (CIEEF). En Perú se conformó la Comisión Multisectorial de la Inclusión Financiera (CMIF), la cual coordina las siete líneas de acción establecidas a través de siete grupos técnicos temáticos (GTT), entre ellos el de educación financiera.

Cada una de las regulaciones mencionadas especifica la población objetivo a la cual están dirigidos los esfuerzos para desarrollar las capacidades financieras. En México se menciona que el objetivo es toda la población, incluyendo niños, jóvenes y adultos (CEF, 2017: 7). En Colombia las acciones están enfocadas en los consumidores financieros, niños y jóvenes (CIEEF, 2016: 20). En el caso peruano se identifican dos poblaciones: la que

pertenece a la educación básica (niños y adolescentes), a los cuales atenderá a través de las instituciones educativas, y el segmento fuera de la educación básica (jóvenes y adultos), el cual se identifica como disperso y con potencial de acceso a los servicios y productos financieros (CMIF, 2015: 38).

Los canales para desarrollar las capacidades financieras varían según el país. En Colombia se considera la educación formal en los niveles de primaria y secundaria como un canal. Otro son los medios electrónicos de comunicación, por ejemplo, la página de internet Pesos Pensados, por medio de la cual se busca ofrecer contenidos como gestión de riesgos y finanzas (CIEEF, 2017).

En México la ENEF considera tres medios: i) sitios web con herramientas interactivas y fáciles de manejar, ii) acercamientos con los usuarios en momentos clave de su vida personal o profesional en el sistema escolar o centros de trabajo y iii) intervenciones focalizadas a través de técnicas de mercadotecnia o aprovechando las novedades de la tecnología (CEF, 2017: 10-11). Perú plantea incluir la temática financiera en la malla curricular para la población en edad escolar en la educación técnica y superior o para quienes están por ingresar al mercado laboral. Para aquellos que no asisten a la escuela, se proponen pláticas en centros laborales, asesoría financiera, capacitación a distancia y medios audiovisuales, entre otras (CMIF, 2015: 39-40).

Se observa que los tres países estudiados están optando por darle un espacio específico a la educación financiera, al considerar el tema en sus estrategias de inclusión y crear las regulaciones y/o instituciones necesarias para dar impulso y seguimiento al reto.

En una encuesta orientada a medir la vinculación financiera de la población adulta es central el seguimiento de las acciones y programas implementados a fin de valorar el avance periódico de aquellos destinados a fortalecer las capacidades financieras en los diferentes segmentos poblacionales y más aún en una medición con perspectiva de género. La evidencia existente muestra que las mujeres se encuentran en una situación muy desfavorable en esta materia; de hecho en las estrategias de inclusión financiera de los tres países no se alude a ellas específicamente como población objetivo para darles atención prioritaria. Se menciona a la población en general, a los adultos, niños, jóvenes, los consumidores y zonas rurales, pero no a las niñas y mujeres.

1.2.2. Protección al consumidor financiero

Los avances tecnológicos y diversificación de productos financieros, así como las experiencias en las que los ahorros de las personas se han visto afectados, entre otros

factores, han motivado a algunos países de la región a considerar el tema de la protección y regulación, a legislarlos y también a que sean parte de los programas de educación financiera.

En Colombia la Superintendencia Financiera tiene entre sus objetivos fortalecer las estrategias para la defensa del consumidor financiero mediante la promoción de campañas de educación financiera para dar a conocer los derechos de los consumidores y desarrollar competencias bajo la idea de finanzas responsables.

En México hay dos instituciones enfocadas en el tema: el Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB), encargado de la protección de los ahorradores y de la resolución de problemas de solvencia bancaria, y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), cuya finalidad es promover la educación y transparencia para que las personas tomen decisiones informadas sobre los beneficios, costos y riesgos de los servicios financieros, proteger sus intereses y asesorarlos en la defensa de sus derechos.

Perú cuenta con la Superintendencia de Banca, Seguros y Aseguradoras de Fondos de Pensiones (SBS), encargada de la regulación y supervisión de los sistemas financieros, de seguros y el privado de pensiones (SPP). Su objetivo primordial es preservar los intereses de los depositantes, asegurados y afiliados al sistema de pensiones.

Los tres países reconocen que los clientes o consumidores financieros necesitan protección, motivo por el cual en sus regulaciones indican qué aspectos les interesa vigilar y a qué resultados se debe llegar. Desde la perspectiva de género, esta información es valiosa ya que permite observar en qué medida mujeres y hombres están informados sobre sus derechos en el ámbito financiero y si los ejercen o no.

1.3. Dos ángulos: oferta y demanda

Para entender globalmente el fenómeno de la inclusión financiera, las fuentes especializadas han destacado la necesidad de unir el ángulo de la oferta de los productos financieros (instituciones o entidades financieras y la información a su cargo) con el de la demanda (población, empresas y micronegocios) (Roa, 2013: 126). Por el lado de la oferta, es posible estudiar la dimensión relativa al acceso y parcialmente la de uso de los productos y servicios financieros. Esto puede hacerse a partir de los registros propios de las instituciones financieras reguladas (bancos, cooperativas y microfinancieras y otras entidades), que son recopilados periódicamente por la institución que supervisa el sistema

financiero, aunque como corresponden a instituciones formales o reguladas su mayor limitación es que nada informan sobre los mecanismos informales o no regulados.

Por el lado de la demanda, se cubren las dimensiones referidas al uso y calidad. Las encuestas dirigidas a personas, empresas y micronegocios son la fuente estadística principal para conocer aquello que los registros de las instituciones financieras no proporcionan: permiten identificar las razones por las cuales las personas y las empresas no se vinculan con el sector financiero formal o los factores que los han distanciado del mismo, los atributos que le asignan tanto a los créditos formales como informales (costos, flexibilidad, oportunidad, facilidad, entre otros), la forma de seleccionar un crédito y mucho más. En cuanto a las formas de ahorro y los contratos de seguros, las encuestas recogen información sobre las razones para guardar o separar dinero, el destino de estas reservas, la satisfacción en cuanto a las cuentas pensionarias o de retiro laboral y las formas o medios para enfrentar riesgo o situaciones catastróficas, entre otras.

Los esfuerzos para atender a los segmentos actualmente excluidos del sector financiero formal y a los que ya son parte de él son responsabilidad compartida entre las instituciones financieras (banca comercial, de desarrollo y otras) y el Estado. Este desempeña un papel fundamental: debe fungir como el ente vinculante (generador de la política pública y promotor de la banca de desarrollo, por ejemplo) y regulador responsable de un marco legal de amparo para la población en general y para los más vulnerables en particular.

La articulación señalada —instituciones financieras, población y Estado— requiere, entre otras diligencias, centrar los esfuerzos en identificar las características tanto de los productos ofrecidos por el sistema financiero como de las necesidades de sus potenciales demandantes, esto es, las personas, empresas y micronegocios.

Sin dejar de tener presente el ángulo de la oferta, en esta publicación el foco de interés es el de las encuestas de demanda, que permiten entender con detalle las necesidades de las personas y empresas. Además, bajo la hipótesis de que el sector financiero tradicional en la región no ha entregado los productos y servicios con la propuesta de valor adecuada para los distintos segmentos poblacionales, el conocimiento que ellas pueden generar es relevante para que las entidades financieras adopten decisiones acordes a los requerimientos y características de sus consumidores potenciales y, de esta manera, se reduzca la baja inclusión financiera observada en los países de ALC.

1.4. Los no incluidos en el sistema financiero formal

De acuerdo con la Global Financial Inclusion⁶ más de 250 millones de adultos en ALC se encuentran excluidos del sector financiero formal: solo el 10% ha realizado algún ahorro y el 8% solicitó en el último año un crédito formal y la mayoría opta por recurrir a créditos informales. La misma fuente señala que el uso de los servicios financieros se ve restringido por características asociadas a los mercados financieros, que elevan sus costos haciéndolos inalcanzables para los sectores más vulnerables económicamente, lo que los obliga a mantenerse al margen.

También sostiene que el 80% de la población adulta considera que la banca social o de desarrollo debe considerarse una herramienta útil para impulsar el acceso al sistema financiero del segmento más pobre de la población, mientras que un 78% cree que la falta de conocimientos y habilidades representa un obstáculo importante para la inclusión de los más pobres.

En cuanto al género, es un determinante importante en la exclusión del sistema financiero formal. Diversos estudios señalan que las mujeres acceden a él en menor medida que los hombres. Como ejemplo y de acuerdo con los resultados de Global Findex, a nivel mundial el 47% de las mujeres posee una cuenta en comparación con el 55% de los hombres y la brecha es grande incluso entre la población (mujeres y hombres) con niveles de ingresos similares (Banco Mundial, IFC y MIGA, 2014: 23). Asimismo, esta brecha no ha disminuido como sería deseable. Según la misma fuente, que actualiza su información cada año, entre 2014 y 2017 se observó una diferencia de seis puntos porcentuales entre hombres (72%) y mujeres (65%) con una cuenta bancaria (Demirgüç-Kunt et al., 2018). De acuerdo con la Global Findex, en 2015 el 51% de la población adulta tenía una cuenta abierta en alguna institución financiera formal, lo que supone un incremento de 12 puntos con respecto a 2011 (39%). De la misma manera, para este mismo periodo, el 40% de la población más pobre presentó un aumento de 17 puntos (24% a 41%), mientras que la brecha por género disminuyó de 9,3 a 5,5 puntos porcentuales. Estos datos reflejan el avance que ha tenido la región respecto de las políticas públicas impulsadas en la última década, principalmente hacia mujeres, a través de la creación de cuentas de depósito, pago por programas sociales y transferencias condicionadas. No obstante, las mujeres continúan

⁶ En 2011 el Banco Mundial, a través de la fundación Bill & Melinda Gates, lanzó la base de datos Global Financiera, la cual se obtuvo a través de una encuesta realizada en colaboración con Gallup. Esta base comprende más de 140 países del mundo. A ella le han seguido dos levantamientos más en 2014 y 2017. (Demirgüç-Kunt et al., 2018: XV).

en desventaja en comparación con los hombres en la mayoría de los indicadores financieros.

Con base en las encuestas que han realizado México y Perú, la CEPAL identifica las diferencias entre hombres y mujeres con relación al acceso y vínculo con el sistema financiero e informa que:

En términos generales, se observan diferencias tanto en el acceso a los servicios financieros como en la finalidad para la que se utilizan estos servicios, en específico los préstamos. [Y agrega que] en el caso de México, en lo que respecta al uso del crédito al que acceden formalmente las personas, se observa que el 29,9% de las mujeres que obtuvieron un crédito formal lo utilizan para comprar o reparar activos (viviendas, terrenos, vehículos, electrodomésticos) en comparación con el 38,4% de los hombres que declararon utilizar sus créditos para esos propósitos. [Además, destaca que] el siguiente uso más frecuente entre las mujeres consiste en pagar gastos de un negocio o empresa. El 25,1% de ellas destina el crédito a estos fines en comparación con el 18,5% de los hombres. Asimismo, un mayor porcentaje de mujeres destinan el crédito a pagar deudas anteriores (11,5%) y a gastos de educación (11,3%) y salud (9,3%), en comparación con 8%, 5,9% y 8,9% de los hombres, respectivamente. La principal diferencia se aprecia en los gastos de educación, rubro en que las mujeres suelen invertir y endeudarse más que los hombres. (CEPAL, 2019a: 74-75).

En el caso de Perú, el informe documenta que:

[...] se observan tendencias similares a las de México. Si bien la mayoría de las personas utilizan los préstamos para emergencias o imprevistos, existen diferencias de género con respecto a la adquisición de activos y gastos. El 19,8% de los hombres destina los préstamos a comprar o reparar activos (viviendas, terrenos, vehículos, electrodomésticos), frente al 14,4% de las mujeres. Por supuesto, se observa que un 8,4% de las mujeres destinan los préstamos a gastos de salud, esto es: 3,2 puntos porcentuales más que los hombres. (CEPAL, 2019a: 75).

Si bien los datos expuestos corresponden a la situación de las mujeres en México y Perú, no hay razones para suponer que el escenario en otros países de la región es diferente.

Estos datos reflejan una situación desventajosa para las mujeres respecto de los hombres, tanto para aquellas que se insertan laboralmente como las que se ocupan del cuidado de sus familias.

En esta publicación se presentará una propuesta para avanzar en el proceso de estandarización de la medición del fenómeno de inclusión financiera, con especial énfasis en la perspectiva de género. Además, se sentarán las bases conceptuales para una encuesta en hogares que sirva de referencia a los responsables de la generación de información y, de ese modo, contribuya con el establecimiento y evaluación de las políticas dirigidas a alcanzar la igualdad de género en lo que atañe a inclusión financiera.

Esta necesidad se funda tanto en los datos presentados respecto de los retos que tiene el sistema financiero para lograr la inclusión de las mujeres como en el reconocimiento de que si bien la inclusión financiera en la región se ha constituido en una prioridad de política pública, aún no se ha hecho lo suficiente para que las mujeres sean un grupo de especial interés. Un ejemplo de ello es el hecho de que 11 países de ALC han desarrollado una ley o estrategia de inclusión financiera, pero solo en cinco de ellas (Haití, Jamaica, México, Paraguay y Perú) se hace alguna mención sobre las brechas de género en el sistema financiero, y únicamente en Haití y Perú se considera a las mujeres como un sector de especial interés para sus iniciativas. No obstante, en ninguno de los casos se designa una institución responsable de coordinar las medidas para resolver las brechas de género ni se designa un presupuesto que haga posible la implementación y monitoreo de las acciones (CEPAL, 2019a: 76).

1.5. Perspectiva de género: definición y problemática

Con la expresión perspectiva de género se alude a una herramienta conceptual y metodológica que busca identificar y cuestionar la discriminación, desigualdad y exclusión social que experimentan las mujeres en razón de su condición de ser mujer. Estas inequidades varían en intensidad o grado conforme su pertenencia a un grupo social, etnia, edad, nacionalidad, etc., pero no dejan de estar presentes.

La adopción de esta perspectiva en el análisis social ha permitido reconocer que la desigualdad entre los géneros femenino y masculino es el resultado de las definiciones que se han ido construyendo, transmitiendo e imponiendo en nuestras sociedades con el paso del tiempo. Son construcciones socioculturales que han tomado como base las diferencias biológicas entre mujer y hombre, y han determinado la forma de ser y el comportamiento de cada uno de ellos.

En esencia, los roles para cada género se han definido de la siguiente manera: a la mujer se la concibe instalada en el ámbito privado, cuidando a las personas dependientes (niños y personas mayores), en el mantenimiento del hogar y como responsable de las relaciones afectivas; en cambio, al hombre se lo ve inserto en la esfera pública como responsable de las actividades productivas y activo en el terreno de la organización y decisión política. Esta división ha fundamentado una valoración de lo masculino como superior y lo femenino como inferior, dando lugar a una asimetría que con el transcurrir de la historia se ha reforzado con mecanismos sociales, económicos, culturales y jurídicos que buscan perpetuar la desigualdad entre mujeres y hombres (IMUJERES, 2004: 10).

En el ámbito económico el trabajo productivo se ha concebido como responsabilidad primordial del varón y con ello se le ha asignado el control de los recursos económicos y tecnológicos como el ejercicio del poder en lo público y privado. En cambio, el trabajo en el hogar ha sido asignado a la mujer sin valoración económica o social.

Esta concepción ha estado profundamente enraizada. Un ejemplo sencillo lo ofrecen las propias mujeres que se responsabilizan a tiempo completo de las actividades domésticas, ya que sin mediar duda declaran no trabajar, con lo que aceptan implícitamente que en tanto no hay un intercambio monetario su quehacer en el ámbito doméstico no tiene valor, por muy necesario que sea para la reproducción social. De hecho, durante mucho tiempo, en las estadísticas oficiales ellas fueron clasificadas como población inactiva desde una perspectiva económica.

No obstante, dos eventos trascendentes han ocurrido. El primero ha sido que las mujeres ingresaron al mundo del trabajo remunerado, ya sea como asalariadas (sueldo, jornal, salario) o como emprendedoras que encabezan micro o pequeños negocios (patronas, trabajadoras por cuenta propia o ayudantes en negocios familiares). El segundo consistió en que las tareas del hogar (producir alimentos, cuidar a niños, enfermos, discapacitados, adultos mayores, gestionar compras, pagos, etc.) dejaron de concebirse como inactividad económica para reconceptualizarse como trabajo no remunerado. La cuenta satélite del trabajo no remunerado y el concepto de economía de cuidados son otras herramientas que han enriquecido el replanteo del papel de la mujer en las dimensiones social y económica.

Los eventos mencionados son pasos significativos. Sin embargo, en tanto los roles de género no se modifican o lo hacen muy lentamente, aquellas mujeres que se insertaron en la producción de bienes y servicios experimentan una doble jornada de trabajo, ya que cubren una faena de trabajo remunerado en los diferentes sectores económicos y también

hacen trabajo no remunerado en sus hogares. De esta manera, la carga de trabajo total para ellas es muy superior a la de los hombres (OIT, 2016: 18). Esto tiene repercusiones importantes en su salud física y emocional, frente a lo cual ni los empresarios ni el Estado asumen su responsabilidad, por lo que todo queda en los arreglos o redes de apoyo que las mujeres pueden construir entre ellas y sus familias.

Puede decirse que la incorporación de las mujeres al trabajo remunerado, la redefinición de las tareas domésticas como trabajo no remunerado, la cuantificación de su aportación monetaria y su dimensionamiento respecto del PIB son avances muy significativos en relación con el replanteo social de las mujeres y su aportación al desarrollo. No obstante, los cambios no son suficientes, dado que las desigualdades de género continúan siendo un freno para ampliar el bienestar colectivo. Por ello los esfuerzos en esta materia son imprescindibles y, en este contexto, cobra relevancia la pregunta respecto de qué tanto y cómo están participando las mujeres en el sistema financiero formal.

1.5.1. El género en la producción de estadísticas

Como en otros campos, en la producción de información también es importante una declaración explícita respecto de la conveniencia de incorporar la perspectiva de género en los diferentes procesos estadísticos y de valorar las bondades que ello implica para entender con mayor profundidad y detalle la realidad socioeconómica de los países de la región.

Desde el lado de los usuarios de la información estadística, la demanda se plantea en los siguientes términos:

[...] se requiere la consideración sistemática del enfoque de género en las fases de planificación, producción, uso y difusión de datos y estadísticas, a fin de visibilizar situaciones que repercuten en hombres y mujeres de manera diferente, y que actualmente son invisibles para las estadísticas. (OIT, 2016: 221).

Una experiencia enriquecedora en la materia se encuentra en el Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica mexicano (SNIEG, 2015). Este contempla entre sus normas de operación un conjunto de lineamientos orientados a promover la incorporación de la perspectiva de género, tanto en la producción de estadística básica como en la derivada, así como en las tareas de recopilación de información y en la publicación de estadísticas oficiales.

Un reto importante es diseñar indicadores específicos de género. Cuando se menciona población, clientes, adultos, consumidores, usuarios, etc. y todos los genéricos, se enfatiza en una realidad indiferenciada entre mujeres y hombres. Lo documentado demuestra que ellas experimentan desigualdades y limitaciones que las excluyen o minimizan su participación socioeconómica y política. Por eso, es fundamental desagregar los datos por género, presentar indicadores referidos, por ejemplo, 10.000 mujeres, 10.000 hombres, y porcentajes que tengan como denominador a las mujeres y a los hombres, y no a la población en general.

Actualmente, además de la desagregación de la información por sexo, es esencial revisar las conceptualizaciones convencionales poniendo el acento en las mujeres y sus formas de inserción social. Un ejemplo de esta situación en el campo de la estadística se encuentra en la conceptualización y medición del trabajo. En el pasado reciente, tanto el concepto como las medidas correspondían a la situación masculina dominante, básicamente a las formas de trabajo subordinado con sus múltiples matices. Esto hacía que el trabajo de las mujeres bajo la forma de actividades por cuenta propia en el campo (producción de traspato, autoconsumo, producción artesanal, entre otras), en pequeños negocios (comercio, manufactura de alimentos, vestidos y otros) y en los servicios personales se subvalorara o quedara al margen de las estadísticas. Una vez que esto fue revisado las estadísticas visibilizaron las diferentes formas del trabajo femenino. Actualmente se ha avanzado en la redefinición del trabajo, de forma tal que las actividades domésticas y de cuidados no remuneradas en favor de las familias también se reconocen como tal. Ello ha dado lugar a la Cuenta Satélite del Trabajo No Remunerado de los Hogares (CSTNRH) y a la valoración económica del mismo.

De esta manera, la incorporación del enfoque de género en el contexto de la producción de estadísticas, implica establecer como objetivo global el conocimiento de cómo mujeres y hombres interactúan en las esferas pública y privada, cómo se distribuye el trabajo en sentido amplio, la riqueza social, el acceso a las oportunidades en los diferentes ámbitos —en este caso el sector financiero formal—, las decisiones políticas, entre otras dimensiones, a lo largo de los estratos sociales y ámbitos geográficos. Consecuentemente se requiere identificar los temas, categorías y variables que pueden dar una visión lo más completa posible del fenómeno en investigación a fin de generar evidencia estadística útil para los tomadores de decisiones.

En términos de recomendaciones específicas sobre el enfoque de género en las estadísticas, debe considerarse la más reciente referida a cómo dimensionar las brechas

de género en lo que atañe a la propiedad de activos, que fue desarrollada por Naciones Unidas (Naciones Unidas, 2019). Por su carácter reciente (2019) y su valor para estudiar el tema de la inclusión financiera, en la tercera sección se propone cuáles de estas directrices retomar.

2. Encuestas sobre la temática financiera en ALC

2.1. Panorama general

A poco más de una década de la creación de la AIF, es necesario reconocer que, pese a los esfuerzos de organismos internacionales, gobiernos y bancos centrales interesados en el tema del acceso y uso de los servicios financieros, la generación de datos e indicadores basados en encuestas sobre inclusión financiera se encuentra aún limitada a un grupo reducido de países en la región.

El cuadro A1.1 del anexo 1 presenta un resumen de las principales experiencias de encuestas financieras en ALC durante la última década. Temáticamente estas pueden diferenciarse en tres tipos:

- i. Encuestas de inclusión financiera: normalmente se centran en la medición del acceso, caracterización del uso y percepción de la calidad de los productos y servicios financieros, y sobre su impacto en el bienestar financiero de las familias y empresas.
- ii. Encuestas de capacidades financieras: tienen como propósito realizar diagnósticos que permitan identificar los conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos de los individuos con relación a los temas financieros.
- iii. Encuestas sobre finanzas en los hogares: su objetivo principal es recopilar información acerca de la demanda de activos y pasivos financieros, el acceso al financiamiento y la carga financiera de los hogares. Obtienen datos sobre ingresos, ahorro, deudas, bienes y actitudes financieras, entre otros.

En este conjunto cabe destacar el papel preponderante del CAF-Banco de Desarrollo de América Latina como patrocinador de la mayoría de las encuestas de capacidades financieras en la región. En otros casos, han sido los bancos centrales o entidades reguladoras de los servicios financieros los que han impulsado estos esfuerzos. En general, se aprecia mayor número de encuestas orientadas a la medición de la inclusión financiera (11), las capacidades financieras (10) y solo tres destinadas a las finanzas en los hogares.

El interés en la información sobre inclusión financiera, es decir sobre acceso, demanda y uso de productos y servicios financieros, ha sido una competencia de los bancos centrales o entidades gubernamentales reguladoras y, de hecho, estos organismos suelen generar sus propias estadísticas a partir de los datos que les proveen los bancos y entidades financieras privadas. Los tres países bajo análisis en esta publicación —Colombia, México y Perú— han generado informes denominados Reportes de inclusión financiera, que recopilan y difunden los datos del lado de la oferta de productos y servicios financieros.

Otro aspecto notable en las encuestas de este tipo efectuadas en la región es la participación de empresas consultoras especialistas en estudios de mercado y opinión. Ellas han sido las encargadas de la recolección y procesamiento de varias de las encuestas realizadas. No obstante, dado que en ciertos casos estas empresas evitan publicar los detalles técnicos de las encuestas o estudios que realizan y presentan únicamente datos, tabulados, gráficos o indicadores ya procesados, se reduce la posibilidad de que los investigadores profundicen en el análisis de las mismas y, en general, se hace difícil conocer los procedimientos que deberían llevarse a cabo para reproducir los resultados o producir nuevos datos.

Por lo arriba mencionado, no fue fácil encontrar publicadas las bases de datos junto a los reportes referidos. De ahí la conveniencia de que sean las oficinas de estadística o las propias entidades reguladoras las encargadas de estas tareas. Ello hace más probable que se pueda tener acceso a los aspectos técnicos de la metodología aplicada, en virtud de que no debería existir interés de dichas entidades por resguardar o proteger algún tipo de secreto comercial o empresarial como parte de sus procedimientos.

Debido a sus objetivos, las encuestas sobre finanzas de los hogares se alejan de los temas de inclusión y capacidades financieras, aunque en algunas variables de tipo sociodemográfico pudiera existir cierta convergencia. Por eso, en el análisis que sigue la atención estará centrada en las encuestas de inclusión y de capacidades financieras, con el fin de construir una propuesta metodológica acotada a entender las necesidades de información que las políticas públicas de inclusión y educación financiera requieren desde la perspectiva de género.

2.2. Encuestas de medición de capacidades financieras en la región

Como puede apreciarse en el cuadro A1.1 del anexo 1, en los últimos años en varios países se han realizado encuestas cuyo objetivo es medir el nivel de conocimientos, habilidades y

comportamientos financieros de la población. Claramente, este objetivo confluye con los de las encuestas de inclusión en lo que respecta a la medición de la educación financiera como pilar para el uso efectivo de los productos y servicios financieros. Por ello las encuestas de inclusión financiera acostumbran contener secciones o baterías de preguntas dedicadas a medir aspectos de educación, actitudes y destrezas, mientras que las de medición de capacidades financieras suelen medir (aunque sea en forma abreviada) conceptos propios de las encuestas de inclusión, como las dimensiones de uso, acceso, calidad e impacto sobre el bienestar de las familias y empresas.

En este contexto las encuestas de inclusión y las de medición de capacidades pueden considerarse complementarias entre sí, a diferencia de las encuestas sobre finanzas en los hogares, cuyos objetivos divergen de las dos primeras, tal como se estableció en el apartado anterior.

Algunos de los países que han realizado encuestas de medición de capacidades financieras (EMCP) en los últimos años son Argentina, Bolivia, Colombia, Chile, Ecuador, Paraguay, Perú y República Dominicana. Es de destacar la efectuada en la región andina en 2013, que fue financiada por el CAF-Banco de Desarrollo de América Latina y llevada a cabo por Ipsos con base en la metodología desarrollada por la OCDE. La encuesta de Paraguay también fue realizada por la asociación CAF-Ipsos en 2017. República Dominicana efectuó su propia encuesta de cultura económica y financiera en 2014, cuya temática coincide en gran medida con las anteriores.

Los resultados de estos ejercicios han servido para construir una base de datos para el establecimiento de estrategias nacionales de inclusión y educación financiera en los países involucrados. Si bien el diseño de las encuestas en los países andinos trató de mantener una cierta comparabilidad, las adaptaciones metodológicas por pequeñas que sean pueden incidir en los resultados y hacen difícil establecer si son totalmente comparables.

En términos generales la temática de estas encuestas se divide en cinco capítulos:

- i. Comportamiento financiero: comprende la captación de control financiero, cobertura de gastos, selección y uso de productos financieros, y planeación financiera.
- ii. Conocimiento de conceptos clave: se enfoca en la medición de las capacidades de la población para el cálculo de interés (simple y compuesto), inflación, rentabilidad, y riesgo y su diversificación.
- iii. Actitudes financieras: incluye la medición de la propensión de ahorro versus gasto, perspectivas temporales del presente y futuro, y actitudes hacia el riesgo.

- iv. Inclusión financiera: indaga sobre conocimiento de productos financieros, hábitos de ahorro, tenencia y uso de productos.
- v. Información sociodemográfica: releva el nivel educativo, trabajo e ingreso, entre otras variables.

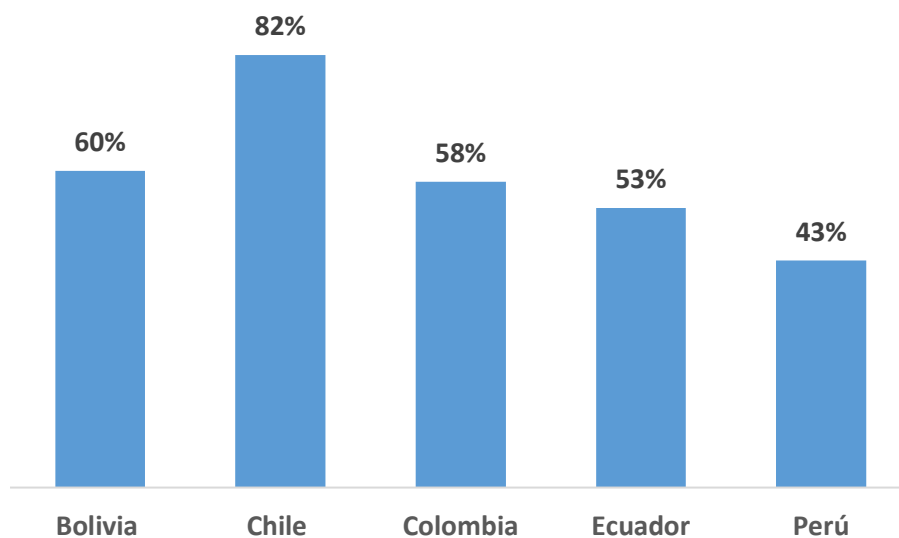
A continuación se presentan algunos resultados de la encuesta en los cuatro países andinos que formaron parte del primer bloque de EMCP en la región levantadas en 2013: Bolivia, Colombia, Ecuador y Perú. Se incluye también la de Chile, aunque se levantó tres años después (2016), por lo que la comparación entre Chile y los otros cuatro países debe tomarse con cierta reserva. Por esta misma razón, se excluye la encuesta argentina de 2017, ya que hay cuatro años de diferencia.

La selección de los datos tiene el propósito de dar una idea de las coincidencias que en términos de variables se observan con las que se incluyen en las encuestas de inclusión financiera. Si se desea profundizar en el análisis de las encuestas de capacidades financieras, se recomienda la lectura de Mejía (2014), quien las ha estudiado con mayor detalle.

Respecto del comportamiento financiero, una variable característica es la que mide la proporción de personas que viven en hogares donde se realiza un presupuesto familiar. El gráfico 1 muestra los resultados afirmativos frente a esta pregunta en los países andinos.

El comportamiento financiero de la población, medido a partir del manejo o existencia de un presupuesto, es variable en los países andinos ya que ronda entre el 43% y 60%. Solo destaca Chile como el país que presenta un mayor porcentaje (82%) de respuestas afirmativas en cuanto a planeación financiera.

Gráfico 1. Respuestas afirmativas a la pregunta: ¿Su familia tiene un presupuesto?

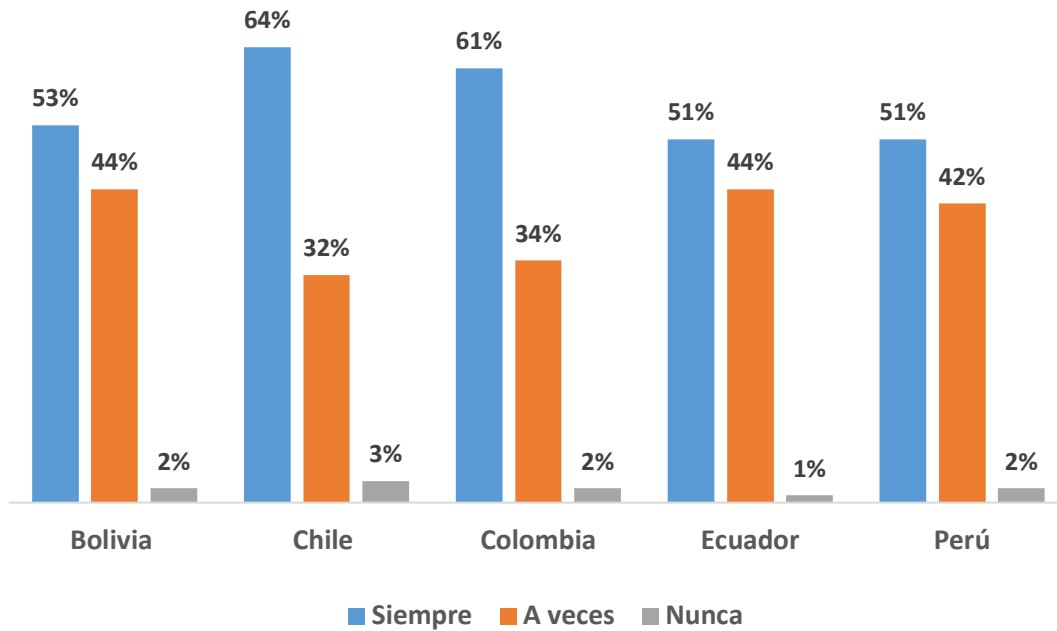


Fuente: Elaboración propia con base en los reportes de la encuesta de medición de capacidades financieras en los países andinos (EMCFPA) de 2013 y EMCF Chile de 2016.

Un indicador que puede complementar el anterior es el que muestra el grado de cumplimiento o apego de las personas a estos presupuestos planeados. El gráfico 2 muestra esta conducta.

Es de notar que si bien en estos países el presupuesto familiar se elabora, no siempre se aplica o cumple. De acuerdo con el gráfico 2, los porcentajes que van de 32% a 44% de los casos señalan que los presupuestos solo a veces se llevan a la práctica.

Gráfico 2. Respuestas a la pregunta: ¿Con qué frecuencia usted cumple el presupuesto?

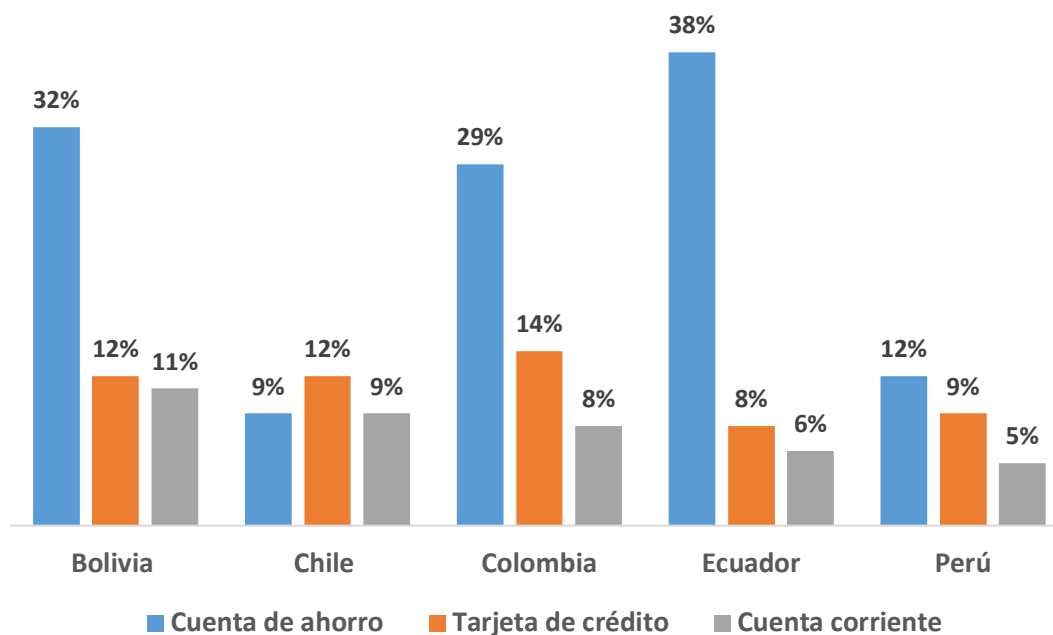


Fuente: Elaboración propia con base en los reportes de la EMCFPA de 2013 y EMCF Chile de 2016.

Nota: Los porcentajes no suman 100% debido a que no se incluyen los que no respondieron la pregunta.

Con respecto al uso de productos financieros, una variable importante es la que mide su elección voluntaria, ya que algunos se pueden imponer al usuario al momento de contratar algún otro producto o servicio (por ejemplo, la obligación de pago de seguros cuando se contrata algún producto crediticio) y no corresponden a una decisión personal. El gráfico 3 ilustra esta situación.

Gráfico 3. Personas que declararon haber elegido tener cuenta corriente, cuenta de ahorro y tarjeta de crédito en los últimos dos años

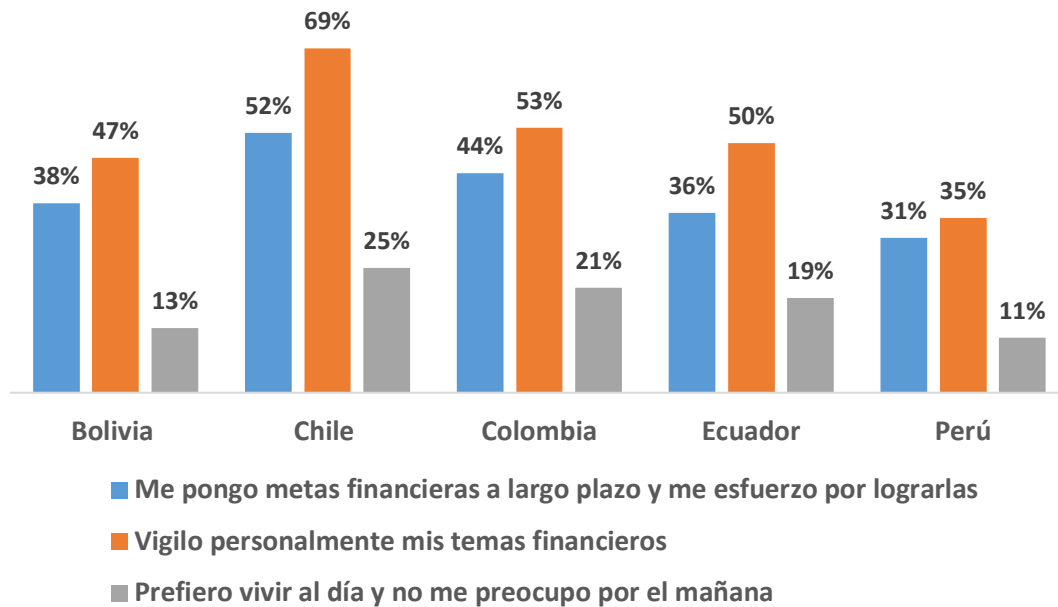


Fuente: Elaboración propia con base en los reportes de la EMCFPA de 2013 y EMCF Chile de 2016.

En este caso llama la atención la baja proporción de respuesta sobre la elección voluntaria de cuentas de ahorro en Chile y Perú en comparación con los otros países. Ecuador, Colombia y Bolivia presentan porcentajes cercanos al 30% o superiores, mientras que Chile detenta el 9% y Perú el 12%.

En cuanto a las actitudes financieras, Chile destaca con un mayor porcentaje de personas que están completamente de acuerdo con actitudes consideradas positivas: “Vigilo personalmente mis temas financieros” y “Me pongo metas financieras a largo plazo y me esfuerzo por lograrlas”. No obstante, también muestra el mayor porcentaje de personas que están completamente de acuerdo con una actitud que, desde el ángulo financiero, puede calificarse como negativa: “Prefiero vivir al día y no me preocupo por el mañana”. El gráfico 4 presenta estos datos.

Gráfico 4. Personas que afirman estar completamente de acuerdo con frases relacionadas a actitudes financieras



Fuente: Elaboración propia con base en los reportes de la EMCFPA de 2013 y EMCF Chile de 2016.

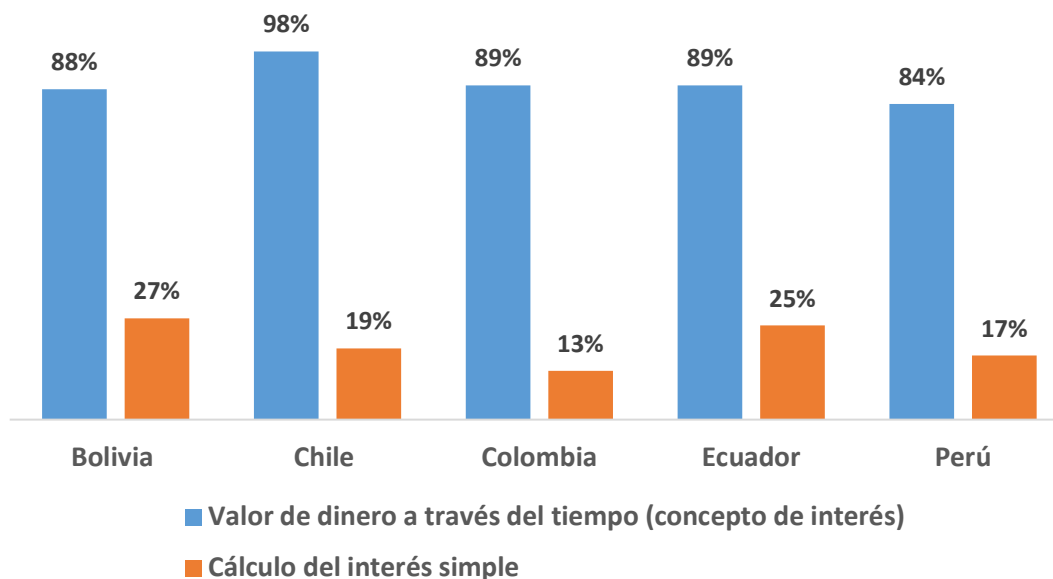
Este tipo de resultados, aparentemente contradictorios, permite ilustrar lo complejo que es la medición de las actitudes. Por eso, el diseñador conceptual debe evitar formulaciones de preguntas que puedan confundir al informante, como por ejemplo aquellas donde se hace uso indebido de negaciones, tienen varios reactivos contradictorios entre sí o emplean una escala con más valores o grados de los que puede manejar el informante, entre otras posibles causas.

En cuanto a los conocimientos financieros, se suele inquirir al informante respecto del cálculo del interés simple y compuesto, así como del entendimiento del valor del dinero a través del tiempo (interés, depreciación, etcétera), entre otros conceptos considerados básicos. De acuerdo con el gráfico 5, si bien el concepto de interés (valor del dinero) es comprendido correctamente por la mayor parte de la población entrevistada en los países andinos, cuando se pasa al cálculo del mismo el porcentaje de adultos que son capaces de responder correctamente disminuye drásticamente. Ello evidencia la necesidad de fortalecer las políticas de educación financiera y de acompañar dicho esfuerzo con un sistema de monitoreo para evaluar su efectividad.

Frecuentemente, se relaciona el concepto de finanzas con situaciones complejas que solo algunos especialistas pueden conocer y tratar. Por ello, es necesaria una

educación financiera básica para toda la población y una política efectiva para desarrollar una cultura sobre el uso eficiente de los instrumentos financieros: dinero, crédito, ahorro e inversiones.

Gráfico 5. Personas que respondieron correctamente las preguntas relacionadas con conceptos financieros



Fuente: Elaboración propia con base en los reportes de la EMCFPA de 2013 y EMCF Chile de 2016.

Esta breve muestra de las encuestas de capacidades financieras ha tenido como objetivo mostrar el tipo de información que ofrecen y sostener la idea de que una propuesta metodológica para una encuesta sobre inclusión financiera debe incorporar los aspectos clave de conocimientos, comportamientos y actitudes financieras, que provean información especialmente sobre el índice de alfabetización financiera.

Antes de concluir este apartado, conviene hacer un apunte adicional sobre el diseño de las muestras en este conjunto de encuestas. En ellas se recurre a muestras probabilísticas con un tamaño de alrededor de 1.200 entrevistas a personas de 18 y más años, con un diseño bietápico o polietápico estratificado, con un error esperado $\pm 2,8\%$, un nivel de confianza del 95%, una proporción de la variable de diseño de $p=0,5$, de cortes urbano-rural y un muestreo por selección sistemática aleatoria.

El error esperado para el desglose por sexo de la variable típica de diseño con proporción al 50% se ubica alrededor de un 3% o 4%.⁷ Es de suponer que la magnitud del error estadístico vaya adquiriendo más relevancia conforme se intente estimar indicadores con mayores niveles de desagregación y ello podría restringir un análisis de categorías específicas de mujeres.

2.3. Encuestas de inclusión financiera en Colombia, México y Perú: aspectos conceptuales

Este apartado tiene el propósito de presentar una visión general de las encuestas que Colombia, México y Perú han llevado a cabo para estudiar y conocer el estado y evolución del proceso de inclusión financiera. Entre 2012 y 2018, cada uno de estos países ha llevado a cabo dos o tres levantamientos de información. A continuación, se presentan algunos detalles.

El cuadro A1.2 del anexo 1 muestra que en Colombia se han efectuado dos levantamientos, en ambos, la responsabilidad ha estado en manos de consultores privados (Ipsos, principalmente) (Banca de las Oportunidades y Superintendencia Financiera de Colombia, 2015 y 2017a). En México se han realizado tres levantamientos y la tarea ha estado a cargo del INEGI (INEGI y CNBV, 2012, 2015 y 2018). En Perú la SBS ha sido la directamente responsable de dos levantamientos de información (SBS, 2012 y 2016).

En el caso de México los levantamientos se han efectuado cada tres años, ya que en 2016 la Política Nacional de Inclusión Financiera determinó esa periodicidad (INEGI y CNBV, 2018b: 6-7).

En Perú la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera de 2015 le asigna un espacio a la Encuesta nacional de demanda potencial de servicios financieros y nivel de la cultura financiera (CMIF, 2015: 65), pero deja sin determinar su frecuencia y señala que las metas de inclusión financiera del país para 2021 serán medidas a través de indicadores de impacto y metas intermedias.

En la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera de Colombia (2016) no se hace mención a la encuesta de 2015 como fuente de información debido a que aún no se contaba

⁷ Estos datos sobre diseño estadístico de las encuestas fueron tomados de los reportes de resultados de las encuestas de medición de capacidades financieras, impulsadas por CAF y levantadas por Ipsos en los países andinos. Por ejemplo, consúltese Banca de las Oportunidades y Superintendencia Financiera de Colombia (2017: 155).

con los resultados de dicho levantamiento, y tampoco se determina una periodicidad para la generación de estadísticas sobre el tema.

Con respecto a los propósitos generales de cada encuesta, el cuadro A1.3 del anexo 1 permite un análisis comparado y muestra que si bien en los tres países la meta principal de las encuestas ha sido el estudio de inclusión financiera, los objetivos generales por país se expresan con matices diferentes. En el primer levantamiento de Colombia (llamado también primera toma) se propone complementar el diagnóstico sobre inclusión financiera, proveer información para desarrollar productos acordes a las necesidades de las personas y ofrecer al gobierno información para la política pública. No obstante, en el segundo levantamiento el propósito es identificar barreras y brechas en el acceso y uso de los servicios financieros, conocer la percepción sobre la calidad y el bienestar con los servicios financieros formales y los comportamientos de pagos. ¿Cuánto cambian los objetivos específicos y, por ende, el instrumento de medición al modificarse o expresarse de modo diferente el objetivo general? Una probable respuesta se encuentra en el informe de la segunda toma del estudio de demanda de inclusión financiera. Allí se indica que:

[se] analizaron los instrumentos de recolección de información de la primera toma en términos de la capacidad discriminatoria de las preguntas y los flujos de la encuesta, lo que representó un ajuste en las preguntas para la segunda toma, y, en consecuencia, una limitación en la comparación de todas las variables e indicadores. (Banca de las Oportunidades y Superintendencia Financiera de Colombia, 2017a: 150).

En el caso de México, en los dos primeros levantamientos el objetivo general es el mismo: producir indicadores nacionales oficiales sobre el uso y acceso a servicios y productos financieros para el diseño de políticas públicas. En el tercer levantamiento se incorpora, además de la generación de indicadores nacionales, indicadores regionales y se enfatiza que cubrirán tanto la inclusión como la educación financiera. Puede observarse cierta continuidad en el propósito global, aunque en el año 2018 se suma el interés por el subtema de educación financiera y por disponer de indicadores regionales.

En Perú el primer levantamiento tiene por objeto analizar el grado real de inclusión financiera logrado por su sistema financiero, la adecuación de los productos y servicios a las necesidades de los agentes económicos y los factores limitantes para su inclusión. En el segundo la finalidad consiste en identificar las necesidades y demandas financieras de la población en las zonas urbanas y rurales del país, y en estimar el nivel de cultura financiera.

Si bien entre los propósitos expresados se observa un interés compartido en cuanto a conocer las necesidades financieras de la población, no podría asegurarse una continuidad entre ellos. Adicionalmente, el primero enfatiza en conocer los limitantes de la inclusión financiera mientras que el segundo pone el acento en la cultura financiera. Asimismo, el propósito señalado en la primera encuesta —establecer una línea base sobre el estado de la inclusión financiera— no es retomado explícitamente en la segunda.

En suma, podría decirse que los países tienen interés de construir una serie histórica de datos para conocer cuál es el estado y cómo evoluciona el proceso de inclusión de la población en el sistema financiero formal. Sin embargo, no siempre se observa una clara continuidad en la forma de concebir y presentar un(os) propósito(s) general(es) y un conjunto de objetivos particulares. Esta es una condición básica —no la única— en materia de producción estadística histórica o interesada en diagnosticar y monitorear, en este caso, la política y estrategias diseñadas para impulsar o promover un proceso de inclusión financiera.

En cuanto a los objetivos específicos y a la cobertura temática, el cuadro A1.4 del anexo 1 muestra que México mantiene prácticamente los mismos objetivos específicos en los tres levantamientos (solo agrega uno entre 2012 y 2015), aunque en el de 2018 crece notoriamente el número de subtemas y, por ende, el conjunto de preguntas prolonga la duración de la entrevista.

Prácticamente en los levantamientos de los tres países se observa una favorable congruencia entre los objetivos específicos y la estructura temática contenida en los instrumentos de medición. No obstante, la revisión detallada de las preguntas en cada cuestionario evidencia ajustes y cambios en los casos de Colombia y México. En Perú, como se señaló, no hay una declaración expresa de continuidad. Estas modificaciones dificultan las comparaciones y, de hecho, Colombia en el segundo informe hace notar esta limitación. En el caso de México pueden encontrarse situaciones similares, tal como se muestra más adelante.

Respecto de la extensión del cuestionario, en Colombia el primer levantamiento incluyó 93 preguntas para personas y 79 para micronegocios (Banca de las Oportunidades y Superintendencia Financiera de Colombia, 2017b: 9) y el segundo, 94 para la población y 84 para micronegocios (Banca de las Oportunidades y Superintendencia Financiera de Colombia, 2017: 154-155). En el caso de Perú no se localizó el cuestionario del primer levantamiento, por ello, siguiendo el contenido temático expuesto en Encuesta piloto de acceso y uso de servicios financieros, resultados inferenciales (SBS, 2012), se ha estimado

que el total de preguntas fue de 75, mientras que en el segundo levantamiento fueron 97. En el caso de México, en 2012 el número total de preguntas fue de 87 y en 2018 de 132, por lo que creció poco más del 50%, a pesar de no darle continuidad al subtema de remesas que a partir de 2015 no se consideró.

Esta característica de la experiencia mexicana debe considerarse porque la prueba piloto del primer levantamiento había establecido la conveniencia de que la entrevista tuviese una duración razonable. Además, se recomendó que el cuestionario definitivo fuera corto, claro y con lenguaje sencillo y la duración promedio de la entrevista de entre 30 y 40 minutos como máximo (INEGI y CNBV, 2012: 51).

Por último, en el caso de Perú, en el primer levantamiento también se utilizó la información para realizar un análisis postmuestreal y categorizar la muestra según niveles socioeconómicos a partir de la construcción de un índice bienestar del hogar (IBH), que permitió la presentación de los resultados según quintiles del IBH, además del área de residencia urbana o rural. En el segundo levantamiento también se realizó una estratificación postmuestreal mediante una metodología de análisis de clases latentes (ACL) que permitió conformar cinco grupos socioeconómicos (del 1 o más pobre al 5 o menos pobre). Con ello, los datos de la encuesta se presentaron conforme el grupo socioeconómico, además de la residencia urbano-rural y segmento urbano.

2.4. Encuestas de inclusión financiera en Colombia, México y Perú: aspectos estadísticos

2.4.1. Diseño de las muestras

En cuanto al diseño estadístico, el cuadro A1.5 del anexo 1 presenta una breve síntesis de la información clave. Al respecto conviene recordar que un requisito al realizar comparaciones entre países y a través del tiempo para una encuesta orientada a conocer el estado de la inclusión financiera es disponer de una muestra que represente la población nacional, es decir, una muestra con características proporcionales a la población total. Para ello se recomienda poner atención en al menos dos atributos clave (AIF, 2010: 12-13):

- i. La muestra debe ser extraída de un marco de muestreo apropiado, tal como un censo de población, para asegurarse de crear una muestra que comparta de forma proporcional las características de la población real. El marco de muestreo debe ser actualizado y se debe asegurar que no adolezca de duplicaciones u omisiones. En tal sentido es necesario efectuar conteos que permitan actualizar el número de

viviendas existentes en las unidades seleccionadas y luego listarlas a fin de identificar aquellas que son susceptibles de ser entrevistadas. El listado de viviendas debería contar con un croquis que permita ubicar físicamente la manzana o área geográfica seleccionada y el segmento donde se encuentran las viviendas que se desea visitar. Se deben describir los rasgos físicos perdurables de la zona y la vivienda de manera que sean fácilmente identificables en el terreno (Feres y Medina, 2001: 41).

- ii. La selección debe ser aleatoria para garantizar que todos los elementos (por ejemplo, áreas geográficas) y miembros de la población (viviendas, hogares, personas, empresas) tengan la misma probabilidad de ser seleccionados como parte de la muestra. En un buen marco de muestreo, todos los miembros del universo de estudio deben tener una probabilidad conocida y distinta de cero de formar parte de alguna muestra (Feres y Medina, 2001: 26).

Con base en estos criterios, puede construirse una opinión respecto del rigor técnico y bondad de los insumos utilizados en los tres países bajo análisis para construir las muestras en los levantamientos y, por ende, valorar la calidad estadística de los datos generados.

Antes de terminar con este tema, se debe mencionar que, a diferencia de los otros dos países, en ambos levantamientos de Colombia se ha estudiado la población y los pequeños negocios. En 2012 y 2017 la población adulta correspondió a hombres y mujeres de 18 años y más. En 2012 los pequeños o micronegocios se definieron como aquellos de hasta 500 salarios mínimo mensual legal vigente (SMMLV) o hasta 10 empleados (formales e informales) (Banca de las Oportunidades y Superintendencia Financiera de Colombia, 2012) y en 2017 como personas responsables por las microempresas formales e informales (Banca de las Oportunidades y Superintendencia Financiera de Colombia, 2017: 155). Al parecer, la información sobre el universo completo de micronegocios fue limitada para el caso de la muestra en Colombia.

En México y Perú el interés ha estado centrado solo en las personas adultas, definidas como mujeres y hombres de 18 a 70 años, excepto en la piloto de Perú de 2012, donde la población adulta considerada fue entre 18 y 65 años.

2.4.2 Tamaño de las muestras

Respecto del tamaño de la muestra en los tres países (cuadro A1.5), es pertinente mencionar que en Colombia los dos levantamientos referidos a personas rondaron los 1.400 casos; en Perú el primero cubrió 2.880 personas y el segundo aproximadamente 6.500; y

en México los primeros levantamientos (2012 y 2015) cubrieron alrededor de 7.000 unidades de observación y el tercero 14.500 viviendas (2018), un tamaño suficiente para realizar estimaciones **a nivel de región geográfica** dentro del país.⁸

En adelante, la atención se centrará en las varianzas que presentan las estimaciones de algunos indicadores de las encuestas realizadas en Colombia, México y Perú, a efecto de evidenciar la necesidad de establecer un tamaño de muestra mínimo adecuado para abordar la inclusión financiera con enfoque de género.

El cuadro 1 recoge algunas precisiones estadísticas expresadas como coeficientes de variación de la tenencia de algunos productos financieros para algunos desgloses específicos de poblaciones de mujeres.

⁸ Se consideraron seis regiones: noroeste (Baja California, Baja California Sur, Chihuahua, Durango, Sinaloa, Sonora); noreste (Coahuila, Nuevo León, San Luis Potosí, Tamaulipas); occidente y El Bajío (Aguascalientes, Guanajuato, Jalisco, Michoacán, Nayarit, Querétaro, Zacatecas, Colima); Ciudad de México; centro sur y oriente (Estado de México, Hidalgo, Morelos, Puebla, Tlaxcala, Veracruz); y sur (Campeche, Chiapas, Guerrero, Quintana Roo, Tabasco, Yucatán, Oaxaca).

Cuadro 1. Coeficientes de variación para indicadores específicos de encuestas de inclusión financiera de Colombia, Perú y México

Indicador	Colombia (n = 1.417)		Perú (n = 6.565)		México (n = 14.500)	
	Estimación	Coeficiente de variación	Estimación	Coeficiente de variación	Estimación	Coeficiente de variación
Proporción de mujeres que tienen cuenta de nómina o ahorro	30%	8%	35%	4%	35%	2%
Proporción de mujeres emprendedoras que tienen cuenta de nómina o ahorro	33%	19%	37%	6%	29%	6%
Proporción de mujeres emprendedoras que tienen crédito	29%	22%	32%	7%	30%	6%
Proporción de mujeres emprendedoras que tienen seguro (voluntario)	27%	21%	10%	14%	9%	11%
Proporción de mujeres emprendedoras de 46 a 55 años que tienen crédito	34%	31%	29%	14%	33%	12%
Proporción de mujeres dedicadas al hogar de 46 a 55 años que tienen crédito	18%	41%	28%	63%	22%	15%

Fuente: Elaboración propia a partir de las bases de datos de Banca de las Oportunidades y Superintendencia Financiera de Colombia (2015), SBS (2016) y INEGI y CNBV (2018a).

Las 1.417 observaciones realizadas por la encuesta de Colombia brindan estimaciones aceptables, con coeficientes de variación por debajo del 20% o 25% para los primeros cuatro indicadores del cuadro, los cuales están diseñados sin desagregaciones muy elaboradas, como podría ser una población específica de mujeres, las emprendedoras, y su cruce con la tenencia de algunos productos financieros. En este caso, el número de

observaciones en la muestra es suficiente para que las varianzas no sean tan grandes de modo que las estimaciones alcanzan a ser confiables. Es así como 46 casos en la muestra de mujeres emprendedoras con cuenta de nómina o de ahorro proporcionan una estimación con un coeficiente de variación inferior al 20%. Cabe recordar que normalmente un coeficiente de variación por debajo del 20% o 25% se admite como aceptable para una estimación en encuestas en hogares, mientras que por encima de ese umbral se considera que la precisión del dato no es la suficiente para ser utilizado de manera confiable.

Sin embargo, volviendo a los datos de la encuesta de Colombia puede observarse que en tanto se avanza en la exploración de desagregaciones más elaboradas, como los cortes de edad dentro de cierto intervalo, las estimaciones que se obtienen pierden rápidamente su confiabilidad, como puede apreciarse en los últimos indicadores del cuadro en los que se incluyó un corte de edad de 46 a 55 años, lo que hace que el número de observaciones que satisfacen dicho corte sea muy pequeño. En consecuencia, la varianza que se obtiene para las estimaciones con este tipo de desgloses es grande y su precisión no es suficiente para considerar confiables los datos, situación que resulta lógica toda vez que se tienen solo ocho casos en la muestra con estas características. Una regla empírica general (Hogg y Tanis, 2005) en el ámbito de las estimaciones de encuestas por muestreo expresa que para que una estimación alcance una confiabilidad aceptable debe contar como mínimo con alrededor de 30 observaciones en la muestra. Si bien este principio no es aplicable ni mucho menos infalible, puede servir como guía al momento de diseñar los indicadores o tabulados que han de formar parte de los resultados, de modo que el número de observaciones en la muestra sea suficiente para obtener datos con precisión estadística aceptable.

Resulta lógico extender este concepto respecto de la suficiencia de casos observados en la muestra cuando se trata de estimaciones de variables o fenómenos cuya prevalencia es muy escasa en la población. En este caso, se pueden tener problemas con el tamaño de la varianza aun cuando no se realicen cruces entre dos o más variables.

Por otra parte, si se observan las estimaciones para la encuesta de Perú, puede apreciarse que el tamaño de muestra de 6.565 entrevistas brinda la posibilidad de obtener estimaciones con varianza más pequeña que resulta aceptable para todas las estimaciones, excepto la del último indicador. La encuesta de México, con una muestra de 14.500 personas, es más que suficiente para dar estimaciones confiables aún para los cruces más específicos.

Esta situación pone en evidencia la idea que antes se expresó con respecto a la necesidad de que al realizar encuestas de inclusión financiera se consideren tamaños de muestra que permitan realizar estimaciones con la precisión estadística necesaria para hacer inferencias sobre poblaciones de interés desde la perspectiva de género.

En particular, la ENIF 2018 de México tuvo una muestra excepcionalmente grande debido al deseo de obtener estimaciones hasta el nivel de región geográfica. No obstante, las ediciones de 2012 y 2015 contaron también con tamaños de muestra considerables para encuestas de este tipo (7.016 y 7.000 entrevistas, respectivamente). Por lo tanto, es de esperar que sus estimaciones sean consistentes en cuanto a los tamaños de sus varianzas con las que se obtienen de la encuesta peruana. En estos términos, se puede adelantar que sería recomendable contar con una muestra similar a las mencionadas para que las estimaciones obtenidas permitan la construcción de indicadores con los cruces y desgloses convenientes para el estudio de las poblaciones de interés con la idea de visibilizar brechas de género.

Con respecto al párrafo anterior, cabe aclarar que cuando se habla de hacer visibles las brechas de género es necesario pero no suficiente generar estadísticas desagregadas por sexo para cada indicador. Además, es conveniente explorar los comportamientos de poblaciones de interés específico (mujeres emprendedoras, asalariadas, dedicadas al hogar) y respecto de variables que permitan comprender su relación con el entorno financiero en el que viven (acceso y uso de créditos, tenencia de activos, mecanismos de ahorro formal o informal y sus causas, entre otras), su caracterización por estratos socioeconómicos, cortes de edad, división urbano-rural, etc. Esta publicación aborda precisamente la definición de un marco conceptual al respecto, que se presenta en la tercera sección.

Como comentario final de este apartado, **es necesario considerar que los costos de las encuestas aumentan de forma proporcional al tamaño de su muestra, por lo que incrementarla suele representar una inversión considerable para las instituciones u organismos encargados de financiarlas. Sin embargo, las muestras pequeñas, incluso si han sido cuidadosamente recolectadas, son susceptibles de errores de medición, los cuales en combinación con niveles potencialmente bajos de uso de servicios financieros podrían distorsionar el grado de inclusión financiera. Las muestras pequeñas tienen una mayor probabilidad de omitir a las poblaciones de interés (por ejemplo, mujeres en segmentos de ocupación o rangos de edad específicos) o cubrirlas insuficientemente. Se trata de un delicado equilibrio entre el**

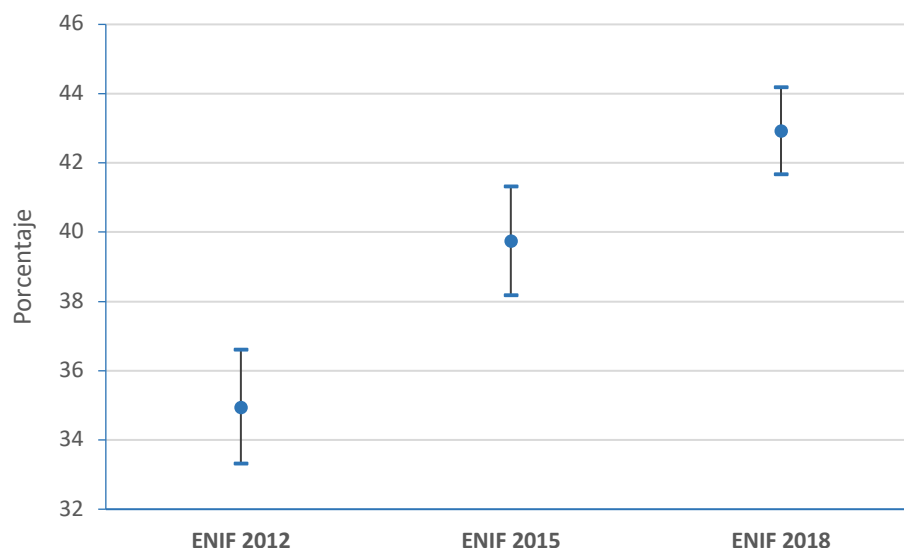
costo que implica incrementar una muestra y la precisión que se desea alcanzar en cada una de las estimaciones.

2.4.3. Análisis de intervalos de confianza: México, ENIF 2012-2018

A continuación, se analizan los comportamientos estadísticos de algunas de las variables que se mantienen homogéneas entre las tres ediciones de la ENIF (2012, 2015 y 2018), de modo de determinar si la frecuencia definida para la misma (cada tres años) es conveniente o si es posible emitir alguna recomendación al respecto.

El primero es el indicador de personas que ante una urgencia económica afrontarían los gastos imprevistos con sus ahorros. El gráfico 6 muestra la estimación e intervalos de confianza de esta variable.

Gráfico 6. Porcentaje de personas que afrontarían una urgencia económica con sus ahorros, ENIF 2012-2018. Estimación e intervalos de confianza al 95%



Fuente: Elaboración propia a partir de las bases de datos de las ENIF 2012, 2015 y 2018.

El análisis de los intervalos de confianza muestra una tendencia estadísticamente significativa al incremento del valor de la variable. Es el caso típico de una variable que cambia en el tiempo porque la población modifica sus hábitos.

Uno de los indicadores típicos de una encuesta de inclusión financiera es el de disponibilidad de cuenta bancaria (nómina, ahorro, cheques, inversión, entre otras). Este muestra una tendencia a incrementarse en el tiempo por el impulso que los organismos e instituciones financieras han dado a la bancarización como parte de las políticas de

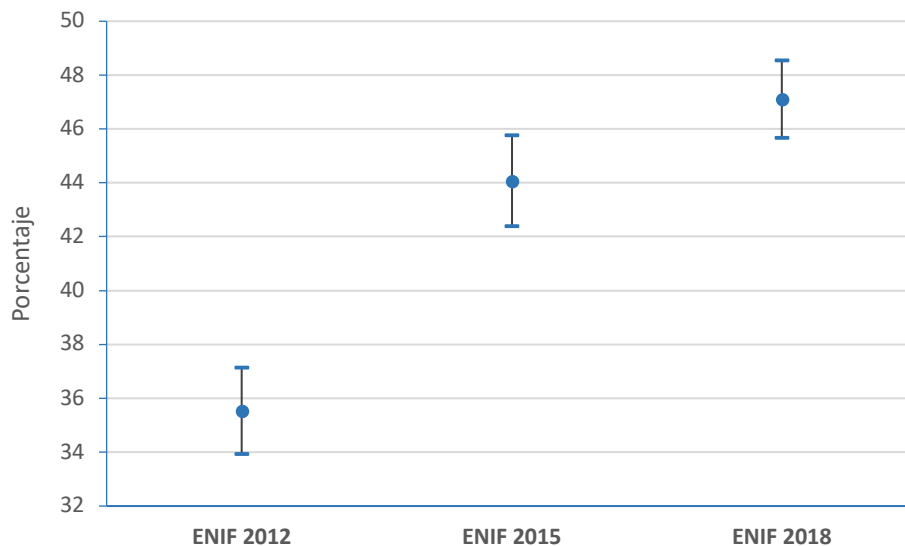
inclusión financiera en la región. La distribución de apoyos y programas de transferencias gubernamentales, particularmente en los sectores rurales, ha colaborado en esta evolución.

La comparación entre las tres ediciones de la ENIF mexicana (gráfico 7) pone en evidencia no solo esta situación, sino también el impacto que tiene sobre las estimaciones de un indicador la aplicación de modificaciones en la forma en que se capta la variable, aun si parecen mínimas.

Como puede notarse, existe un incremento abrupto del porcentaje de personas que tienen cuenta bancaria entre las ediciones de 2012 y 2015. Este salto en el indicador puede atribuirse no solo al hecho de que hubiera más personas con cuenta bancaria en 2015 con respecto a 2012, sino a que en la pregunta de 2015 (y 2018) se incluyera la captación de cuentas donde se depositan programas de apoyo gubernamentales. Es evidente, en este caso, que dicha modificación era necesaria en aras de captar la existencia de este tipo de cuentas para la encuesta de 2015 y posteriores, lo que pone de manifiesto que en ocasiones se requiere sacrificar la comparabilidad de los datos para obtener una ganancia en la cobertura conceptual de ciertos indicadores.

En caso de que no se quiera afectar el indicador, una solución intermedia sería, por ejemplo, mantener la pregunta original sin cambios y agregar una pregunta sobre las cuentas para transferencias gubernamentales a fin de presentar dos indicadores: uno que incluya las cuentas debidas a transferencias y otro que no lo incluya. Esto puede mantener la comparabilidad y dar satisfacción al cambio que se quiere medir, aunque acarrearía la desventaja de tener que manejar —durante un par de levantamientos— dos indicadores distintos en lugar de uno con el fin de dar una idea del impacto del ajuste o modificación. Posteriormente, solo se explotaría la variable ampliada o corregida.

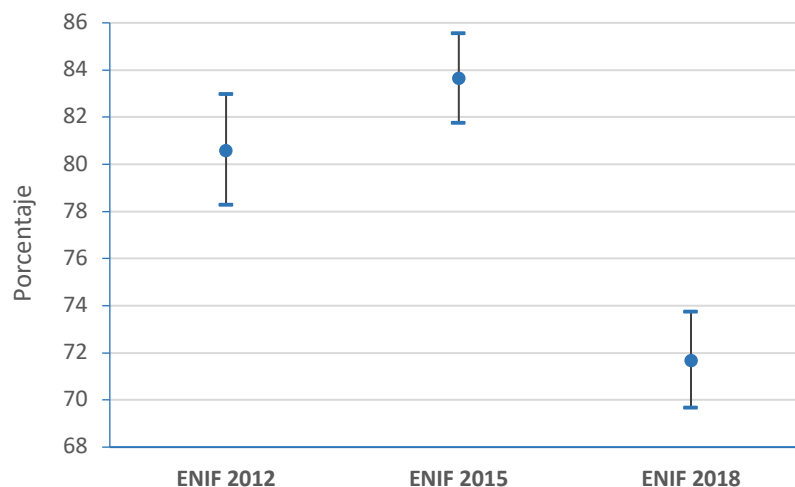
Gráfico 7. Porcentaje de personas que tienen cuenta de ahorro, nómina, inversión u otra en algún banco, ENIF 2012-2018. Estimación e intervalos de confianza al 95%



Fuente: Elaboración propia a partir de las bases de datos de las ENIF 2012, 2015 y 2018.

En contraste, si se observan las estimaciones de la pregunta que indaga sobre la tenencia de tarjeta de débito asociada a las cuentas bancarias, puede notarse un descenso de más de 10 puntos porcentuales entre 2015 y 2018, lo que rompe con la tendencia natural al alza que se observaba entre 2012 y 2015 (gráfico 8).

Gráfico 8. Porcentaje de personas que tienen tarjeta de débito asociada a cuenta bancaria, ENIF 2012-2018. Estimación e intervalos de confianza al 95%



Fuente: Elaboración propia a partir de las bases de datos de las ENIF 2012, 2015 y 2018

Si se observa el cuestionario de 2018, se notará que se suprimió la pregunta sobre tenencia de tarjeta de débito para algunos de los tipos de cuenta bancaria (véase el esquema 1).

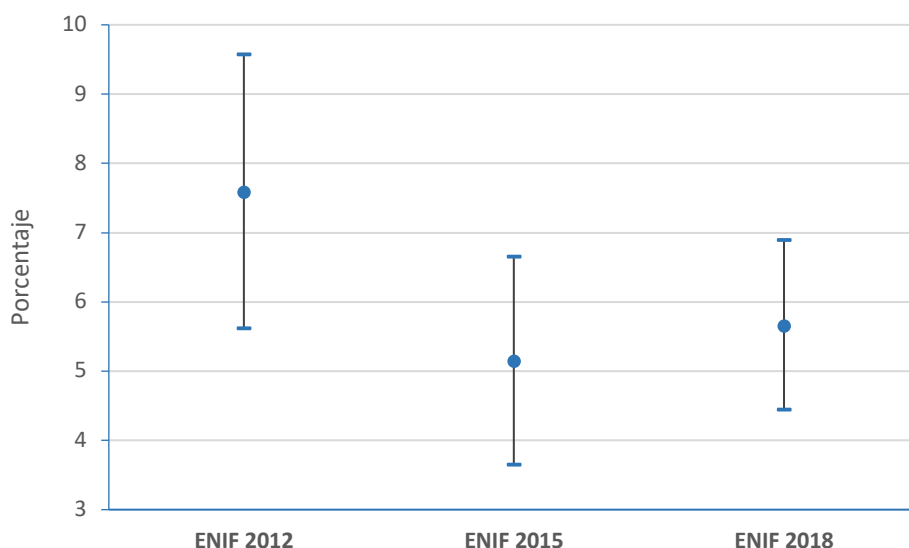
Independiente a las razones que están detrás de las modificaciones de este tipo, la intención del análisis es ilustrar que pequeños cambios en la estructura de captación de la variable pueden inducir grandes diferencias en los resultados. En todo caso, es esencial documentar y explicar las causas que dieron origen a las modificaciones para que el usuario pueda tomar sus previsiones al momento de analizar esta información.

Otras variables como el uso de ahorros bancarios para comenzar, ampliar u operar un negocio no muestran diferencias sustanciales a través del tiempo, y si la estructura conceptual es similar entre una encuesta y otra, los cambios entre estimaciones obtenidas de una edición a otra no alcanzan a ser estadísticamente significativos (gráfico 9).

Esquema 1. Cuestionario ENIF 2018

TIPO DE CUENTA	NÚMERO DE PRODUCTOS	ANTIGÜEDAD DEL PRODUCTO	TARJETA DE DÉBITO	AHORRO EN EL PERIODO
5.9 ¿Usted tiene... <small>REGISTRE EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE PARA CADA OPCIÓN</small> <small>CON CÓDIGO 1, PREGUNTE DE 5.10 A 5.13</small> Sí 1 No 2 <div style="text-align: right;">↓</div>	5.10 ¿Cuántas(OS) tiene? <small>(RESPUESTA EN 5.9)</small> <small>REGISTRE CON NÚMERO</small> <div style="text-align: center;">→</div>	5.11 ¿Cuántos años tiene con su (RESPUESTA EN 5.9) (más antigua(o))? <small>REGISTRE CON NÚMERO</small> Menos de un año...88 No sabe99 <div style="text-align: center;">→ AÑOS</div>	5.12 ¿Con su (RESPUESTA EN 5.9) tiene tarjeta de débito? <small>REGISTRE UN SOLO CÓDIGO</small> Sí.....1 No2 <div style="text-align: center;">→</div>	5.13 De abril de 2017 a la fecha, ¿usted guardó o ahorró en su (RESPUESTA EN 5.9)? <small>REGISTRE UN SOLO CÓDIGO</small> Sí..... 1 No 2 <div style="text-align: center;">→</div>
1 cuenta o tarjeta de nómina (donde depositan su sueldo)? <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 cuenta o tarjeta de pensión (donde depositan su pensión)? <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 cuenta o tarjeta para recibir apoyos de gobierno? <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 cuenta de ahorro? <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 cuenta de cheques? <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 depósito a plazo fijo (sólo puede retirar en determinadas fechas)? <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
7 fondo de inversión (tener acciones en casa de bolsa)? <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
8 Otro <input type="checkbox"/> <small>ESPECIFIQUE</small>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
SI TODAS TIENEN CÓDIGO 2. PASE A 5.29				

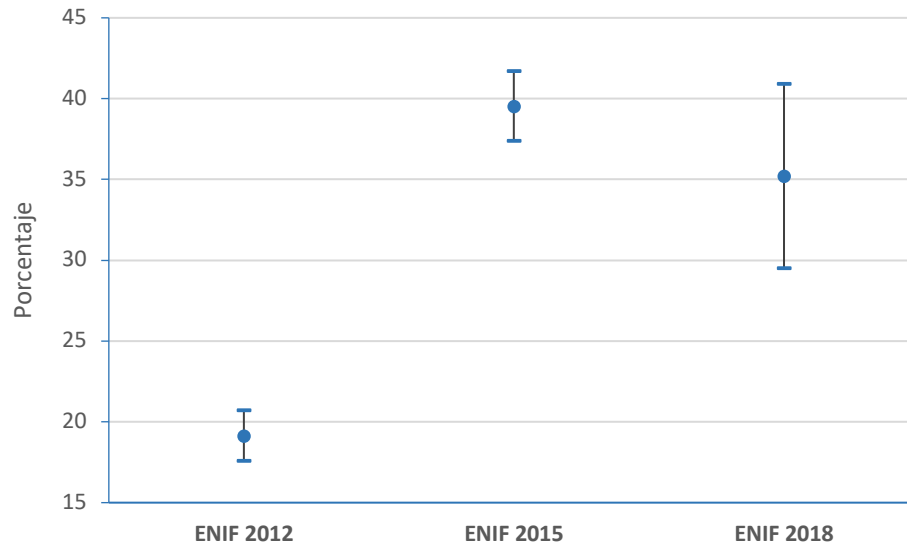
Gráfico 9. Porcentaje de personas que piensan usar su ahorro bancario para comenzar, ampliar u operar un negocio, ENIF 2012-2018. Estimación e intervalos de confianza al 95%



Fuente: Elaboración propia a partir de las bases de datos de las ENIF 2012, 2015 y 2018.

En la pregunta que indaga sobre las personas que no tienen tarjeta de crédito bancaria o departamental porque no les gusta endeudarse ocurre una situación peculiar (véase el gráfico 10). En el levantamiento de 2012 se preguntó sobre créditos de instituciones que prestan, sin hacer una clara alusión a los bancos, lo que muy probablemente ocasionó que el universo de la variable no fuera el esperado. Para 2015, se cambió la pregunta poniendo nombres a estas instituciones, lo que claramente mejoró la captación, mientras que para 2018, se hizo aún más específica al desagregar la pregunta sobre tenencia de créditos en dos preguntas. En este caso, dado que el universo de la pregunta que indaga la razón de no tenencia de crédito se hace más pequeño al estar acotado a la negativa de dos preguntas, además de ser nunca usuarios de crédito, la varianza se incrementa, lo que se refleja en un intervalo de confianza más amplio, pero donde la ganancia conceptual entre las poblaciones de interés para la variable es muy clara. Esto permite comprender que no siempre es el aspecto estadístico el criterio que debe priorizarse en el diseño de los instrumentos de captación.

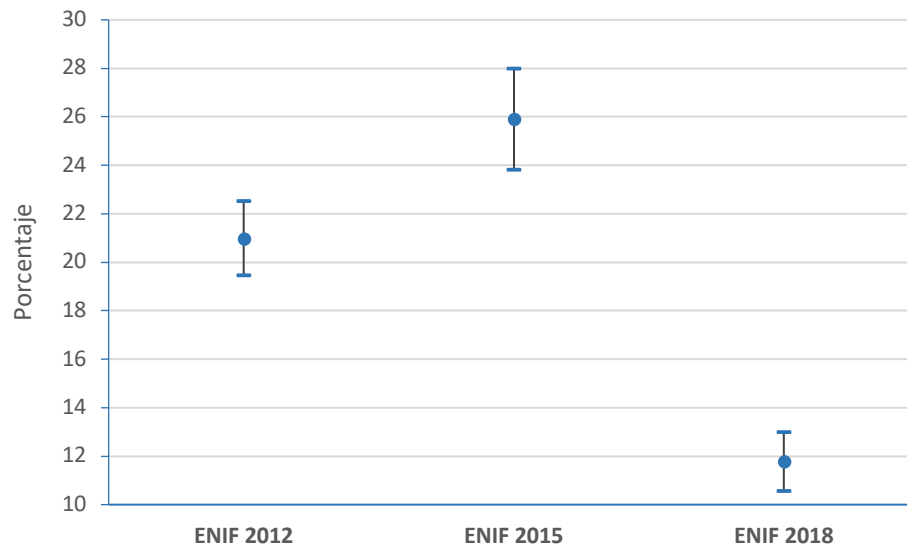
Gráfico 10. Porcentaje de personas que no tienen tarjeta de crédito bancaria o departamental porque no les gusta endeudarse, ENIF 2012-2018. Estimación e intervalos de confianza al 95%



Fuente: Elaboración propia a partir de las bases de datos de las ENIF 2012, 2015 y 2018.

Esta situación se aprecia también en otras variables como el indicador de personas que no son usuarias de seguros debido a que desconocen lo que son o su funcionamiento (gráfico 11). Si se analiza la edición de 2012 donde la forma de indagar es un tanto vaga, se aprecia que el porcentaje cambia significativamente para 2015, en la que la pregunta se define con mayor precisión y se incluye en el universo a los nunca usuarios. Para 2018, dicha cobertura conceptual agregó a los usuarios de seguros de programas gubernamentales, lo que, si bien hace nula la posibilidad de comparar el indicador entre las encuestas, refuerza la solidez conceptual de la variable. Por lo tanto, es necesario considerar que al hacer cambios es preciso vislumbrar maneras intermedias de lograr mantener la comparabilidad al introducir mejoras o precisiones conceptuales.

Gráfico 11. Porcentaje de personas que no tienen seguro o no lo han tenido nunca porque no los conocen o no saben cómo funcionan, ENIF 2012-2018. Estimación e intervalos de confianza al 95%



Fuente: Elaboración propia a partir de las bases de datos de las ENIF 2012, 2015 y 2018.

De lo anterior resulta claro que las estimaciones obtenidas de encuestas de inclusión financiera son muy susceptibles a las variaciones que pueden originarse por pequeños ajustes en lo conceptual. Es necesario empeñarse en la búsqueda de un equilibrio entre los aspectos conceptuales y estadísticos, lo que implica ponderar ambos aspectos durante el diseño y captación de cada variable del cuestionario. La comparabilidad de un indicador a través del tiempo es un atributo de calidad deseable, siempre y cuando no implique sacrificar la mejora en la cobertura, precisión o solidez conceptual del mismo. Cabe mencionar también que, dado que la encuesta de 2012 representó el primer ejercicio de medición sobre el tema en el país, es natural que hubiese ajustes y cambios en lo conceptual derivados de la experiencia ganada en esta primera encuesta.

Con respecto a las recomendaciones acerca de la frecuencia con que deben realizarse las ediciones de las encuestas de inclusión financiera para un país, resulta que mientras algunas variables de manera natural permanecen sin variaciones entre encuestas, otras muestran cambios o tendencias que pueden explicarse como parte de la evolución natural del fenómeno. Específicamente, de la observación descrita en el análisis de intervalos de confianza, no pueden obtenerse elementos para proponer incrementar el lapso entre levantamientos debido a que más allá de las modificaciones que algunas

variables sufrieron en su diseño conceptual, también existen diferencias significativas en indicadores como consecuencia de cambios efectivos en el comportamiento de las personas a través del tiempo.

En este contexto un papel fundamental es el elevado costo que conlleva normalmente la realización de una encuesta. Por lo tanto, **si bien no puede recomendarse abiertamente a cualquier país hacer encuestas de inclusión financiera cada tres años, ciertamente sería deseable que dicha frecuencia no fuese mayor a cinco años, a fin de contar con un marco de indicadores a través del tiempo que permita a cada país desarrollar políticas públicas a largo plazo, factibles de ser medidas y evaluadas con la mayor precisión posible.**

Considerando integralmente la información antes expuesta, conviene que los países sopesen que para abordar el estudio y medición estadística del proceso de inclusión financiera es necesario que las autoridades adopten una decisión sobre al menos cinco asuntos clave que impactan directamente sobre el diseño y características de una encuesta: tipo de medición, nivel político del interés, institución responsable, comparaciones con países pares y desglose geográfico de la información. Al mismo tiempo, los técnicos requieren considerar cabalmente esas directrices y no perder de vista la definición de propósitos acordes a ellas, así como la determinación de un diseño y tamaño de muestra congruente con esos objetivos, entre otros aspectos, que serán expuestos en las recomendaciones de la cuarta sección.

3. Encuesta de inclusión financiera con perspectiva de género. Propuesta conceptual

Como se ha mencionado en las secciones anteriores, la importancia de medir la participación de las mujeres en el sistema financiero representa una palanca para ampliar sus posibilidades de desarrollo productivo, personal y familiar. En este marco, la presente sección tiene como objetivo delinear una encuesta sobre inclusión financiera con perspectiva de género.

En primer lugar, se documentan las razones que sustentan el interés por tres segmentos de mujeres: las trabajadoras subordinadas, las emprendedoras o trabajadoras independientes y aquellas dedicadas al trabajo no remunerado a favor de su hogar o cuidadoras. Dado que uno de los objetivos centrales de esta propuesta es observar y medir las desigualdades de género, se comparan estas tres categorías con las respectivas formadas por varones. En la tercera categoría, referida al trabajo no remunerado para los

cuidados de los hogares, el predominio femenino y la escasa participación masculina limitan la posibilidad de disponer de suficientes casos en la muestra para una comparación estadísticamente fundada entre géneros. Por ello, se propone que las observaciones sobre el conjunto de varones en esta categoría se consideren solo de valor cualitativo o como una orientación respecto de su comportamiento financiero, pero no para llegar a conclusiones.

Para las categorías de mujeres subordinadas y mujeres independientes, se sugiere construir tablas cruzadas que permitan la comparación con las respectivas categorías de varones de manera de estudiar los diferenciales por género asociados a la forma de inserción en el mundo del trabajo remunerado. Y, adicionalmente, comparar entre categorías de mujeres para evidenciar las repercusiones que la dedicación exclusiva al trabajo no remunerado tiene respecto de la vinculación al sistema financiero formal o con opciones o mecanismos informales.

Ambas comparaciones son valiosas. La primera permite revisar la hipótesis que asocia la menor inclusión financiera de las mujeres con su situación laboral en comparación con la de los hombres. Se afirma: “En efecto, ellas registran menor ocupación, menor participación, salarios más bajos y mayores tasas de desempleo” (Banca de las Oportunidades y Superintendencia Financiera de Colombia, 2018: 49). Si se compara entre iguales, es decir las mismas categorías en el trabajo remunerado, podrían hacerse visibles las desigualdades que ellas experimentan, especialmente las ligadas a los estereotipos por género. La segunda comparación permite indagar sobre un grupo significativo de mujeres que no generan recursos propios, pero normalmente administran los que llegan al hogar, deciden qué hacer ante imprevistos o problemas y organizan o recurren a los medios informales de ahorro y préstamo, entre otros.

En segundo lugar, se presentan los conceptos que para este modelo se adoptan sobre inclusión financiera y sus dimensiones, esto es: acceso, uso y calidad de productos y servicios financieros, así como educación y protección financiera. También se exponen algunas hipótesis sobre cómo se dan las desigualdades de género en lo que respecta a la vinculación con el sistema financiero formal y sobre los modos o mecanismos informales de ahorro y préstamo. No obstante, lo central es el interés de evidenciar los diferenciales por género, más allá de la comparación global entre hombres y mujeres; se trata de adentrarse en esta comparación, por un lado, controlando por la condición de empleo remunerado y, por otro, conforme a la situación laboral de dependencia o subordinación versus independencia. Asimismo, se busca enfocarse en el grupo menos estudiado que lo conforman las mujeres dedicadas al trabajo no remunerado.

En tercer lugar, se exponen las directrices que se retoman sobre la propiedad de activos fijos, como una característica que entre otras condiciona al acceso al capital y al crédito.

3.1. Categorías de recolección y análisis

3.1.1. Autonomía y empoderamiento económico

Como se sabe, la autonomía económica está directamente ligada a la obtención de ingresos, a la independencia financiera, al control de un presupuesto, a la posibilidad de tomar decisiones con criterios propios y, en general, hacia una mayor libertad. Es una llave para el empoderamiento económico, esto es: la capacidad de organizar proyectos de vida en un marco de libertad.

El acceso de las mujeres al mercado laboral es un medio para alcanzar autonomía y empoderamiento económico; en contraparte, el reparto desigual de las labores de cuidado y tareas domésticas no remuneradas entre mujeres y hombres, así como entre las familias y la sociedad, es uno de sus principales frenos.

Es importante recordar que en el año 2013, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) amplió el concepto de trabajo y determinó que en él quedan comprendidas “todas las actividades realizadas por personas con el fin de producir bienes o servicios para el consumo de otros o el autoconsumo” (OIT, 2013: 25) e identificó tres formas de trabajo: i) producción para el autoconsumo (actividades que producen para el autoconsumo), ii) empleo (actividades que producen para el uso o consumo de otros y que se realizan a cambio de alguna remuneración monetaria o no monetaria) y iii) voluntario (actividades que producen para el uso o consumo de otros y que se realizan sin esperar una remuneración, sea monetaria o no). Concretamente, el trabajo no remunerado —incluidas las labores de cuidado no remuneradas— está contenido en la definición de trabajo de producción para el autoconsumo, por lo que se considera una forma de trabajo. De hecho, el trabajo no remunerado es aquel que produce bienes y servicios para el autoconsumo o uso final propio: recolección de leña y de combustible, búsqueda de agua, cocina, limpieza y cuidado de niños, ancianos y otras personas a cargo (OIT, 2013: 31-32).

Los datos disponibles de 2018 para ALC indican que el 52% de las mujeres de 15 años y más está incorporado al mercado laboral (en calidad de ocupadas o en la búsqueda de un empleo) y el 24,8% se dedica a las tareas y quehaceres domésticos en beneficio de su hogar. Es decir, en los conceptos actuales, un poco más de la mitad se ocupa

principalmente en el trabajo en forma de empleo remunerado y casi un cuarto se dedica al trabajo no remunerado. En el caso de los hombres, los datos respectivos muestran que el 78,5% se dedica al trabajo remunerado (ocupados: 74,3%; buscando empleo: 4,2%) y solo el 1,1% al trabajo no remunerado (CEPAL, 2019b).⁹

Esta distribución del trabajo y de los beneficios económicos ligados a las actividades remuneradas no puede obviarse en relación con las posibilidades de inclusión o exclusión financiera de mujeres y hombres. Por ello, es necesario realizar un repaso de la situación que ellas experimentan en relación con el trabajo remunerado —sea subordinado o independiente— y el no remunerado, sabiendo que la participación en una de sus formas puede incidir en la otra y que el desenvolvimiento en ambas pueden implicar una sobrecarga de trabajo:

En los países tanto de altos ingresos como de bajos ingresos, las mujeres siguen trabajando menos horas en un empleo remunerado, mientras que asumen la gran mayoría de las labores de cuidado y las tareas domésticas no remuneradas. En promedio, en los países en los que existen datos pertinentes disponibles, las mujeres se encargan al menos dos veces y media más de estas labores que los hombres (OIT, 2016: XVII).

3.1.2. Trabajo remunerado

Esta forma de trabajo presenta al menos dos tipos: el trabajo subordinado —sujeto a una relación o acuerdo formal o informal con un empleador para desarrollar alguna actividad económica a cambio de una remuneración— y el trabajo independiente —actividad económica en una unidad económica propia, sea como patrón (patrona) o trabajador(a) por cuenta propia—.

El Panorama social de América Latina 2015 elaborado por la CEPAL permite describir la situación que experimentan las mujeres respecto de los hombres en el espacio laboral. A continuación, se presentan los datos de mayor interés para los fines de esta investigación (CEPAL, 2016).

La CEPAL informa que en el periodo de 1990 a 2013 las mujeres en la región han logrado incrementar sus tasas de participación laboral del 41,1% en 1990 al 53,3% en 2013, mientras que la correspondiente a los varones se redujo levemente y pasó del 82,9% al

⁹ En esta publicación, se entiende por adjudicación la forma en que se atribuye la propiedad, es decir, a través de un derecho legal o verbal que alguien más le confiere.

78,6%. Es decir, la primera creció 12,2 puntos, pero continúa siendo muy inferior a la de los hombres con una diferencia aproximadamente de 26 puntos porcentuales (CEPAL, 2016: 93).

En cuanto a las características de la inserción laboral de las mujeres, la misma fuente documenta cuatro situaciones relevantes: i) si bien en la región entre 2002 y 2013 la ocupación en sectores de baja productividad ha decrecido 5% para mujeres y hombres, ellas se encuentran en ocupaciones inestables en mayor proporción, con acceso dispar a la protección social y con menores salarios: los datos indican que el 53% de las mujeres están insertas en sectores de baja productividad frente al 46,6% de los hombres (CEPAL, 2016: 93); ii) las mujeres están ubicadas, en gran medida, en trabajos independientes no calificados y en el empleo doméstico; además, la proporción de las que trabajan como familiares no remuneradas duplica la de los hombres (CEPAL, 2016: 100); iii) respecto del ingreso, la CEPAL informa que si bien entre 2002 y 2013 se ha observado en la región un incremento en términos reales de los ingresos laborales (con un promedio de 4,1 a 4,9 veces la línea de pobreza), los ingresos medios de las mujeres (4,1 veces la línea de pobreza alrededor de 2013) siguen siendo significativamente menores que los de los hombres (5,6 veces) (CEPAL, 2016: 106); iv) del total de la población en edad de trabajar (y no solo los ocupados), el 27,3% de las mujeres de 15 años y más están afiliadas a un sistema de pensiones en comparación con el 39,5% de los hombres (CEPAL, 2016: 104).

El panorama presentado por la CEPAL es consistente con el informe mundial más reciente de la OIT, que afirma que tanto en los países de altos ingresos como de bajos ingresos, las mujeres dedican al trabajo para el mercado menor tiempo debido a que tienen mayores responsabilidades domésticas y familiares. En cuanto a los salarios, el informe señala que se observa una sanción o penalización salarial de las mujeres que trabajan, con o sin hijos, ya que reciben menor salario que los hombres, y un incentivo o la prima salarial de paternidad otorgado a los padres que trabajan, dado que suelen ganar más que los hombres sin hijos (OIT, 2016: 30). En relación con la protección social, el informe mundial indica que a diferencia de los hombres, las mujeres tienen más probabilidades de ingresar a empleos informales y, por ende, sin protección social, lo cual deriva en la falta de acceso a pensiones, prestaciones de desempleo o protección de la maternidad (OIT, 2016: 32).

En resumen, los datos dan cuenta de que las mujeres progresivamente han superado la barrera de entrada al mundo laboral, pero, comparativamente con los varones, enfrentan serias desigualdades para tener un trabajo decente. Esto restringe su autonomía económica y, por lo tanto, su inclusión en el sistema financiero. Específicamente, su limitado

acceso a ingresos por trabajo y a los recursos hace que, por ejemplo, dispongan de menos garantías para acceder al crédito.

A partir de lo anterior, se propone que una encuesta sobre inclusión financiera considere como categoría de recolección y análisis estadístico a las mujeres que están principalmente insertas en el trabajo remunerado, se indague sobre sus vínculos con el sistema financiero (cuentas de nómina, créditos para el consumo, vivienda, entre otros), dominio o capacidades para beneficiarse de la banca electrónica, acceso a los sistemas de pensiones, formas de prevenir su sostén financiero durante la vejez, etc., todo ello en contraste con la contraparte masculina.

A continuación se destacan características particulares del trabajo independiente, dado que en esta categoría ocupacional se observa una participación cuantiosa de mujeres, particularmente en la condición de trabajadores por cuenta propia.

Trabajo independiente

En referencia a la región, Roxana Maurizio, al igual que otros investigadores, afirma que el segmento de trabajadores independientes es extremadamente heterogéneo, sea en términos de calificación, tareas realizadas, niveles de ingresos, estabilidad laboral y cobertura de la seguridad social (Maurizio, 2019). Esta autora sostiene lo siguiente:

Por un lado, el autoempleo es caracterizado como un tipo de ocupación realizada por emprendedores que, a partir de una evaluación costo-beneficio, prefieren el autoempleo a trabajar de manera asalariada. Por otro lado, el empleo independiente es considerado un recurso de “última instancia”, mediante el cual aquellos trabajadores que no logran conseguir un trabajo en relación de dependencia deciden iniciar una actividad por cuenta propia para obtener ingresos que les permitan sobrevivir. (Maurizio, 2019: 9).

En Colombia el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) informa que en 2019 existían en el país 5,6 millones de micronegocios: el 87,4% correspondía a personas trabajando por cuenta propia y el restante 12,6% era de patrones o empleadores. El 75,7% de los micronegocios ocupó solamente a una persona, el 20,2% ocupó entre 2 y 3 personas y el 4,1% entre 4 y 9 personas. El 62,7% de los micronegocios del país eran propiedad de hombres y el resto de mujeres. Por último, el DANE señala que en Colombia el 73,6% de los micronegocios fueron constituidos por el propietario en solitario, el 17,6%

por el propietario junto a uno o varios familiares y el 4% por este y una o varias personas no familiares (DANE, 2020: 11, 14-15, 17 y 25).

En el caso de México los datos disponibles de 2010 refieren que los micronegocios eran poco más de ocho millones de unidades económicas; de ellos, el 20,4% no ocupó trabajadores en el año de referencia; el 35,3% sí lo hizo, es decir, tuvo al menos un trabajador, y el 44,3% nunca ha tenido trabajadores. Los hombres en estas unidades de pequeña escala tienen un peso importante en la condición de patrones (22,9% del total de hombres) y tienen una superioridad de tres a uno respecto de las mujeres (7,5% del total de mujeres). Es decir, sus negocios tienen en mayor medida el excedente necesario para pagar sueldos o salarios y contratar personal. En cambio, las mujeres son principalmente trabajadoras por cuenta propia (92,5%); es decir, lo hacen solas o con el apoyo de trabajadores familiares sin remuneración (INEGI, 2010: 17-22).

En Perú en 2016, se contabilizaron 6.878.000 unidades productivas informales. El 54% de las personas a cargo de estas unidades afirmó haber creado su negocio por necesidad económica, el 18% porque esperaba obtener ingresos (o mayores ingresos) y el 16% por su deseo de ser independiente. El 68% opera en las calles como ambulantes o en vehículos de transporte (32% y 36%, respectivamente), el 22% en el domicilio de sus clientes y el 10% restante en un puesto improvisado. Casi en su totalidad, son trabajadores independientes (93%), el 59% de los propietarios son hombres y el 41% mujeres (INEI, 2017). El mismo documento señala que en Perú:

[...] el sector informal desempeña un papel importante en la generación de ingresos de las familias, pues en tiempos en que se carece de oportunidades para acceder a puestos de trabajo formales en la economía con salarios que cubran sus expectativas, el autoempleo informal se constituye en una alternativa. En ese sentido, el sector informal genera producción y crea puestos de trabajo para la economía. (INEI, 2017: 53).

La breve información recopilada confirma que el sector es heterogéneo. Algunos trabajadores independientes, en negocios de pequeña escala o unidades económicas informales, operan con criterios y esquemas de producción de mercado y, por ende, sus micronegocios podrían corresponder de mejor modo al concepto de microempresa; en cambio, otros podrían corresponder a actividades de subsistencia o de ampliación de ingreso del hogar, sin que necesariamente exista una lógica empresarial o una vocación emprendedora. De ahí la importancia de generar datos específicos que permitan identificar los diferentes segmentos y su potencial productivo de forma tal que el sistema financiero,

en particular los bancos de desarrollo, diseñe los productos y procesos que ellos necesitan para impulsar su actividad económica.

La política de inclusión financiera requeriría considerar todos los segmentos y formas intermedias o combinadas de los dos extremos del trabajo independiente. Sobre todo sería un error soslayar los negocios de las mujeres inmersas en el segmento impulsado por la subsistencia o la ampliación de los ingresos ya que ellos, en sí mismos, son un medio para generar ingresos propios. En los países de la región, en tanto las mujeres sigan experimentando escasas oportunidades educativas y las fuentes de empleo continúen siendo escasas, este segmento podría ser una palanca de crecimiento.

En particular, se requiere de información estadística sobre los pequeños negocios que no son cubiertos por los censos económicos; en general, forman parte —no son los únicos— de lo que el Sistema de Cuentas Nacionales denomina sector de los hogares. En algunos países, estos microemprendimientos son captados en las encuestas de empleo, pero en ellas no se identifican las formas de operación del negocio o unidad económica, sino solamente las características de la persona que se clasifica como trabajador independiente (sea patrón o trabajador por cuenta propia). En esta propuesta se sugieren los ajustes necesarios para captar tanto a la persona que comanda la unidad productiva como las características de ésta.

En relación con las necesidades de financiamiento de estas unidades de pequeña escala, es importante recordar que en la región la banca de desarrollo nace con una orientación social y que, en varios países de la región, ésta se ha reactivado tal como lo demuestra la publicación *La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo de la CEPAL*. Allí se revisan los casos de Brasil, Colombia, México, Perú, entre otros y se presentan las razones por las que es posible y conveniente una innovación financiera orientada a reducir costo, ampliar plazos, resolver el tema de las garantías, entre otros para que, en el caso de los micronegocios, la política de inclusión financiera sea vista como inclusión productiva (Pérez Caldentey y Titelman, 2018).

Por su parte, la CAF:

[...] recomienda avanzar en un enfoque de medidas de política que articule la innovación en productos financieros para las mujeres, programas de educación financiera que tengan en cuenta las consideraciones de género y potencien las capacidades de las mujeres y la implementación de sistemas de indicadores de género que permitan caracterizar la oferta y demanda de productos financieros para el diseño

de medidas más acotadas a las necesidades de las mujeres y sus empresas o emprendimientos. (Azar, Lara y Mejía, 2018).

La importante presencia del trabajo independiente en la región, así como la participación de las mujeres en él, posibilita plantear que en una encuesta sobre inclusión financiera es conveniente adoptar como categoría de recolección de información y análisis a las trabajadoras independientes, como parte de la población adulta femenina y también como emprendedoras a cargo de sus propios negocios. De ellas es importante conocer si tienen vínculos con el sistema financiero formal o informal, la propiedad de activos fijos, el acceso al crédito, los costos y plazos del mismo, el uso de los servicios bancarios digitales, y las capacidades financieras de quienes dirigen la actividad, entre otros. Se trata de obtener datos sobre sus posibilidades y limitaciones para acceder y usar los productos financieros, así como de contribuir a un mayor empoderamiento económico de este segmento de mujeres.

3.1.3. Trabajo no remunerado

Enfocarse solo en el trabajo remunerado de las mujeres implicaría no reconocer la realidad completa del trabajo que realizan y su aportación económica y social. Como se mencionó en la sección sobre perspectiva de género, hace unas décadas la categoría población inactiva se empleó en los sistemas de estadística de la región para registrar a quienes se dedican a las tareas o quehaceres domésticos en sus hogares (amas de casa, dueñas de casa y similares), es decir, quienes no se integraban a la esfera productiva. Por las convenciones vigentes en esos momentos, a esta actividad no se le asignaba valor económico y por ello eran subvaloradas o consideradas marginales.

Como se ha documentado:

[...] el trabajo no remunerado, incluidas las labores de cuidado no remuneradas, está contenido en la definición de “trabajo de producción para el autoconsumo”, por lo que se considera una forma de trabajo. El trabajo no remunerado es, de hecho, aquel que produce bienes y servicios para el autoconsumo o uso final propio: la recolección de leña y de combustible, la búsqueda de agua, la cocina, la limpieza y el cuidado de niños, ancianos y otras personas a cargo. En todo el mundo, las mujeres asumen la gran mayoría del trabajo doméstico y de cuidado no remunerado. (OIT, 2016: 19).

El aporte económico del trabajo no remunerado, estimado por las cuentas satélite elaboradas en la región, equivale al 15,2% del PIB en Ecuador (2002) y al 24,2% del PIB en México (2014); es decir, contribuye de manera sustancial a las economías de los países, así como al bienestar familiar y social (CEPAL, 2019c: 231). Detrás de estas estimaciones están las encuestas de uso del tiempo, a partir las cuales se hace constar que el 77% del trabajo no remunerado es realizado por las mujeres (CEPAL, 2019c: 213).

La OIT ha documentado que:

[...] en los países en desarrollo, las mujeres le dedican 4 horas y 30 minutos diarios a esta actividad, frente a 1 hora y 20 minutos de los hombres. Estas diferencias de género se deben, por un lado, a la falta de servicios e infraestructuras que permitan reducir las tareas domésticas y de cuidado no remuneradas, y por otro, a las normas sociales y de género, según las cuales se considera a las mujeres las principales proveedoras de atención primaria. (OIT, 2016: 20).

Respecto de alguno de los impactos que este trabajo tiene en la vida de las mujeres, se ha señalado que:

[...] dada la carga excesiva de trabajo no remunerado, las mujeres disponen de menos tiempo y recursos para trasladarse hasta las instituciones financieras, así como para esperar el proceso de aprobación de un crédito o establecer las redes de información necesarias para llevar adelante emprendimientos. (CEPAL, 2019a: 71).

También se sabe que:

[...] la persistencia de los estereotipos de género (sobre todo en la asociación de lo masculino al mundo de las finanzas, al manejo del dinero y a la inversión) repercute en que las mujeres no sean valoradas como agentes económicos capaces de tomar decisiones autónomas sobre el uso del dinero. Si bien las mujeres suelen tener poca familiarización y exposición al sistema financiero formal, se responsabilizan en mayor medida de la administración de los recursos en el seno de los hogares. (CEPAL, 2019a: 71).

La evidencia estadística seleccionada y las reflexiones expuestas fundamentan la conveniencia de que el conjunto de mujeres dedicadas al trabajo no remunerado, llamadas también cuidadoras, sea la tercera categoría de recopilación de información y análisis para

estudiar su exclusión o vinculación con el sistema financiero formal. Existe alguna evidencia estadística que permite suponer que ellas usan mecanismos tradicionales o informales de ahorro o guardado de dinero para emergencias; que organizan o participan en *tandas* de dinero, rifas, cajas de ahorro no reguladas u otras formas de circulación del dinero con los riesgos y costos que ello implica; que, probablemente, son las receptoras de remesas o dinero que vienen de otras economías, y de transferencias públicas de programas sociales por condiciones de salud, envejecimiento, entre otros; también que si tienen acceso al crédito, este está orientado al consumo y su vía son las tarjetas de las tiendas comerciales; y que se ocupan del gasto en sus hogares de modo rudimentario y que poco o nada conocen de las herramientas y conceptos comerciales, entre otras características. **Las instituciones financieras precisan sumarse al esfuerzo de integración del segmento poblacional de las cuidadoras y desarrollar estrategias orientadas a captar y potenciar sus ahorros, así como a ampliar sus capacidades financieras.**

3.2. Tema central: la inclusión financiera y sus dimensiones

Retomando en gran parte las conceptualizaciones de la AIF, los países analizados y la OCDE sobre educación financiera, en esta publicación **la inclusión financiera se entenderá a partir de cuatro dimensiones: acceso, uso, calidad de productos o servicios financieros, así como educación y protección financiera.** En comparación con las definiciones de la AIF y Colombia, en esta no se considera el componente del bienestar; las razones de esta decisión se exponen en el apartado 1.2.

Es importante notar que el término *inclusión financiera* alude a la participación de las personas, hogares y empresas en las instituciones autorizadas, reguladas y supervisadas por la entidad nacional responsable del sistema financiero formal, lo cual, como se detallará más adelante, no excluye la indagación sobre la utilización de los mecanismos informales y/o no regulados de financiación y ahorro; esto como un medio para entender cuáles de sus características hacen que la población los adopte, aunque pudieran implicar mayores riesgos y costos.

Gráficamente, se propone concebir la inclusión financiera como se muestra en el esquema 2

Esquema 2. Dimensiones de la inclusión financiera



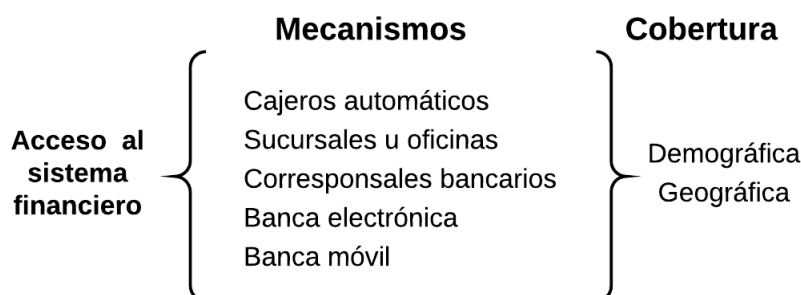
Fuente: Elaboración propia con base en la bibliografía consultada.

A continuación, se define cada dimensión con el objetivo de acotar su alcance con fines de medición estadística.

3.2.1. Acceso a canales financieros

En esta propuesta, **la dimensión correspondiente al acceso se refiere a la infraestructura disponible para participar en el sistema financiero formal. Esta, también llamada puntos de acceso o canales financieros, corresponde a aquellas instalaciones o servicios disponibles para efectuar retiros, pagos o depósitos de dinero (efectivo o electrónico).** Se trata de sucursales bancarias u oficinas financieras, cajeros automáticos, terminales punto de venta, banca móvil y banca electrónica. Es decir, los puntos de contacto entre las instituciones financieras y la población.

Esquema 3. Acceso al sistema financiero: mecanismos y cobertura



Fuente: Elaboración propia con base en la bibliografía consultada.

Respecto de los canales financieros, y en concordancia con la AIF, se propone valorar su cobertura geográfica y demográfica. La primera alude a la distribución de los puntos de contacto en el territorio de cada país; esto es, en cada área geográfica de orden político administrativo: entidad, provincia, departamento, comunidad, localidad, municipio, etcétera. Es importante subrayar que se trata de establecer el acceso hasta el nivel de detalle geográfico de interés, ya sea por medio de al menos uno de los canales (una instalación física como sucursal, oficina, cajero automático, terminal punto de venta) o a través de un servicio digital o electrónico (banca por internet y banca móvil o por telefonía celular). La cobertura demográfica refiere a las posibilidades de acceso por parte de las poblaciones, tanto a través de una instalación o infraestructura física (sucursal, oficina, cajero, etc.) como a través del servicio financiero digital.

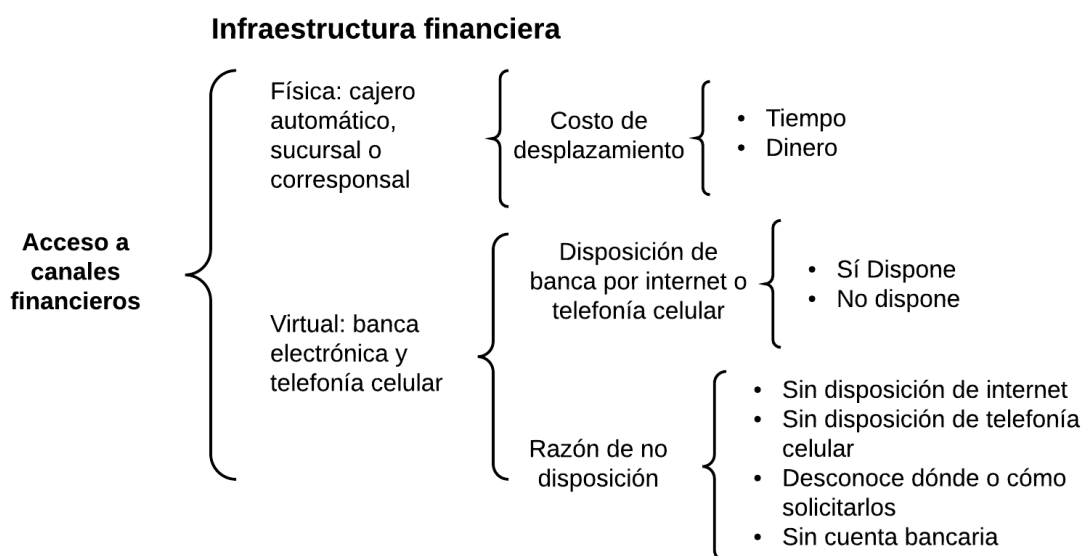
La principal fuente de información sobre la localización de esta infraestructura y, por ende para la dimensión de acceso, son los registros de las propias entidades financieras ya que ellas conocen dónde se ubica cada uno de los puntos de acceso o canales financieros. Así, con base en su georreferenciación es posible construir los dos tipos de indicadores estandarizados: cobertura geográfica o número de canales financieros por cada 1.000 km² y cobertura demográfica o número de canales financieros por cada 10.000 habitantes.

Es recomendable que cada país calcule los dos tipos de indicadores señalados, ajustándolos solo según su propia división política administrativa para facilitar las comparaciones entre países. Esto no excluye que cada país elabore indicadores adicionales conforme a sus propias metas u objetivos a corto y largo plazo.

A modo de ejemplo, puede recordarse que en México para determinar la cobertura geográfica, se calculó el porcentaje de municipios con al menos un punto de acceso a servicios financieros, municipios sin sucursal ni corresponsal, municipios sin sucursal pero con al menos un corresponsal, y municipios con sucursal, diferenciando entre lo rural y lo urbano. Para establecer la cobertura demográfica, se presentó el número de puntos de acceso por cada 10.000 adultos y el porcentaje de adultos que habita en municipios con al menos un punto de acceso a servicios financieros.

Cabe reiterar que la información sobre la distribución territorial de los canales financieros forma parte de los registros de los ofertantes de productos financieros y, por tanto, identificable y medible a partir de sus bases de datos. Sin embargo, si esta información no existe, no está georreferenciada, presenta errores de cobertura o existen dudas sobre su calidad, entonces se podría sumar esta indagación a la encuesta de hogares, no como indicador de acceso sino de uso de los canales financieros (como se verá más adelante). Se propone entonces recoger información conforme al esquema 4. (Las definiciones, clases y categorías de este esquema y los siguientes se detallan en el anexo 2).

Esquema 4. Canales financieros y su categorización



Fuente: Elaboración propia con base en la bibliografía consultada.

Conviene recordar que las encuestas de Colombia, México y Perú indagan sobre el costo en tiempo y dinero para desplazarse del lugar de residencia al punto de venta

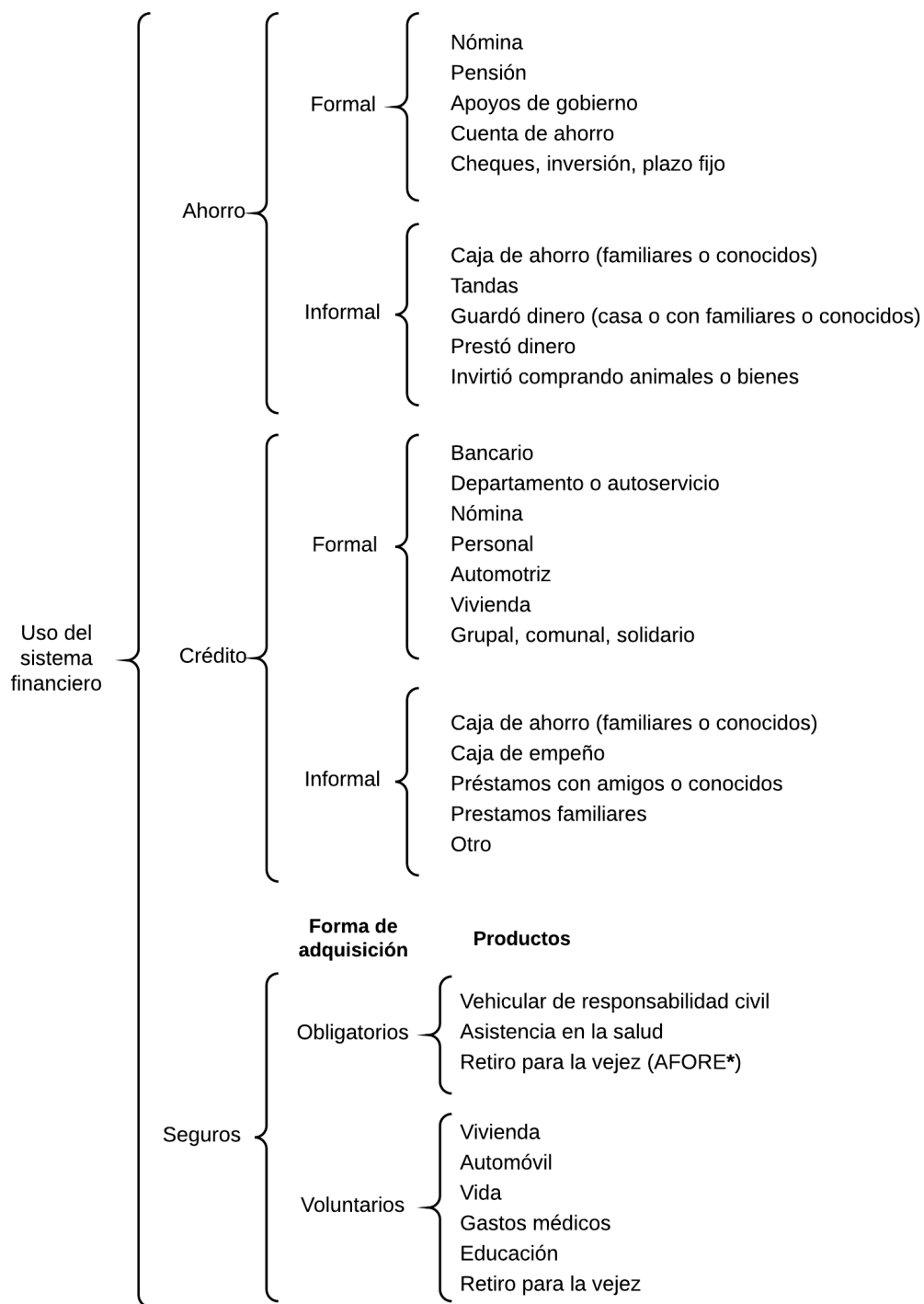
o servicio de la entidad financiera más cercana, así como la disponibilidad de las herramientas (internet y dispositivo móvil) para acceder a servicios financieros remotos. El propósito es obtener información sobre si la ubicación geográfica y disponibilidad de esas herramientas son o no una barrera de acceso. El razonamiento es que no puede asegurarse cabalmente el acceso cuando la infraestructura está disponible, pero mujeres y hombres no pueden beneficiarse de ella, sea por la distancia y/o las limitaciones que les impone su condición económica o por no estar en condiciones de modificar sus comportamientos por desconfianza o desconocimiento frente a las nuevas herramientas.

En particular, más adelante como parte de la exposición sobre el uso de servicios y productos financieros, se plantea la conveniencia de medir la utilización de los servicios financieros digitales, como la banca electrónica, móvil o por telefonía celular, y las fintech o tecnologías financieras.

3.2.2. Uso de productos y servicios financieros

Esta dimensión corresponde a la contratación y utilización por parte de la población de los productos y servicios ofrecidos por las entidades financieras formales. Es decir, el uso se vincula con la perspectiva de la demanda financiera porque refleja las necesidades y el comportamiento de las personas, negocios y empresas.

Esquema 5. Uso del sistema financiero y su categorización



Fuente: Elaboración propia con base en la bibliografía consultada.

Nota: * AFORE es la sigla de Administradora de Fondos para el Retiro.

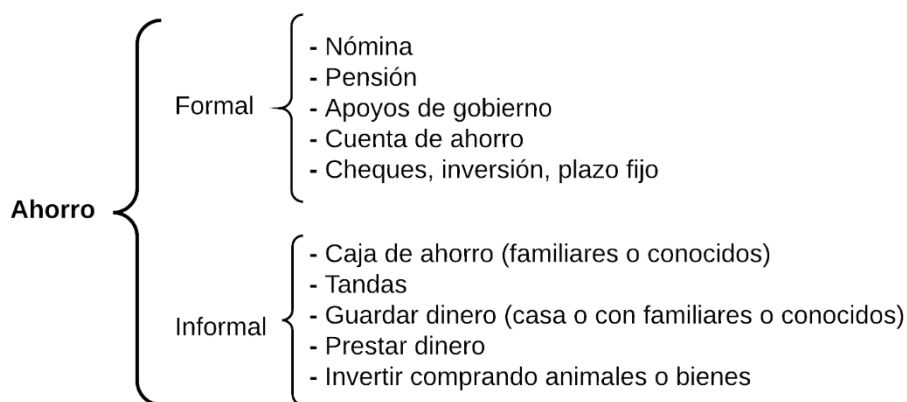
Interesa la demanda de los productos y servicios financieros formales, esto es, aquellos autorizados y supervisados por la institución nacional responsable de

vigilar la operación del sistema financiero. Se trata de las cuentas de ahorro (o cuentas de captación), contratos de créditos o préstamos, contratos de seguros privados, tarjetas asociadas a estos productos y servicios de tipo digital (banca electrónica y banca móvil o por telefonía celular). Como se mencionó, también se indagará sobre la utilización de formas o mecanismos de ahorro y crédito informales, aquellos que operan al margen del marco regulatorio establecido y, por ende, de la vigilancia del organismo rector. Este interés se funda, por un lado, en que este concentra una fuerte participación de las mujeres, lo que les origina mayor inestabilidad económica al sujetarse a marcos no vigilados, como por ejemplo verse obligadas a optar por préstamos con elevados intereses. De acuerdo con la base de datos Global Findex, las mujeres recurren más frecuentemente al ahorro informal, que representa no solo riesgos para ellas sino que vulnera los estados financieros de los países, y por ende su economía, limitando su desarrollo económico. Por otro lado, se precisa entender qué características de estos mecanismos informales le son útiles y se asocian con las razones de no vinculación con las instituciones formales.

Uso de cuentas de ahorro

Para medir el ahorro, se entenderá que se trata del porcentaje del ingreso que no se consume y se acumula a lo largo del tiempo para ser gastado en un futuro. El carácter formal de este ahorro estará determinado por el tipo de entidad o institución que lo recibe, guarda y administra. Si es una entidad financiera supervisada conforme las reglas del sistema financiero de cada país, entonces se trata de ahorro formal, de lo contrario, será una forma o mecanismo de ahorro informal.

Esquema 6. Tipo de ahorro y sus productos o servicios



Fuente: Elaboración propia con base en la bibliografía consultada.

Los productos diseñados para el ahorro formal cambian de nombre y características en cada país y conforme las estrategias de inclusión financiera se han creado nuevas cuentas. Entre ellas se encuentran las genéricamente denominadas de expediente simplificado, que en algunos casos se diferencian por nivel (1, 2, etc.) y que tienen un límite en el monto que manejan para reducir los riesgos asociados, por lo que comúnmente se consideran cuentas transaccionales. Estas y las tradicionales cuentas de nómina, de depósitos (a diferentes plazos), de fondos de inversión, cuentas corrientes, de cheques, de ahorro para el retiro o pensionarias, etc. son las que interesa medir, dado que constituyen las demandadas o utilizadas por la población. Unas implican riesgo, como las de inversión, y otras no lo conllevan, por ejemplo, las cuentas de ahorro básicas. No obstante, lo central es conocer la participación de mujeres y hombres en el ahorro formal a través de algunos de estos tipos de cuentas.

Las formas no reguladas o informales de guardar el dinero son muy diversas en cada país y van desde acumular el dinero en casa, dejarlo en manos de algún pariente o amigo, hasta destinarlo a tandas, alcancías, cajas populares u otros mecanismos desarrollados por entidades no autorizadas pero aceptadas o vigentes en cada comunidad. Interesa dimensionar el volumen de mujeres y hombres que las utilizan, las razones que tienen para preferirlas o los factores que las obligan a usarlas.

La evidencia disponible permite suponer que las mujeres asalariadas mostrarán mayor disponibilidad de una cuenta de nómina y de una cuenta pensionaria o de ahorro para el retiro que las otras categorías de mujeres, dado que ambos tipos de cuenta se enmarcan en una relación laboral. Si se compara con los hombres en la misma categoría, seguramente el diferencial será desventajoso para las mujeres porque ellas se desempeñan principalmente en ocupaciones o empleos que aun siendo de tipo asalariado tienen carácter informal. Por ello, será conveniente indagar la disponibilidad de este tipo de cuentas respecto de la educación, monto de los ingresos, tipo de ocupaciones, condición de residencia urbano/ rural, entre otros.

Conocer la disponibilidad de cuentas de carácter pensionario entre los trabajadores independientes, sean patrones o trabajadores por cuenta propia, será de gran valor y puede concebirse como una señal de empoderamiento económico. Para este tipo de trabajadores, la gestión de esta cuenta ocurre de manera voluntaria y puede suponerse que se observará principalmente entre patrones, en negocios con años de operación y de ciertas dimensiones

económicas, por lo que se deberá cruzar esta información con posición en el trabajo, tamaño y tipo de unidad económica.

En contraparte, las mujeres dedicadas al trabajo no remunerado usarán en mayor medida mecanismos informales de ahorro (tandas, cajas de ahorro, etc.). Por eso, será conveniente observar también diferencias por fuentes de ingreso (remesas o transferencias de gobierno), conforme al área de residencia y horas de trabajo no remunerado.

También es válido suponer que, en comparación con las mujeres, los varones en cualquier categoría presentarán en mayor medida cuentas de ahorro que implican riesgos más altos, como los depósitos a plazo, fondos de inversión y similares. Además, será útil identificar si este tipo de cuentas está asociado a la condición de patrón o trabajador por cuenta propia y al tamaño de la unidad económica. Asimismo, aquellas cuentas que suponen o implican el uso de cheques —los cuales con frecuencia están ligados a mayor poder económico y/o a la existencia de actividades productivas— serán valorados respecto de si son demandados o utilizados en mayor porcentaje por mujeres o por hombres que trabajan de manera independiente o que llevan sus propias actividades económicas. El interés es medir desigualdades por género, controlando por tamaño del negocio, tipo de actividad, entre otros.

La participación de las mujeres en los medios de ahorro formal es señal de empoderamiento económico. Por ello, será importante identificar con qué características personales (educación, propiedad de activos) y factores económicos (posición en el trabajo, montos de ingreso, tipo y tamaño del micronegocio, disponibilidad de activos fijos, etc.) está asociada.

Vinculadas a las cuentas bancarias en las que se puede recibir sueldos, salarios, remesas, transferencias, entre otras, están las tarjetas de débito que representan un medio práctico para pagar de manera electrónica. Entre las mujeres subordinadas con cuentas de nómina, la tarjeta de débito podría ser el primer vínculo con el sistema formal, por lo que será conveniente determinar si ellas abrieron esta cuenta por convencimiento propio o en la institución de su preferencia y en caso de no ser así, si dicha cuenta se ajustó a sus necesidades e intereses. Estos eventos podrían dar señales de empoderamiento frente a un instrumento financiero. Asimismo, para esta misma categoría de mujeres, es relevante el conocimiento que tengan sobre las características de su cuenta para el retiro o de tipo pensionario, ya que también puede visualizarse como un enlace inicial con el sistema financiero, el cual tiene importantes repercusiones para la etapa de adulto mayor.

La bibliografía también destaca que el ahorro sistemático o regular es un buen hábito o, más aún, el hábito ideal. Por ello, tanto para mujeres como para hombres, es trascendente identificar prácticas recientes de ahorro formal y establecer si estas tienen cierta regularidad o sistematicidad.

La no disponibilidad o tenencia de algún tipo de cuenta es indicativa de exclusión financiera, por lo que es importante identificar los factores subyacentes y las categorías de mujeres y hombres en esta situación. Otro objetivo principal es identificar quiénes fueron usuarios de cuentas de ahorro formal y actualmente no lo son, ya que es relevante conocer las razones que los llevaron a desvincularse de las cuentas de ahorro formal a fin de separar las ligadas al producto o servicio (comisiones o gastos de administración, escasos o bajo intereses, monto de los saldos, entre otros) de las asociadas a las características laborales o actividades económicas desempeñadas.

El destino del ahorro es también un concepto relevante, en particular para hombres y mujeres a cargo de sus propios micronegocios, así como identificar si las mujeres en mayor medida están impulsadas a guardar para emergencias, imprevistos y gastos o para inversiones que impulsen sus actividades económicas. Este es un conocimiento relevante en función del tipo y tamaño del negocio.

En el caso de las mujeres que se dedican al hogar o a los cuidados, es importante saber si alguna vez tuvieron una cuenta de depósito y de qué tipo (cuenta básica, ahorro o pensión) y la razón por la que dejaron de tenerla. Con respecto al uso, se debe identificar si reciben apoyos sociales (y cuáles) o dinero de personas fuera o dentro del país y a través de qué mecanismo, así como el destino principal de dichos apoyos.

En consecuencia, se considerarán variables como sector o subsector financiero (formal versus informal), tipo de cuentas de ahorro e inversión formal, mecanismos o formas de ahorro informal, ahorro reciente, destino del ahorro, y entidad o institución que administra la cuenta.

Además de calcular los indicadores estandarizados (del lado de la oferta, el número de cuentas de ahorro o depósito por cada 10.000 adultos, y de la demanda, el porcentaje de adultos que cuenta con al menos un tipo de cuenta de ahorro o depósitos en una entidad regulada o el porcentaje de adultos que tienen cuentas de ahorro por tipo), es recomendable calcularlos de manera diferenciada para mujeres y hombres. Adicionalmente, y con base en las hipótesis respecto de los diferenciales existentes entre mujeres y hombres en las categorías de interés, se sugieren elaborar tabulados cruzados que dimensionen las desigualdades por género en las distintas

categorías, asociando variables como edad, escolaridad, lugar de residencia, posición en el trabajo, fuentes de ingreso, número de horas en el trabajo no remunerado, entre otras.

Uso de contratos de crédito

Por crédito se entenderá la suma de dinero que una entidad financiera pone a disposición de un cliente, quien asume el compromiso de pagarlo en un plazo de tiempo determinado más los intereses correspondientes. Normalmente este dinero no es entregado al cliente de una sola vez, sino que se puede disponer del mismo conforme se requiere sin pasarse del límite establecido y conforme las reglas acordadas en el contrato. Los préstamos también son una cantidad de dinero que una entidad financiera entrega a un cliente sobre la base de ciertos acuerdos o contratos (interés, plazos, etc.), pero a diferencia del crédito generalmente el monto es entregado en su totalidad al comienzo de la operación.

Al igual que el caso del ahorro, el carácter formal o informal del crédito o del préstamo estará dado por el tipo de entidad o institución con la que se contrata, siendo las formales las reguladas o supervisadas y las informales las que están fuera de este marco regulatorio.

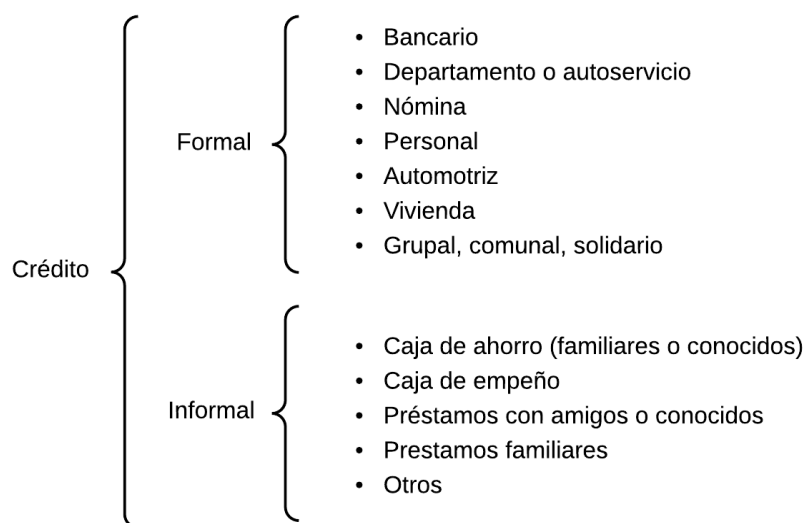
Los tipos de crédito formal son variados. Entre los más frecuentes se encuentran los de nómina y créditos personales, los destinados a la compra de vivienda y coches, y los dirigidos a actividades económicas individuales, grupales o solidarios. En este conjunto también se ubican las tarjetas de crédito, tanto las bancarias como las emitidas por entidades comerciales, departamentales o autoservicios.

El crédito informal corresponde a los préstamos que se realizan entre particulares o entre estos y organizaciones no autorizadas, reguladas o supervisadas por el órgano responsable del sistema financiero del país. Se trata de casas de empeño, cajas populares, vecinales, gremiales, etcétera.

En relación con el crédito formal, es importante identificar su tenencia según su tipo (nómina, personal, automotriz, actividad económica, etc.) respecto de la población adulta en general. No obstante, conforme esta investigación está enfocada en las mujeres de las categorías de interés (subordinadas, independientes y cuidadoras), el propósito principal es establecer qué diferencias existen en el volumen y porcentaje de tenedoras(es) de crédito o préstamo por subsector financiero (formal e informal) y el tipo de crédito estableciendo comparaciones entre mujeres y hombres en cada segmento. La evidencia existente permite suponer que, en relación con las otras categorías de mujeres, las asalariadas presentarán

una mayor inclusión en el subsector financiero formal, especialmente en los créditos de vivienda, nómina y automotriz, por su capacidad para demostrar ingresos permanentes y de un monto dado. Además, será importante medir su comportamiento diferencial por área de residencia, nivel de educación, ocupación, montos de ingreso, total de horas de trabajo (suma de lo remunerado más lo no remunerado), entre otras, y especialmente en comparación con los varones en las mismas situaciones o con iguales características.

Esquema 7. Tipos de créditos y sus productos



Fuente: Elaboración propia con base en la bibliografía consultada.

Es razonable plantear que, en comparación con los varones, las mujeres emprendedoras mostrarán una menor participación en el crédito que tiene por objeto impulsar actividades económicas. Sin embargo, será importante indagar cómo se comportan estos diferenciales controlando por posición en el trabajo (patrones versus trabajadores por cuenta propia), tamaño del micronegocio y antigüedad del mismo, sector de actividad y monto de los ingresos.

Para las categorías de hombres y mujeres será importante identificar el monto del crédito contratado con la banca pública o de desarrollo versus el contratado con la banca comercial. También será relevante la asociación con el carácter rural o urbano, la propiedad de activos fijos, la antigüedad del negocio, entre otros.

En cuanto a las tarjetas de crédito, puede suponerse que estarán en manos de las mujeres asalariadas e independientes en mayor proporción que entre las cuidadoras por el respaldo que implica la disponibilidad de ingresos propios regulares. Además, resulta de

interés en sí mismo y como indicador de empoderamiento económico indagar si las emprendedoras que separan entre los ingresos del negocio y los personales usan o se apoyan para su negocio en tarjetas de crédito bancarias o no bancarias.

Para todas las categorías de mujeres, también se sugiere verificar la titularidad o no (adicional) de las tarjetas de crédito, y la forma de pago (mínimo o pago para no generar intereses) dado que esta supone riesgos de sobreendeudamiento y conlleva efectos sobre la economía personal y del hogar.

Asimismo, es importante verificar si las mujeres en cualquier categoría son usuarias de tarjetas de crédito comerciales o de tiendas departamentales en mayor proporción que los hombres y asociar esta característica con la educación, montos de ingresos, condición y posición en el trabajo, entre otras.

Identificar la puntualidad o atrasos en los pagos por tipo de crédito es relevante para las tres categorías de mujeres en comparación con su contraparte masculina. Alguna evidencia estadística permite suponer que ellas presentarán menores atrasos en los pagos que los varones. Sin embargo, esto debe verificarse y asociarse con variables como ingresos, educación, y para las emprendedoras, con la condición de patronas o trabajadoras por cuenta propia, entre otras variables de interés.

En suma, los contratos de crédito también son una forma de empoderamiento económico y, por ello, es importante identificar el tipo de producto pues es un indicador del grado de autonomía que podría tener la mujer. En este sentido, no es lo mismo contar con un crédito de vivienda, de nómina o automotriz —que suponen un monto significativo y la posibilidad de asegurar un activo propio—, del que se puede tener con una tarjeta departamental o de autoservicio de bajo segmento. Además, se podría inferir que las mujeres asalariadas acceden con mayor facilidad a préstamos automotrices, de nómina o vivienda, mientras que las amas del hogar o cuidadoras, que difícilmente pueden comprobar ingresos, pueden adquirir solamente productos de baja gama, como tarjetas departamentales en establecimientos dirigidos a sectores de bajos recursos monetarios.

También se presume que en el crédito informal tienen mayor participación las mujeres cuidadoras que otras categorías de mujeres. Ellas, al no contar con el aval que las instituciones crediticias solicitan, probablemente se ven obligadas a recurrir a mecanismos poco regulados que implican incertidumbre en cuanto a las condiciones y mayor inestabilidad económica. No obstante, es necesario conocer el porcentaje de mujeres que recurren a estas formas de crédito, el tipo de crédito más socorrido y su destino. La solicitud reciente de un crédito, la respuesta de la banca, las razones para no otorgarlo y la

satisfacción con características del crédito o préstamo recibido (montos, plazos, costos, cuotas) completan el conjunto de información por categoría de mujeres y también en comparación con los hombres.

Asimismo interesa captar el destino principal del crédito o préstamo para identificar los más frecuentes entre las mujeres diferenciados por grupo según su actividad productiva (asalariadas, cuentapropistas, amas del hogar o cuidadoras). Conocer esto tiene relevancia analítica, pues no es lo mismo contar con un préstamo para invertir o iniciar un negocio propio —posiblemente más requerido por mujeres por cuenta propia—, que el que se solicita para cubrir una necesidad básica de alimentación, un gasto corriente (pago de servicios) o atender una emergencia o imprevisto.

Consecuentemente, se considerarán variables como sector o subsector financiero (formal versus informal), tipo de contratos de crédito, mecanismos o formas de préstamo informal, solicitud reciente de crédito, destino del mismo, entidad o institución acreedora, entre otras. En el cuadro A2.2 sobre uso del crédito, variables y categorías, se detalla cada una de las consideradas y se las define.

Además de calcular los indicadores estandarizados de la oferta (número de contratos de crédito por cada 10.000 adultos) y de la demanda (porcentaje de adultos que cuentan con al menos un tipo de cuenta de crédito regulada), **se sugiere elaborar tabulaciones cruzadas que dimensionen las desigualdades por género en el acceso al crédito para las diferentes categorías de mujeres en comparación con los hombres, asociando variables como escolaridad, lugar de residencia, fuentes de ingreso, número de horas en trabajo no remunerado; y para la categoría de trabajo independiente, sean patrones o cuentapropistas, tamaño y antigüedad del negocio, sector de actividad, disponibilidad de activos fijos, entre otros.**

Uso de seguros

Los seguros tienen como principal función proporcionar protección personal y patrimonial a las personas, negocios y empresas, expuestas a diversos riesgos que pueden generar daños con importantes consecuencias económicas (Consejo Nacional de Inclusión Financiera, 2013: 121). Toda actividad humana implica la exposición a riesgos, por lo que es necesario contar con mecanismos de protección y mitigación frente a su ocurrencia. El seguro permite prever riesgos y, en caso de su ocurrencia, contar con un mecanismo financiero para hacer frente a una muerte o enfermedad o reponer un bien o capacidad productiva (Consejo Nacional de Inclusión Financiera, 2013: 122).

En el caso de México, en el marco de una mayor inclusión financiera, las compañías aseguradoras necesitan:

[...] mejorar los canales de distribución del seguro y obtener así un mayor acceso de la población a productos de cobertura. Esto requiere del uso de nuevas tecnologías, el desarrollo de canales alternativos con soluciones creativas y acordes a las características del mercado, así como fomentar una mayor eficiencia y eficacia en los canales de distribución tradicionales [...]. [Y también es necesario] contar con productos que permitan que una mayor parte de la población tenga mecanismos de transferencia y mitigación de riesgos. Un ejemplo de este tipo de productos son, sin duda, los microseguros, que ofrecen a la población de bajos ingresos protección en contra de riesgos específicos a cambio del pago de una prima accesible. (Consejo Nacional de Inclusión Financiera, 2013: 122).

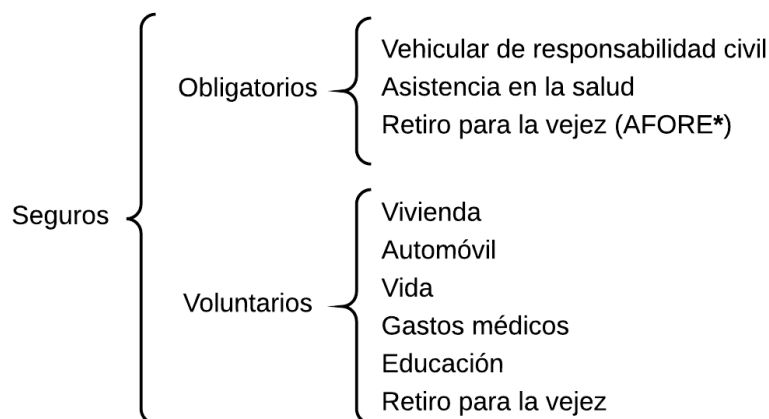
Para fines de esta publicación, se entiende por seguro un contrato (póliza) por medio del cual una persona (asegurada) contrata con una compañía (aseguradora) una prestación o servicio para cubrir un riesgo a cambio de un pago o prima. Entre los seguros, se encuentran los de carácter voluntario, es decir, aquellos que las personas contratan libremente para proteger su integridad, como seguros de gastos médicos o de salud, seguros de vida, aquellos destinados a cubrir su patrimonio, por ejemplo, a proteger viviendas, locales, negocios, automóviles, o los que tienen un destino preestablecido, por ejemplo los de educación o planes privados de retiro.

También existen los de carácter obligatorio, que son exigidos por las leyes de cada país, como por ejemplo, los seguros de accidentes para todos los propietarios de vehículos motorizados que circulan por las vías públicas. En esta medición interesan los de carácter voluntario y obligatorios, pero no los llamados seguros que no corresponden a la definición arriba mencionada; se trata, por ejemplo, de los enfocados en la salud de las personas afiliadas —debido a un vínculo laboral o un beneficio gubernamental— que brindan organismos públicos como el Instituto Mexicano de Seguridad Social (IMSS), el Instituto de Seguridad Social al Servicio de los trabajadores del Estado (ISSSTE) o el Seguro Popular de México y sus equivalentes en otros países de la región. Estos no son de interés en el marco de la inclusión financiera.

Conviene precisar que el aseguramiento por condición de vejez, a través de cuentas de ahorro pensionarias o previsionales (la denominación cambia por país), están

contempladas en el apartado sobre uso de cuentas de depósito, que incluyen tanto las que dan continuidad al sistema anterior como al actual, también denominado de capitalización individual o de cuentas personales de ahorro para el retiro o la vejez.

Esquema 8. Tipos de seguros y formas de adquisición



Fuente: Elaboración propia con base en la bibliografía consultada.

Nota: * AFORE es la sigla de Administradora de Fondos para el Retiro.

Tanto para mujeres como para hombres en las diferentes categorías, se recomienda medir la disponibilidad de un seguro por tipo y estudiar cómo su tenencia se diferencia por género, grupo socioeconómico (tramos de ingresos) y nivel educativo.

En particular para quienes son propietarios de un negocio en pequeña escala, sea como patrón o trabajador por cuenta propia, será conveniente identificar la existencia de seguros de protección contra robo, incendio u otra contingencia que pudiera afectar a sus unidades económicas.

En el caso de las mujeres, además de determinar en qué medida son poseedoras de un seguro, es conveniente establecer si lo contrataron o si fue adquirido por otra persona, ya que la segunda opción tiene menos peso como signo de empoderamiento económico.

También es recomendable identificar quiénes fueron usuarios de un seguro y en la actualidad no lo son, ya que el objetivo es conocer las causas de la cancelación para reconocer posibles barreras económicas, desconocimiento de los usuarios o limitaciones ligadas a las empresas aseguradoras.

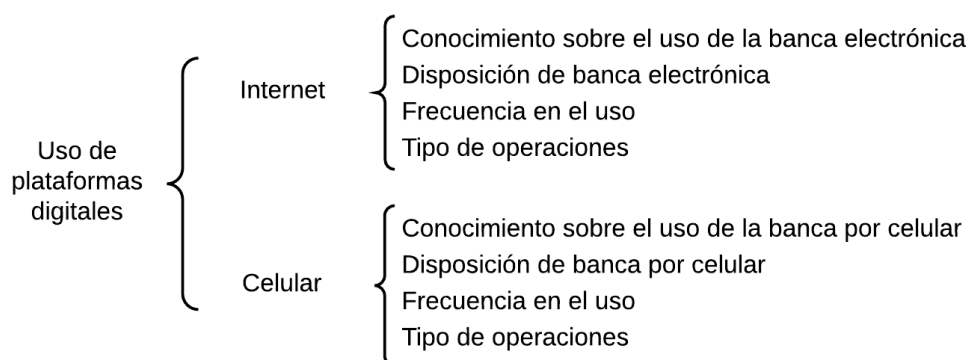
Uso de servicios digitales

En la dimensión de uso es conveniente considerar la medición de los servicios financieros digitales, como la banca electrónica y banca móvil, por su rápida expansión y el potencial

que tienen para llegar a los lugares más apartados, a las poblaciones más aisladas y de mayor vulnerabilidad socioeconómica. Existe evidencia sobre el potencial de contar con un dispositivo electrónico para transacciones financieras y la conveniencia de implementar nuevos mecanismos que permitan la democratización de los servicios financieros, tales como las fintech (DTCC, 2017).

Asimismo, en relación con la captación de los servicios de plataformas digitales para transacciones en una encuesta en hogares, en 2016 la participación de ALC en el comercio electrónico a nivel mundial fue del 1,45%. En 2015 el comercio electrónico equivalió a US\$22 billones, con alrededor de 1.400 millones de clientes en el mundo, que representan el 3,4% del PIB global: de este total, el 62% estuvo destinado a compras de bienes y el 38% a servicios (FELABAN, 2017).

Esquema 9. Tipo y uso de plataformas digitales



Fuente: Elaboración propia con base en la bibliografía consultada.

Hasta 2018 el promedio de hogares con conexión a internet en México era del 52,9% y en las regiones más apartadas y pobres del país no alcanzaba el 20% de cobertura (Secretaría de Comunicaciones y Transportes, 2018). Los datos para Colombia y Perú son similares. Incluir a esta población vulnerable y discriminada representa un gran reto y, más aún, si se considera también su exclusión de los servicios financieros.

Será necesario, entonces, poner atención al conocimiento de las mujeres sobre este tipo de plataformas financieras y la disposición de herramientas tecnológicas con las que pueden contar para acceder a ellas, y también establecer una diferenciación urbana y rural para identificar en qué áreas las barreras de uso son mayores para ellas. El uso del sistema financiero digital abre la participación del sector más desprotegido, como la población que vive en localidades dispersas, de difícil acceso y que dispone o recibe apoyos económicos de programas sociales que el Estado proporciona como parte de la política pública. En esta

línea, la banca de desarrollo desempeña un importante papel y es tarea de la encuesta dimensionarlo.

El uso de este tipo de herramientas tecnológicas facilita toda clase de intercambio comercial, además de fomentar el uso eficiente del sistema financiero, promoviendo las transacciones bancarias. En el caso de las mujeres, es una herramienta de empoderamiento financiero asociado a un grado de educación financiera, que potencia las oportunidades de crecimiento comercial de mujeres cuentapropistas e incentiva el uso de sistema de pagos electrónicos y el ahorro, por mencionar algunos ejemplos. Por otro lado, entre las oportunidades que plantea la base de datos Global Findex para ampliar la inclusión financiera a partir de la tecnología digital, menciona que pasar de pagos en efectivo a electrónicos extiende las ventajas de las cuentas bancarias, al mejorar la velocidad de los pagos y reducir el costo para desembolsarlos o recibirlos (asociado a traslados o comisiones bancarias), y aumenta la seguridad de esos pagos al evitar la incidencia de delitos asociados a ellos, como la corrupción (Demirgüç-Kunt et al., 2018: 89).

En este caso, es relevante que dichos sistemas digitales se ajusten a las necesidades y características de cada grupo de mujeres.

Obtener información sobre la tenencia de dispositivos electrónicos, como tabletas, celulares, computadoras o laptops con acceso a internet, permitirá medir el uso que la población hace de los servicios digitales y, en particular, de alguno del tipo fintech. La propuesta es que la encuesta incluya preguntas como: ¿dispone o alguna vez ha utilizado la banca por celular o internet?, ¿conoce o ha escuchado hablar de los servicios financieros que puede hacer por medios electrónicos?, ¿sabe que puede realizar compras, pagos, transferencias a través de su dispositivo móvil?, ¿cuál es el tipo de transacción que comúnmente realiza con su (servicio digital) en la actualidad?

3.2.3. Calidad de los productos y servicios financieros

En esta publicación la calidad de los servicios y productos financieros es una de las cuatro dimensiones consideradas para comprender globalmente el proceso de inclusión financiera. Las instituciones financieras, como otras empresas, reconocen que una calidad superior a la de la competencia, con un precio competitivo y productos innovadores y cada vez más perfeccionados, incrementa la confiabilidad hacia sus productos y servicios, lo que redundará en una mayor presencia en el mercado y mayor probabilidad de fidelidad por parte de los consumidores. Simultáneamente, los usuarios de las entidades financieras se han hecho más exigentes y menos fieles o cautivos, ya que demandan mejores productos y

servicios. A este fenómeno han contribuido el desarrollo y proliferación de portales de internet dedicados a ofrecer y comparar servicios financieros y el aumento de la información disponible en las redes sociales, entre otros. A continuación, se presenta un breve repaso de las definiciones que se han elaborado respecto de la calidad, así como los argumentos o razones que la ponen como uno de los pilares de las empresas e instituciones, y de las decisiones que se adoptan para medir este componente a partir de una encuesta en hogares.

En esta investigación, centrada en la demanda de servicios financieros a partir de una encuesta en hogares, el foco de atención será la dimensión referida a la satisfacción del cliente, tal como lo propone la conceptualización de inclusión financiera desarrollada por la AIF. Consecuentemente, se adopta la definición de la norma ISO 9000:2005, recopilada por Torres y Vásquez (2010).

Cuadro 2. Definiciones de la norma ISO 9000:2005

Concepto	Definición
Calidad	Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
Requisitos	Necesidades o expectativas establecidas de modo implícito u obligatorio; es lo habitual o una práctica común para la organización y sus clientes.
Percepción	Es la apreciación que el cliente tiene sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Fuente: Torres y Vásquez (2010: 28).

La calidad es un componente subjetivo dado que el cliente o consumidor juzga el valor del producto sobre la base de las propiedades inherentes al mismo y sus necesidades o expectativas; de esta manera, el valor de calidad que se concede es personal.

Esta definición se aplica tanto a productos (bienes tangibles) como a servicios (bienes intangibles). Con frecuencia, los primeros implican a los segundos ya que para acceder a los productos hay un conjunto de interacciones entre el personal de la entidad o empresa y el consumidor, a través de las cuales se determina el producto y se establecen contratos, acuerdos, pagos, etc. Entonces, además de los productos, hay contactos con personal, tiempos de espera, protocolos de atención, formas y tiempos de entrega, entre otros. Se habla de un conjunto de prestaciones adicionales al producto u objeto principal. Ambos, productos y servicios, están sujetos a una valoración respecto de su calidad.

Siguiendo a AITECO Consultores, se distinguirá entre la calidad de producto, que se refiere al producto/servicio nuclear, central o principal y la calidad de servicio, referida

tanto a las prestaciones accesorias como al modo en que se recibe la prestación principal. Ellos señalan que en una entidad bancaria, por ejemplo:

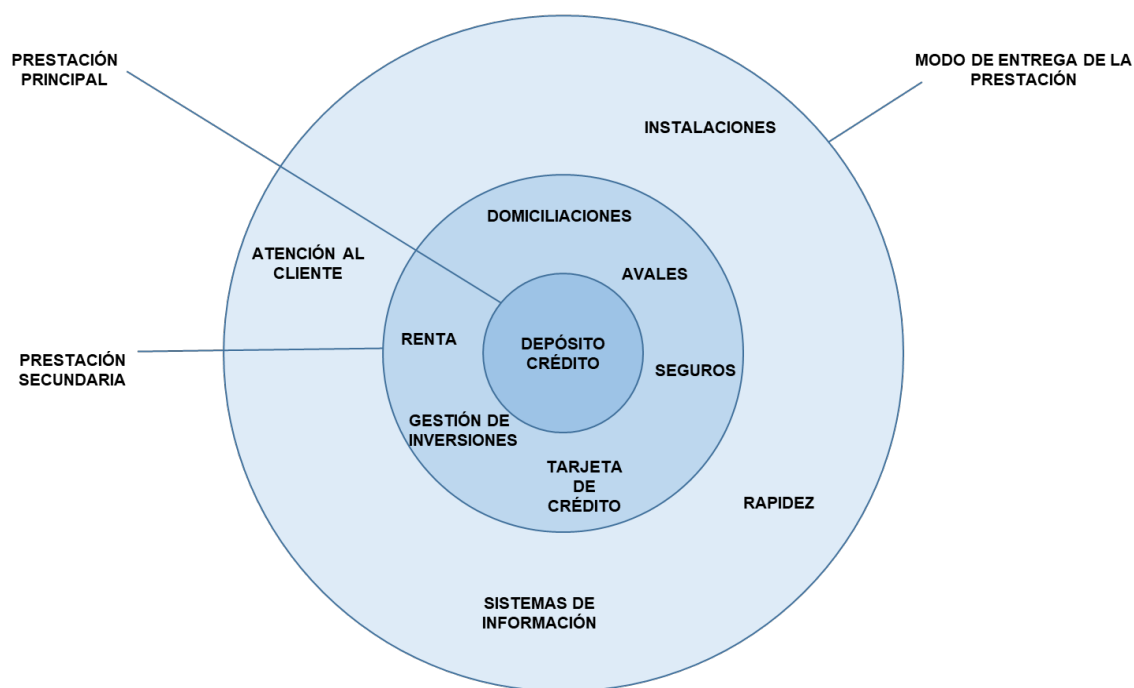
[...] las prestaciones principales son el depósito y el crédito. Evidentemente, este producto principal debe poseer calidad en sí mismo y tener unas condiciones competitivas. Pero, además, este producto está arropado por un servicio accesorio, que gira en torno al anterior. En suma, por un buen número de servicios complementarios (lo que podemos entender por servicio en un sentido estricto): domiciliación, tarjeta de crédito, cheques de viaje, avales, gestión de inversiones, [...] (AITECO Consultores, s.f.)

Además de la prestación principal, el cliente percibe como valiosa una serie de elementos adicionales:

- i. las prestaciones añadidas a la principal;
- ii. el modo de entrega de la prestación principal; y
- iii. la combinación de ambas.

Gráficamente y en relación con las características de las instituciones financieras, la misma fuente propone las prestaciones que figuran en el esquema 10.

Esquema 10. Prestación principal o producto y prestación secundaria o servicios



Fuente: Aiteco Consultores (s.f.)

Los siguientes son indicadores recomendados para los productos y servicios financieros (Cantalapiedra, 2016).

- i. **Cumplimiento de las condiciones pactadas** con respecto a los acuerdos establecidos y seguridad de que sean escritos en forma de contratos, pactos o acuerdos formales que determinen las reglas del producto o servicio pactado. Por ejemplo, el monto de las comisiones, las cuales deben responder a servicios efectivamente prestados. En las operaciones de crédito o préstamo las comisiones más frecuentes son: por apertura de crédito, por estudio o por la gestión previa a la concesión de créditos o préstamos o por pagos anticipados. En las cuentas corrientes y de crédito, las comisiones regulares son: por administración de cuentas, por descubierto en cuenta corriente (fatídicos números rojos), entre otras.
- ii. Accesibilidad para conocer la situación bancaria. Acceso vía tecnología digital para conocer saldos y estado de cuenta en todo momento, los siete días de la semana y las 24 horas del día. Si se ofrece el servicio de banca electrónica y, más todavía, si se cobra por él, las transacciones que se pueden realizar por este medio deben funcionar en los horarios y condiciones establecidas.
- iii. Volumen de errores cometidos y su rectificación. Los errores pueden producirse de forma puntual o persistir en el tiempo. Además de valorar su volumen, también es importante medir el tiempo que tarda la institución en corregirlos una vez que son detectados y reclamados, así como en resarcir los costos.
- iv. Eficacia en la gestión. Para medir qué tan eficaz es la gestión, se puede evaluar su operativa a nivel general, teniendo en cuenta elementos como gestiones en la oficina, atención telefónica o funcionamiento de la banca electrónica.
- v. Asistencia del personal. Qué tan amable, clara, precisa es la atención y la información que entrega el personal o los ejecutivos. Los aspectos por evaluar son rapidez de respuesta, respeto por el tiempo, amabilidad y entrega de información detallada sobre los productos y servicios, sus características, costos, etc. La siguiente frase ilustra el reto que implica equilibrar publicidad y calidad:

[...] es muy común encontrar tremendos contrastes entre las publicidades financieras y los servicios que realmente se prestan a los usuarios. Cuanto mayores son las promesas y expectativas creadas, mayores serán los márgenes de insatisfacción provocados por la inconsistencia en los servicios brindados. (Ramírez de León, s.f.).

Para la construcción de estos indicadores debe considerarse el conjunto de variables que se mencionan a continuación. No obstante, debe valorarse el costo-beneficio de incluir todas y, además, su pertinencia debe condicionarse a las necesidades específicas de información de la encuesta y al grado de explotación que tendrá la información obtenida.

Para las cuentas de ahorro, nómina, depósitos o inversiones, se valorará:

- i. recepción o acceso a saldos y estados de cuenta conforme fechas establecidas;
- ii. satisfacción con la cuenta de ahorro pensionaria;
- iii. razones de insatisfacción con la cuenta de ahorro pensionaria;
- iv. autorización del cliente para consultar su historial de crédito; y
- v. recepción de copia de contrato del producto financiero contratado

Para los créditos o préstamos:

- i. recepción de copia del contrato de crédito y/o tabla de amortización;
- ii. autorización del cliente para consultar su historial de crédito;
- iii. identificación de las características del crédito con las que no se está satisfecho;
- iv. tiempo de tramitación;
- v. cuotas que pueda pagar;
- vi. monto del crédito;
- vii. existencia de consumos mínimos; y
- viii. medición de la satisfacción con el producto de crédito formal que poseen.

Para los seguros:

- i. satisfacción con el servicio que brinda la compañía aseguradora y
- ii. motivos de insatisfacción con el servicio de las aseguradoras.

Para la banca digital:

- i. satisfacción con el servicio recibido y
- ii. razones de insatisfacción con el servicio.

Para las sucursales, cajeros y corresponsales:

- i. tiempo de espera en la atención;
- ii. gastos de traslado;
- iii. percepción sobre el tiempo de espera y la atención recibida; y
- iv. calificación sobre la calidad del servicio.

3.2.4. Educación y protección financiera

Como parte del modelo conceptual aquí presentado, se propone una cuarta dimensión para concebir la inclusión financiera: la educación y protección financieras. A continuación se presenta el detalle de los conceptos y razones que la sustentan.

Educación financiera

La educación financiera se define como el proceso de construir conocimientos, habilidades y actitudes para desarrollar buenas prácticas en el manejo del dinero (ganar, gastar, ahorrar, usar préstamos e invertir), hacer un uso efectivo de los recursos financieros (incluso si estos son escasos) y cumplir objetivos (Cohen y Nelson, 2011: 6). Por su parte, las capacidades financieras se refieren a la aplicación y uso de la combinación de conocimientos, habilidades y actitudes en la práctica o acción financiera (Cohen y Nelson, 2011: 6 y 7). Finalmente, el índice de alfabetización es la medida estadística que se construye para calificar las capacidades financieras de la población o de un segmento poblacional.

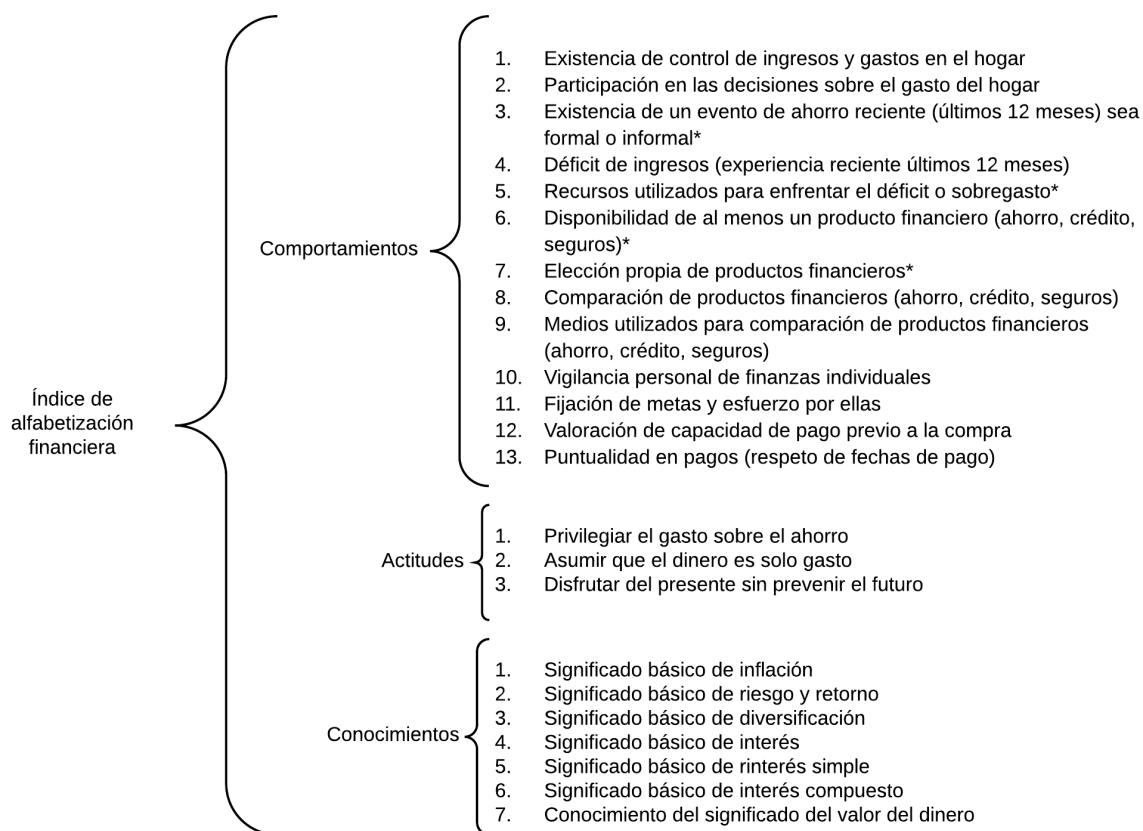
En esta publicación se propone seguir la recomendación de OCDE e INFE de construir el índice de alfabetización financiera, considerando las variables que conforman cada uno de sus subíndices, como figura en el esquema 11. Cabe notar que algunas de las variables aquí listadas son normalmente parte de las encuestas de inclusión financiera.

También es importante destacar que la recomendación de contemplar esta dimensión en una encuesta sobre inclusión financiera está enfocada sobre todo en los países que no han realizado previamente encuestas de capacidades financieras. Aquellos que ya llevan un camino recorrido en estas mediciones, podrían prescindir de esta dimensión en las encuestas de inclusión financiera. En estos casos solo se recomienda levantar periódicamente la encuesta de capacidades con la finalidad de disponer de los indicadores en la materia con regularidad.

¿Por qué incluir preguntas sobre capacidades financieras (comportamiento, actitudes y conocimientos) en una encuesta de inclusión financiera? Se consigue una ganancia doble: permite analizar variables de las cuatro dimensiones simultáneamente (acceso, uso, calidad y educación) y observar, por ejemplo, la correlación entre educación financiera y hábitos de ahorro, los tipos de productos que se usan y la calidad de los servicios bancarios que se ofrecen a las mujeres,

entre otros. Vale también reiterar la importancia del índice de alfabetización financiera —centro de interés de esta propuesta—, por ser una medida sintética de las capacidades financieras de la población. Esto es: permite identificar qué tan preparadas están las personas para usar de manera efectiva y adecuada los productos financieros, así como para ejercer sus derechos y obligaciones en lo que atañe a la protección del consumidor financiero.

Esquema 11. Índice de alfabetización financiera



Fuente: Elaboración propia con base en la bibliografía consultada.

Nota: * Estas variables también se emplean para el cálculo de indicadores de inclusión financiera de acuerdo con el kit de herramientas OCDE/INFE para medir alfabetización e inclusión financiera.

Para que la inclusión financiera sea efectiva para todas las personas, no es suficiente contar con el acceso a los productos financieros y usarlos; se requiere contar con las capacidades adecuadas para manejar la oferta de productos disponible y beneficiarse de sus bondades. Si no se cuenta con ellas, será más difícil hacer que las ventajas de los productos y servicios financieros repercutan positivamente en el bienestar económico individual e, incluso, podrían afectarlo negativamente, ya que

hay experiencias de sobreendeudamiento, crecimiento de la vulnerabilidad económica de los hogares, junto con una cadena de impactos sociales y un efecto sobre la integridad del sistema financiero.

Desde la perspectiva de género, la educación financiera también es una herramienta para lograr el empoderamiento económico de las mujeres. Es una de las llaves para ingresar al área financiera, que les permite enfrentar barreras y estereotipos de género que se encuentran arraigados en el sistema financiero formal, como suponer que las mujeres no son hábiles para dirigir y manejar las finanzas o el crédito.

Una de las cuestiones que interesa conocer es qué categoría de mujeres presenta iguales, mejores o peores capacidades financieras que los hombres. ¿Serán las asalariadas porque en conjunto tienen un promedio de escolaridad más alto que las cuidadoras o serán las responsables del presupuesto del hogar y del proceso de estirar el gasto? Al ser las mujeres tradicionalmente las responsables de la administración del hogar, es probable que tengan más desarrollados algunos comportamientos y actitudes financieras en comparación con los hombres, o que manejen austeramente los ingresos y el ahorro en caso de necesitar en cualquier momento cubrir una emergencia. Sin embargo, también podrían estar más distantes de las herramientas que implican los conceptos técnicos.

Se recomienda hacer el análisis de las capacidades financieras conforme las tres categorías de mujeres y establecer la comparación con la contraparte masculina, realizando los cruces respectivos con la escolaridad, condición de actividad, ingresos, condición de residencia, etcétera. De esta manera, incluir esta dimensión para entender globalmente el proceso de inclusión financiera permitirá contar con datos a fin de diseñar y sustentar políticas públicas orientadas a reducir las desigualdades de género.

Protección financiera

El tema de protección financiera ha merecido la atención de los países —como en el caso de Colombia, México y Perú— debido al desarrollo tecnológico y su relación con la innovación en la variedad de productos financieros al alcance de los usuarios. Dado que los usuarios experimentaron afectaciones, los países debieron regular su protección frente a los productos financieros por medio de leyes e instituciones, y este tema pasó a integrar los programas de educación financiera.

Por tal motivo, **se propone que los países de la región integren la dimensión de protección financiera a sus cuestionarios de inclusión financiera.**

Sobre este punto, será de interés establecer el conocimiento que tiene la población sobre la protección de sus ahorros y la institución responsable de esta actividad. Su desconocimiento (un aspecto financiero de interés para la adopción o contratación de productos financieros) es indicativa de falta de empoderamiento económico.

También se medirán los problemas que las personas han experimentado recientemente con las instituciones financieras, como por ejemplo, clonación o copia de tarjeta de crédito o débito; uso de datos personales para sacar dinero, contratar un crédito u otro servicio, hacer compras o gastos; víctima de fraudes financieros (una pirámide, el arbolito y similares); imposibilidad de hacerse con efectivo o cobrar un seguro; cobros o comisiones no contenidas en el contrato; entre otros.

Otra información relevante es la presentación (en años anteriores) de quejas o demandas en contra de las instituciones financieras, las cuales, además de dar una idea de protección financiera, son valiosas como indicador de calidad o satisfacción con los productos y servicios financieros. Si bien esta información podría estar subestimada parcialmente por la baja cultura de la demanda de derechos en los países de la región, conviene su cuantificación. Asimismo, se preguntará acerca de la institución ante la que se presentó la queja o demanda, lo cual dará idea de si los usuarios conocen o no la institución que protege sus derechos frente a las instituciones financieras. El tiempo de solución de las quejas también constituye información valiosa respecto de la eficiencia de la gestión de la institución protectora, al igual que la satisfacción con el resultado del reclamo. Asimismo, es de interés conocer las razones por las cuales los usuarios no presenten reclamaciones aunque vivan malas experiencias con las entidades financieras. En este sentido, respuestas como “no sirve de nada” o los trámites son engorrosos, caros, difíciles, entre otros, indicarán cierto descrédito sobre los medios de protección.

3.2.5. Propiedad de activos

Se refiere a los derechos de posesión sobre bienes financieros y no financieros. Los primeros son principalmente reservas de valor, entre los que se encuentran depósitos bancarios, acciones, capital en empresas, pensiones, derechos de fondos y préstamos otorgados. Los activos no financieros se refieren a viviendas y otros bienes inmuebles (locales, bodegas, edificios, etc.), tierras agrícolas y no agrícolas, empresas no agrícolas, ganado, equipos agrícolas, objetos de valor (joyas, piezas de arte, etc.), pasivos y otros bienes de consumo duraderos.

Los activos tienen capacidad productiva, generan ingresos y facilitan el acceso al capital y al crédito. También permiten enfrentar situaciones críticas o insuficiencia de dinero corriente o liquidez, son una reserva de riqueza que se puede enajenar o heredar a futuras generaciones, proporcionan estatus y seguridad a las personas y los hogares, y otorgan poder económico, social y político. Para las mujeres, entonces, son un elemento clave en el proceso de empoderamiento y autonomía económica.

Consecuentemente, en una encuesta como la que se propone, orientada a medir y conocer sobre la participación de las mujeres en el sistema financiero de los países de la región, es indiscutible su inclusión. Para atender esta temática y generar datos sustentados y comparables entre países, se adoptarán las recomendaciones que la División de Estadísticas de Naciones Unidas desarrolló específicamente para orientar el proceso de recopilación, procesamiento y análisis estadístico (Naciones Unidas, 2019). A continuación, se presenta una reseña de las directrices relacionadas con la encuesta en hogares que interesa.

En concordancia con el Sistema de Cuentas Nacionales 2008 (Comunidad Europea, FMI, OCDE, Naciones Unidas y Banco Mundial, 2016), las directrices definen un activo como:

[...] una reserva de valor que representa un beneficio o una serie de beneficios para el propietario económico manteniendo o utilizando la entidad durante un periodo de tiempo. (Naciones Unidas, 2019: 14).

Asimismo, el activo puede pertenecer exclusivamente a un miembro del hogar, a dos o más miembros, o a personas de otros hogares. **Así, proponen que los países capten información sobre la tenencia por tipo de activo, la libertad para enajenarlo o heredarlo y su valor.**

También conceptualizan la tenencia como un paquete de derechos de propiedad, que comprende parte o la totalidad de tres componentes: propiedad documentada, propiedad informada o reportada, derechos de enajenar el activo mediante venta o legado y, cuando el diseño de la encuesta lo permite, la forma de la propiedad, exclusiva o compartida.

La propiedad documentada se refiere a la posesión de un título en el que se sustenta legalmente la posesión del activo, que puede ser un título de propiedad, certificado de ocupación o copia certificada, acuerdo de compra/venta legalmente reconocido, documento testamentario reconocido o certificado, entre otros. En cambio, la propiedad informada

asume como propietario(a) del activo a una persona independientemente de si ella posee o no la propiedad legal o documentada del activo.

Entre los tipos de enajenación se encuentran el derecho a vender y el de legar o heredar voluntariamente el activo (de forma oral o escrita) después de la muerte del propietario. En congruencia con el marco del SCN, las directrices también reconocen a propietarios económicos como aquellos que tienen derecho de reclamar los beneficios por el uso de los activos como actividad económica. Sin embargo, esto no asegura un nivel de empoderamiento de las mujeres propietarias, ya que en ocasiones los ingresos por la renta de los bienes o activos son administrados por sus familiares varones. Por ello, la recomendación señala que es conveniente considerar a las personas como propietarias cuando cuentan con la documentación que los identifique como tal (o con la propiedad reportada) y además tengan el control de los activos; esto es, la autoridad para enajenar dicha propiedad ya sea a través de la venta o legado.

El conjunto de activos prioritarios sobre los cuales los países deben recopilar información son los siguientes: viviendas principales, tierra agrícola, otros bienes inmuebles (incluidas las tierras no agrícolas) y activos financieros. Los países también pueden desear recopilar datos sobre empresas no agrícolas, ganado, equipos agrícolas, objetos de valor, y pasivos y bienes de consumo duraderos, en función de sus necesidades de política y la prevalencia de cada activo dentro del país. Para estimar la riqueza, cada activo debe valorarse, artículo por artículo, a su precio de mercado actual.

Los datos sobre la propiedad de los activos deben ser informados directamente por el involucrado, no por declaración de otra persona que responda si alguien en el hogar posee tierras, viviendas u otros activos clave.

Concretamente, bajo la óptica del género y vulnerabilidad económica, este modelo propone medir la tenencia del activo como un paquete de derechos hacia la persona. Es necesario, entonces, identificar: i) la propiedad por tipo de activo, ii) el tipo de adjudicación de la propiedad (si es documentada o informada)¹⁰ y el grado de participación, y iii) el derecho a enajenar el activo (independientemente si es por venta o legado).

¹⁰ En esta publicación, se entiende por adjudicación la forma en que se atribuye la propiedad, es decir, a través de un derecho legal o verbal que alguien más le confiere.

Identificación de la propiedad por tipo de activo

En un primer nivel se recomienda cubrir cuatro tipos de activos para medir la autonomía económica de las mujeres: vivienda que habitan, tierras de cultivo, otros bienes inmuebles y activos financieros.

De este modo, la **vivienda** que habita se considera el activo más importante para estimar la riqueza de las mujeres, ya que proporciona un nivel de satisfacción y seguridad personal por ser el lugar donde puede desempeñar sus actividades cotidianas y de protección a las personas que pudiera tener a su cuidado. Asimismo, es un elemento de ahorro significativo en aquellos hogares con jefatura femenina, dado que se evitan el desembolso mensual requerido para rentar un sitio donde vivir y los riesgos que implican incrementos en el costo de la renta o la disponibilidad de la vivienda. Además, un cambio de residencia conlleva la búsqueda de un sitio nuevo para rentar y mudanza de sus pertenencias, lo cual tiene costos adicionales en tiempo y dinero. Por ello, para las mujeres, ser propietarias de su vivienda reduce su vulnerabilidad económica ante una disolución del hogar por divorcio o muerte, lo que le proporciona seguridad.

Por otro lado, relevar la **propiedad de las tierras de cultivo** permite medir el impacto para el cumplimiento del ODS 5 sobre igualdad y empoderamiento económico de las mujeres y su derecho al manejo y explotación de las tierras. Ello tiene mayor efecto en las zonas rurales, donde se concentra la mayor cantidad de mujeres en pobreza extrema, dado que contar con tierras de cultivo les permite asegurar un mínimo de bienestar, gracias a las actividades agrícolas de autoconsumo y a la posibilidad de ser sujetos de política pública, ya que con apoyo gubernamental dicha producción agrícola podría representar una fuente segura de ingresos.

La identificación de la propiedad de **bienes inmuebles incluye otras viviendas**, departamentos, edificios y espacios residenciales, edificios para uso comercial y tierras no agrícolas. Estas generan una fuente de ingresos al ser rentados o empleados como espacio para la reproducción de actividades económicas, y es adicional al nivel de bienestar que pueden representar cuando se emplean como segundas residencias, destinadas al descanso o recreación de los integrantes del hogar, entre otros usos. Este tipo de bienes son un fuerte elemento de empoderamiento para las mujeres, dado que les proporciona un medio de obtención de ingresos seguros cuando se destinan a la renta. También son espacios disponibles que reducen obstáculos para iniciar algún negocio y brindan la oportunidad de desarrollar una actividad económica sin necesidad de desembolsar para la

renta de locales comerciales. O en el caso de las mujeres que habitan una vivienda que no es de su propiedad, este tipo de bienes les brinda seguridad ante contingencias como separaciones, desempleo, fallecimientos y enfermedades, entre otras.

Por su parte, los **activos financieros** representan un medio económico que les proporciona cierta seguridad para la atención de sus necesidades más apremiantes. Son reservas de valor, por ejemplo, los depósitos bancarios, acciones, capital en empresas no constituidas y pensiones, o derechos de fondos. Asimismo, los préstamos otorgados a terceras personas les permiten tener un ahorro que dependiendo de las condiciones del préstamo se consideraría una inversión cuando tiene intereses asociados. Aquí entran todo tipo de cuentas bancarias, incluso los créditos que le hayan sido otorgados en instituciones financieras.

A diferencia de los anteriores, los activos financieros se captan con detalle a lo largo de la encuesta; sin embargo, sería conveniente identificar el poder de decisión o libertad para disponer de ellos ante alguna contingencia.

Además de los activos anteriormente abordados, las directrices de Naciones Unidas recomiendan cinco más que se encuentran en un segundo nivel y que, si bien no se consideran prioritarios como los bienes inmuebles, favorecen un análisis detallado del nivel de empoderamiento económico de las mujeres, sobre todo de aquellas que pertenecen al sector más pobre. Estos son: activos de empresas no agrícolas, ganado, equipo y herramienta agrícola, bienes de consumo duraderos y objetos de valor.

En este modelo se propone para las mujeres y hombres independientes (cuentapropistas o patrones), recoger información sobre sus **micronegocios no agrícolas**. Ellos son un activo que origina ingresos y que a su vez puede tener activos financieros y no financieros. Por esta razón, contar con una empresa (por muy pequeña que sea) es un elemento de autonomía económica y medio potencial de proyección económica para estas mujeres. Se sugiere estudiar variables como sector de actividad, número y tipo de trabajadores, disponibilidad y lugar de operación de la pequeña empresa, antigüedad, entre otras.

Si los gastos e ingresos del negocio o microempresa se llevan por separado respecto de los del hogar, entonces se sugiere que, además de las preguntas específicas sobre el uso de productos y servicios financieros personales, se indague sobre el la utilización del crédito en favor de la unidad económica. De no ser así, no es necesario abundar en ello.

Respecto de la definición de la categoría micronegocio, se ha documentado que esta varía entre países y aquí se asume que se continuará en esta misma línea, por lo que se recomienda explicitar la conceptualización y criterios operativos adoptados.

En este modelo también se propone captar de modo global la propiedad de ganado y la herramienta y equipo agrícola relevantes en el ámbito rural. Se sabe que los propietarios del ganado mayor y maquinaria pesada (tractores, equipo de arado, aspersores, etc.) generalmente son los hombres, mientras las mujeres tienen en propiedad animales de corral y herramientas de menor valía.

Sobre los bienes duraderos, se recomienda captar motos, autos u otros vehículos, que permiten desarrollar actividades cotidianas y productivas, facilitan los medios para desplazarse a sitios remotos y abrevian costos en tiempo y dinero. Para el caso de las mujeres que desempeñan una actividad económica, puede considerarse una herramienta de trabajo.

En cuanto a los bienes muebles, se sugiere identificar la propiedad de artículos electrodomésticos (lavadora, licuadora, estufa a gas, refrigerador), los cuales facilitan las tareas del hogar y representan un nivel de bienestar para las mujeres y en especial para las dedicadas al trabajo no remunerado y de cuidados. Esto es así pues contribuyen a un ahorro significativo en el tiempo de ejecución de tareas domésticas —por ejemplo, el tiempo destinado a la preparación de alimentos disminuye cuando en el hogar se dispone de electrodomésticos que permiten desarrollar estas actividades de modo más eficaz—, y de actividades destinadas a la obtención de ingresos (elaboración de productos para la venta, confección o reparación de ropa a cambio de un pago, entre otros).

En relación con los **activos de valor** (joyas, regalías, patentes que acreditan el valor sobre un derecho, así como los bienes de consumo), los países pueden decidir si recopilan datos en función de sus necesidades de política y la prevalencia de estos activos.

De este modo, la propuesta para la captación de activos y la información necesaria es la siguiente: en el caso de la vivienda que habita, otras viviendas y terrenos no agrícolas, tierras de cultivo, vehículos y puestos fijos, locales, bodegas u oficinas, es indispensable saber si la persona cuenta con el título de propiedad y si este se encuentra a su nombre, el grado en que es propietaria del bien (total o parcialmente) y la libertad que tiene para disponer del mismo.

Con respecto al valor de la propiedad, dada la sensibilidad que supone su declaración, puede omitirse ya que es suficiente con conocer el nivel de participación en el activo y la libertad que tiene para vender o rentar la propiedad.

En el caso de las herramientas y maquinaria agrícola, ganado y animales de crianza y otros bienes u objetos de valor, no es necesario identificar el tipo de propiedad y si es parcial o total.

Por último, respecto del conjunto de las variables expuestas en esta sección, las mismas se presentan ordenadas por dimensión (acceso, uso, calidad, etc.) en los cuadros del anexo 2, los cuales se espera sean una guía para la construcción del instrumento de medición.

4. Recomendaciones para una encuesta de inclusión financiera con perspectiva de género

Una recomendación o buena práctica es una reflexión ordenada de una experiencia exitosa, que se sistematiza para ayudar a entender los procesos e interacciones por las que pasa un proyecto y aprender de ella. Al documentarla se pretende incrementar las probabilidades de éxito de un proyecto que se soporte en ella o la tome como referencia.

4.1. Recomendaciones generales

4.1.1. Tipo de medición

Este es uno de los ejes de la producción de estadísticas, por lo cual las autoridades financieras y estadísticas deben adoptar una determinación desde el arranque del proceso. Como se sabe, una encuesta única de corte transversal (en un momento del tiempo) es útil para tener un diagnóstico respecto de cuál es la situación en cuanto a la inclusión financiera. Sin embargo, si los países están interesados en monitorear y evaluar acciones y programas orientados a darle curso al proceso de inclusión financiera y a valorar el ritmo del proceso, entonces se requieren mediciones subsecuentes con intervalos de tiempo sistemáticos, que guarden estricta comparabilidad conceptual entre los diferentes eventos, mantengan la consistencia en la forma de captar la información y eviten cambios drásticos en la formulación de las preguntas. En los casos que requieran alguna modificación, es indispensable implementar controles que aseguren que la variación en los indicadores se debe a modificaciones en la vinculación financiera y no a cambios debido al diseño o método de medición. Si los cambios son indispensables para corregir errores o desaciertos, se recomienda acompañarlos de una prueba estadística que permita dimensionar el impacto del efecto de diseño en las modificaciones implementadas.

4.1.2. Nivel político de interés

Si los países están interesados en monitorear y dar seguimiento a sus estrategias nacionales de inclusión financiera a través de una encuesta, esto determina de modo importante el objeto de la medición. Es necesario que exista congruencia entre la definición de inclusión financiera adoptada en la estrategia y la que guíe la encuesta; si esto no ocurre, es conveniente hacer los ajustes correspondientes. De este modo, las dimensiones y variables que se midan responderán, entre otros propósitos, al interés de valorar los avances conforme lo asentado en las estrategias para impulsar la vinculación financiera. Esta reflexión es importante porque en la región se han levantado encuestas en las que el único objetivo ha sido medir capacidades financieras, en otras se relevó solo la inclusión financiera y en otras a mitad de camino se han conjuntado ambas preocupaciones. La sugerencia es determinar desde el inicio con claridad este aspecto y tener presente que para medir los progresos y darle continuidad al interés de impulsar la inclusión financiera de todos los segmentos poblacionales, ampliar la protección del consumidor, crecer la alfabetización financiera, entre otros, son necesarios nuevos levantamientos de información, con intervalos de tiempo sistemáticos y mediciones idénticas o solo con los cambios indispensables para corregir errores o desaciertos.

4.1.3. Aprovechamiento de la capacidad institucional

Asimismo es conveniente que la institución responsable de la medición del fenómeno sea acorde con el tamaño de la responsabilidad. Si se considera que las instituciones nacionales de estadística en la región cuentan con equipos de trabajo, mujeres y hombres con conocimientos y experiencia, el reconocimiento de la población y disponen de personal capacitado para efectuar el trabajo de campo, dichas instituciones son un socio de gran valor, más aún si la encuesta es soporte de una estrategia nacional de inclusión financiera.

Adicionalmente, estas oficinas tienen el control de las muestras, los levantamientos en proceso, su periodicidad y evitan la superposición de las encuestas en los mismos informantes, dado que se sabe que si un mismo hogar y/o informante es parte de una muestra tras otra, se producirá cansancio, negación o reducción de la calidad de la respuesta.

Si la oficina nacional presentase limitaciones en alguna de sus capacidades estadísticas, se propone considerar este como el momento propicio para fortalecerla. Conviene recordar que los organismos internacionales en el marco de la Naciones Unidas

o de los organismos regionales pueden ser aliados en la mejora o ampliación de las capacidades.

4.1.4. Coherencia y comparabilidad

Este es uno de los ejes de esta propuesta. En el tema de inclusión financiera se realizó un esfuerzo importante para acordar conceptos, definiciones e indicadores que permitan conocer el fenómeno a nivel nacional, valorar su evolución y establecer comparaciones entre países y regiones. Además, son flexibles en la consideración de preocupaciones propias de cada país y la generación de indicadores de interés local.

Por ende, se ha respetado esta ruta y se espera que, si el modelo es razonable, sea adoptado y ajustado a las particularidades de cada país.

4.1.5. Desglose geográfico de la información

La cobertura geográfica de la información y su detalle por regiones, provincias, departamentos u otros son decisiones iniciales de cualquier medición estadística. Por ello, las autoridades competentes junto con los especialistas en materia financiera y la autoridad que supervisa y regula el sistema financiero son las indicadas para determinarlas. Por lo tanto, conviene tener presente los objetivos de la encuesta: si el interés del estudio no es solo el conocimiento de fenómeno sino tomar decisiones, impulsar programas y acciones, entonces el detalle geográfico estará condicionado, en gran medida, por el ámbito de incidencia de las políticas y programas determinados, tanto aquellos que están en manos de las autoridades que supervisan y regulan el sistema financiero como de las instituciones financieras que ofrecen los servicios y productos.

4.1.6. Periodicidad

Con respecto al número de años que transcurra entre un levantamiento y otro, la recomendación es sujetar el ritmo de la generación de nuevos datos al de las acciones y programas que cada país compromete en su estrategia de inclusión financiera, que debe estar en consonancia con lo que las propias entidades financieras pueden ofrecer en términos de innovaciones en cuanto a productos y servicios financieros. El propósito es optimizar recursos económicos, no agotar a los informantes —recurso vital en la producción de estadísticas— y no saturar de datos que muestren cambios menores y/o con bajo soporte estadístico.

Esta decisión involucra también otras, como por ejemplo, la fecha del levantamiento y duración del trabajo de campo. Al respecto, una práctica que puede ser mejorada es la de México, dado que en sus tres encuestas se observan cambios en la fecha de levantamiento: i) mayo de 2012, ii) de julio a agosto de 2015 y iii) de abril a junio de 2018. También se aprecia un aumento gradual en el tiempo destinado al trabajo de campo: en el primer levantamiento se destinó un mes pero en los siguientes se incrementó a dos meses. La recomendación es tomar una decisión sobre la fecha de levantamiento, duración del trabajo de campo y, por ende, la fecha a la que serán referenciados los datos.

4.1.7. Prudencia en los costos y en la disponibilidad del informante

Se recomienda que en el diálogo con los especialistas en la materia y usuarios de la información se hagan explícitos dos aspectos condicionantes de una encuesta en hogares: el costo económico y la capacidad de la población para dar respuestas confiables.

- i. Es necesario acotar las demandas de datos sobre los temas para los cuales no existe otra fuente estadística y evitar recoger información que no será explotada. Esto, entre otras cuestiones, implica revisar y coordinarse con las unidades de regulación y supervisión del sistema financiero formal para aprovechar al máximo los registros administrativos de las instituciones financieras o efectuar las adecuaciones necesarias para que estos tengan el carácter estadístico que se requiere. Asimismo, se recomienda utilizar la información generada por otras encuestas y asegurar la explotación, análisis y uso de la información recolectada.
- ii. Se sugiere tener presente que, independientemente de la importancia o necesidad de la información, no tiene sentido intentar obtenerla en una encuesta de hogares si es poco probable que los informantes puedan suministrarla con exactitud aceptable. Se trata de recoger datos conforme a los objetivos de la investigación de cada país, cuidando que esta no sea extenuante para los entrevistados ni excesivamente costosa para el país tanto desde el punto de vista económico como de subutilización de la información generada.

4.2. Recomendaciones específicas

A continuación, se presenta un conjunto de recomendaciones puntuales y ordenadas conforme a las etapas del proceso estadístico de una encuesta: diseño conceptual y estadístico (incluye elaboración de cuestionario y herramienta electrónica), ejecución

(capacitación del personal de campo y seguimiento del trabajo en terreno), procesamiento y presentación de resultados.

4.2.1 Diseño conceptual

Marco conceptual

Un marco conceptual expone la temática de interés, los argumentos que se consideran relevantes, algunas de las preguntas y respuestas hipotéticas sobre las que interesa disponer de evidencia estadística, las definiciones adoptadas, los objetivos de la medición y el detalle de los subtemas, categorías y variables que están involucrados.

Definición de objetivos

Una encuesta de hogares es el resultado de la conjunción de las necesidades de los usuarios de información, los tomadores de decisiones y los productores de estadísticas. Por ello, conviene que esta propuesta sea valorada por estos actores.

Este modelo de encuesta sobre inclusión financiera enfatiza la perspectiva de género como un reto para avanzar más allá de la diferenciación de la población en mujeres y hombres, y por eso, se proponen tres categorías de mujeres como objeto de recolección y análisis de información: mujeres asalariadas, independientes y cuidadoras. La propuesta es incluir las variables que permitan generar tabulaciones cruzadas e indicadores diferenciados para estos tres segmentos poblacionales y compararlos, en los casos que sea posible, con sus pares hombres en las mismas categorías, con el fin de evidenciar y dimensionar las desigualdades conforme la condición económica (trabajo remunerado y no remunerado) y la posición en el trabajo (asalariados versus independientes), entre otras

Se trata de contribuir en la elaboración de indicadores comparables entre los países de ALC. Entre los propósitos específicos pueden señalarse los siguientes:

- i. Conocer las características demográficas, sociales y económicas, tanto de las mujeres y hombres que están vinculados al sistema financiero formal como de quienes están al margen de este. Respecto de los primeros, conocer qué productos y servicios utilizan, qué satisfacción expresan sobre ellos y cuál es su calificación en cuanto a capacidades financieras. En relación con los segundos, cuáles son los factores asociados a su exclusión y las razones que mencionan al respecto.

- ii. Desglosar la información conforme dos características: la inserción en el mercado de trabajo remunerado y la forma de participación en él, según su condición de trabajadores dependientes o independientes.
- iii. Respecto de los que están al margen del sistema financiero, identificar cuántas mujeres y hombres asalariados y/o microempresarios nunca han sido parte del sistema y las principales razones que podrían explicar esta situación; medir cuántos —en las mismas categorías— fueron usuarios o clientes del sistema financiero y actualmente no lo son y las causas que dan cuenta de ello. En ambos casos, es importante valorar su interés por ser usuario y su calificación en cuanto a capacidades financieras.
- iv. Respecto de quienes participan en el sistema financiero formal, conocer qué productos y servicios utilizan, especialmente identificar si usan los ofrecidos por los bancos de desarrollo, y relevar cuánta satisfacción o insatisfacción reportan respecto de los productos y servicios que consumen, así como sus capacidades financieras.

Construcción del cuestionario

Los objetivos de la encuesta condicionan el contenido del cuestionario, determinan qué se quiere conocer y, por ende, delimitan las variables, preguntas y categorías a considerar en el instrumento de captación. Conviene recordar que una variable puede implicar más de una pregunta, como sucede, por ejemplo, con condición de actividad, ocupación principal e ingresos, entre otras, en las que, para garantizar una medición de calidad, se requiere más de un reactivo, que darán lugar a la construcción de una única variable en la fase de procesamiento.

También están las preguntas de verificación, control o filtro, las cuales sirven para armar variables auxiliares, que en la base de datos sustituyen a las de carácter operativo, y desempeñan su papel solo en la fase de recolección y hasta la validación de la información.

Duración de la entrevista y carga de trabajo

En el caso de México y con base en una prueba piloto, el máximo de preguntas que pueden formularse para una entrevista exitosa sobre este tema se estableció en 40 minutos. No obstante, esto no se sugiere como parámetro único o suficiente, ya que conviene valorarlo en los diferentes contextos nacionales, grupos socioeconómicos y distintos ámbitos

geográficos (rural, urbano). Para ello, se recomienda realizar una prueba de campo donde participen observadores que valoren en qué momento de la entrevista se percibe cierta desconexión, fastidio, molestia o ruptura entre el informante y el entrevistador que pueda adjudicarse a una entrevista excesivamente extensa o compleja. También se recomienda considerar la fatiga del entrevistador dado que hasta el más experto o habilidoso puede verse afectado por un cuestionario muy extenso.

Asimismo, es conveniente tener presente la dimensión de la carga de trabajo del entrevistador, ya que además de la duración de la entrevista, involucra el tiempo adicional para la presentación inicial, conclusión y despedida, y los tiempos de traslado entre las viviendas seleccionadas.

Categorías o clases excluyentes y exhaustivas

Una regla básica en la construcción de una buena pregunta es que las opciones de respuesta sean excluyentes entre sí y exhaustivas, que no existan intersecciones entre ellas y que cubran el espectro completo de posibles situaciones o respuestas. Sin embargo, si para asegurar la calidad de la respuesta, una clase se desdobla en dos o más opciones de respuesta, es muy importante establecer las relaciones o criterios de agrupamiento entre ellas. Lo primero es determinar las clases o categorías que interesa medir y luego construir las opciones de respuesta. Normalmente, una opción de respuesta corresponde a una clase; sin embargo, puede ocurrir que una clase implique más que una alternativa de respuesta. Puede verse un ejemplo en el cuadro 3.

Cuadro 3. Ejemplo de opciones de respuesta y sus categorías correspondientes

Opciones de respuesta	Clases o categorías
Ingresos provenientes de otros países	Remesas internacionales
Becas del gobierno	Transferencias sociales y del gobierno
Donativos de instituciones u organizaciones no gubernamentales (ONG)	
Beneficios de programas gubernamentales	
Giros, órdenes de pago y transferencias del país	Remesas nacionales
Jubilaciones y pensiones	Jubilaciones y pensiones

Fuente: Elaboración propia.

En este ejemplo hay seis opciones de respuesta para conformar cuatro clases. La segunda clase (transferencias sociales y del gobierno) fue expresada en tres alternativas de

respuesta para facilitar su medición: becas del gobierno, donativos de instituciones u ONG y beneficios de programas gubernamentales.

Es conveniente que esta conformación y los términos usados para expresar cada posible respuesta se ajusten al contexto social de cada país.

Número de opciones de respuesta

Dado que para ciertos grupos de población la lectura de las alternativas es necesaria cuando la pregunta no es comprendida, conviene apegarse al criterio de considerar el menor número de opciones de respuesta. Según la experiencia, cuanto mayor sea el número de categorías, menor calidad presenta la explotación desagregada.

La recomendación es que las categorías de respuesta no rebasen las siete opciones, dado que un número mayor es abrumador para que el informante seleccione su respuesta. Idealmente se indica que solo se incluyan de tres a cinco categorías, ordenadas de mayor a menor frecuencia. Asimismo, se debe evitar en lo posible incluir opciones abiertas y semiabiertas del tipo “otro (especifique)”, ya que implican costos adicionales de recodificación. Si es indispensable considerarlas, deben ser fruto de una prueba de campo, donde los costos de captación, procesamiento y explotación son menores y, a partir de esos resultados, deben definirse las clases a incluir en el cuestionario definitivo.

En los casos donde se tiene información con declaración abierta, se sugiere conocer el costo-beneficio de invertir en la recodificación. Cuando la categoría es menor al 5% del total de respuestas y el tiempo destinado al procesamiento es corto, esta categoría no amerita un tratamiento para conocer qué declaraciones están allí contenidas.

Respuesta única o respuesta múltiple

Con fines de claridad y para facilitar el procesamiento, las preguntas formuladas para obtener una única respuesta son las ideales. Para ello, se recomiendan las expresiones que ayuden al informante a discriminar entre posibles respuestas, por ejemplo, principalmente, de modo prioritario, de modo principal o lo que tiene más peso. Estas cobran relevancia cuando se quieren conocer causas, razones o factores involucrados en una decisión.

Las preguntas dirigidas a obtener más de una respuesta (o de respuesta múltiple) complican la interpretación de los resultados, ya que pueden implicar el conocimiento de la distribución por número de causas o razones (1, 2, 3, etc.) y de cuáles fueron las combinaciones de respuestas dadas, entre otras formas de interpretar los resultados.

Cuando se busca conocer una gama de posibles situaciones o experiencias, se recomienda formular la pregunta incluyendo el número de eventos que interesa que el informante reporte. Por ejemplo: ¿cuáles cree usted que son las tres causas más importantes para...?, ¿cuáles son las tres razones principales que lo llevaron a...?, o en orden de prioridad, dígame los dos problemas que... Esta es una forma de orientar con mayor claridad la explotación e interpretación de los resultados.

La opción “no aplica”

La inclusión de esta alternativa de respuesta no es recomendable sino que lo indicado es considerar una pregunta filtro que seleccione los casos antes de llegar a la pregunta de interés. Un ejemplo es el siguiente: Desde (año de referencia), ¿considera que el tiempo de espera fue adecuado cuando recurrió a... 1. sucursales bancarias?, 2. cajeros automáticos?, 3. corresponsales bancarios?, etcétera, en donde cada opción espera una respuesta dicotómica: sí o no, o no aplica. Con esta última opción se busca registrar los casos en que la persona no acudió al lugar referido en el periodo señalado y, por ende, no aplica preguntarle sobre el tiempo de espera. Con ello se busca no contaminar los casos que responden “no”, en el sentido de que el tiempo de espera no resultó adecuado. Sin embargo, la experiencia indica que esta no es una forma de asegurar la limpieza de la información.

Las opciones de “no sabe” o “no responde”

Es conveniente valorar en qué preguntas se considera indispensable incluir opciones de cierre como no sabe o no responde y en cuáles puede prescindirse de ellas. La experiencia indica que cuando una pregunta es de alto grado de sensibilidad (ingresos, utilidades, montos de deuda, entre otros), conviene incluir la opción porque la alta incidencia de esta respuesta es un indicador de baja calidad en la información recogida. También cuando se pregunta por conceptos técnicos, como interés, inflación, valor del dinero, prima y similares en el caso de inclusión financiera, la respuesta no sabe o no responde es indicativa de un bajo conocimiento de términos usados con frecuencia en el ámbito financiero; es decir, es un dato que tiene valor en sí mismo.

La opción “otro”

Conviene considerar esta opción cuando el concepto a medir es nuevo y no existen bases sólidas para construir el conjunto de categorías asegurando su exhaustividad o cuando se

supone que pueden existir respuestas no contenidas en las opciones preestablecidas que no deben quedar sin registro. En este caso es conveniente especificar o detallarlas en la opción “otro”.

Si existe una encuesta anterior en la que se midió el concepto y se consideró la opción “otro (especifique)”, entonces hay una base para conocer qué respuestas fueron registradas allí y, a partir de ellas, construir las opciones de respuesta, asegurando que correspondan a una categoría nueva o que no esté contenida en las clases ya existentes. Si esto no es así y solo corresponden a formas de nombrar o a modismos y expresiones populares, entonces lo indicado es integrarlas al manual del entrevistador y usarlas en el proceso de capacitación.

Esta opción de respuesta es una herramienta útil para asegurar la aplicación del criterio de exhaustividad de las opciones de respuesta. Sin embargo, para que cumpla su cometido implica un trabajo de codificación, ya que conocer que la respuesta fue “otro” sin identificar más detalles puede ser poco útil y, más aún, si en ella se concentra un porcentaje alto de respuestas. Esto último sería indicativo de una construcción inapropiada de las opciones de respuesta; por ello, como se mencionó anteriormente, lo más conveniente es incluirla en pruebas de campo con muestras aleatorias pequeñas pero que puedan reflejar la realidad de una muestra más amplia.

Estructura y orden del cuestionario

El instrumento debe tener una estructura clara, con un orden temático que fluya de lo más sencillo a lo más complejo, de modo tal que al llegar a las preguntas de mayor sensibilidad exista cierta facilidad en la comunicación y relativa confianza entre el informante y el entrevistador.

El orden de las preguntas es importante, tanto para lograr exactitud en la información como para retener el interés y cooperación del entrevistado. Con base en la experiencia es indicado i) comenzar con preguntas que identifiquen la unidad de muestreo (datos de ubicación geográfica y domicilio particular), los datos de control en relación con el conjunto de la muestra, dejando el espacio correspondiente para asentar los resultados de la entrevista conforme el número de visitas efectuado; ii) ubicar las preguntas que identifican el hogar, las personas que lo integran y sus características sociodemográficas, cuidando que no exista omisión en las personas que lo forman; e iii) incluir las preguntas que constituyen el tema principal.

Es conveniente que las preguntas sobre un subtema o que se relacionen entre sí se agrupen en un apartado o sección, y también que las generales precedan a las preguntas específicas.

Además, es preferible hacer explícita la estructura temática del instrumento, subtitulando cada sección o apartado. El uso de la tipografía, por ejemplo diferenciando el tamaño y tipo de letra para las preguntas e indicaciones al entrevistado, entre otras opciones, es otro recurso que guía al entrevistador y al informante cuando este pide conocer el cuestionario.

La secuencia y orden temático no solo deben lograrse entre secciones del cuestionario, sino también en la organización de las variables con la finalidad de mantener un diálogo fluido con el informante, disminuyendo las dudas que puedan surgir respecto de la información solicitada. Todo esto ayuda a disminuir de los tiempos de entrevista.

También se recomienda que cada pregunta sea etiquetada con un nombre sucinto que refleje su contenido y lleve un número correlativo al interior de cada sección o apartado. Esta mecánica favorece las tareas de capacitación al personal de campo y de validación y procesamiento de la información.

Cuestionario comprensible

Es importante que cualquier usuario que hojee el cuestionario pueda obtener una visión completa de su contenido, cómo fluyen las posibles secuencias de entrevista y una apreciación de la información que se busca conocer. Para ello, el diseño gráfico es una buena herramienta. La tipografía diferenciada (numeración, etiquetas, símbolos, instrucciones, colores, etc.) ayuda a que el cuestionario hable por sí mismo. Se trata de que el instrumento sea comprensible para todo el personal involucrado en la encuesta. Por un lado, se busca facilitar la tarea del entrevistador, evitando la aplicación de preguntas que no corresponden a las características del informante e impidiendo la omisión de aquellas que deben aplicarse. Por otro, también se procura agilizar las tareas de capacitación de los equipos a cargo del trabajo de campo y de quienes se encargarán de dar tratamiento a la información, generar tabulaciones y estructurar la base de datos. En suma, se busca calidad y precisión en los datos registrados.

Es necesario disponer de un cuestionario en papel perfectamente diagramado, incluso cuando se utilice un instrumento electrónico como los sistemas de entrevista personal asistida por computadora (CAPI, por sus siglas en inglés). Entre otros, el encargado de los sistemas de información lo precisa para crear el instrumento ad hoc y asegurar que se

apegue a las decisiones e indicaciones que el equipo de diseño conceptual haya establecido. Al respecto, algunas recomendaciones son las siguientes:

- i. La herramienta informática debe ser resultado del trabajo compartido entre los especialistas conceptuales y los expertos en sistemas de información.
- ii. El cuestionario debe someterse a las pruebas necesarias para asegurar su completa operación, incluida la aplicación de las validaciones y controles integrados en el sistema, ya que estos no deben ser un freno para que fluya la entrevista.
- iii. La capacitación del personal de campo debe hacerse con la herramienta electrónica perfectamente probada. Además se debe habilitar al personal en el manejo del cuestionario impreso, en caso de que el informante no acepte el uso de un cuestionario electrónico o no sea posible utilizarlo en la zona por falta de algunas de las condiciones requeridas.
- iv. La conectividad debe estar asegurada para garantizar la transmisión y acumulación protegida de los datos recabados.

Preguntas acordes al informante

Para captar información que ayude a la creación de indicadores, es necesario diseñar reactivos de fácil comprensión para los informantes. Es decir, la forma de preguntar debe tener entre sus prioridades asegurar la calidad de la información. Es imprescindible que las preguntas utilicen el lenguaje coloquial, por lo que los términos técnicos o especializados no son recomendados. Un buen ejemplo es el segundo cuestionario de Perú, en el que, para aludir a mecanismos informales de ahorro, se preguntó: “participó en una junta, pandero o tanomoshi”.

Al respecto este modelo ha reducido su interés por información sensible y de carácter técnico, debido a que el índice de alfabetización financiera en México se ubica en 58,2 puntos de 100 (cálculo realizado con información de la ENIF 2018), y a que Colombia y Perú tienen un puntaje de educación financiera de 13,60 y 12,86, respectivamente, sobre una máxima calificación de 22 puntos, de acuerdo con los resultados de la Encuesta de medición de capacidades financieras en los países andinos 2013.¹¹

¹¹ Véase para Colombia: CAF (2015a: 64) y para Perú: CAF (2015b: 62) .

Cuestionarios electrónicos

El diseño de sistemas electrónicos de captura, denominados CAPI, son herramientas de gran utilidad para asegurar la calidad de los datos. Se trata de una modalidad en la que se sustituye el formato de cuestionario en papel por su aplicación en dispositivos móviles como tabletas o teléfonos celulares, en cuya pantalla van apareciendo las preguntas del cuestionario. Una vez que el informante proporciona la respuesta, el entrevistador la registra en el dispositivo y se guarda automáticamente en la memoria. Una vez concluida la entrevista, puede realizarse el envío de la información a la sede local o central donde se realiza el procesamiento a través de internet u otros protocolos de comunicación, o se puede conectar el dispositivo directamente a una computadora o servidor donde se esté integrando la base de datos de la encuesta.

El uso de estos sistemas de captura presenta varias ventajas, entre ellas:

- i. Los sistemas pueden programarse incluyendo diferentes validaciones, de modo de asegurar una mayor limpieza de la información desde el momento mismo de la entrevista. Dichas validaciones incluyen verificaciones de secuencia, tales como pases, filtros y la posibilidad de direccionar la secuencia hacia secciones específicas del cuestionario a través de preguntas pivote o disparadoras. Otro tipo de validaciones comunes comprende la revisión de omisión en las respuestas o de rangos válidos de las mismas. Esto facilita el trabajo del entrevistador cuando la secuencia o filtros en los cuestionarios son complejos o cuando la aplicación de ciertas preguntas depende de las respuestas que el informante ha dado con anterioridad. Con ello, se reducen los riesgos asociados a un manejo incorrecto del instrumento de captación, ya que el sistema verifica las respuestas registradas y asegura que el cuestionario fluya de manera natural.
- ii. La administración del operativo de campo puede realizarse desde los módulos de control de cargas de trabajo y asignación de roles que los sistemas CAPI contienen como parte de su programación. Las aplicaciones más recientes de este tipo poseen la programación necesaria para dar seguimiento georreferenciado de cada una de las unidades de observación, de modo que para los supervisores o administradores del operativo resulta muy fácil la verificación de la ubicación de las unidades de la muestra, el control operativo en términos de avances de cobertura en las unidades levantadas y la posibilidad de generar mapas interactivos para dar cuenta de la distribución geográfica de las entrevistas.

- iii. Además de las validaciones básicas, pueden programarse otras relacionadas con aspectos conceptuales entre variables, de manera que al concluir la entrevista el sistema verifique la consistencia o correspondencia que debe haber entre preguntas o grupos de preguntas. Si el sistema detecta alguna irregularidad, es capaz de emitir una alerta para que el entrevistador haga alguna verificación con el informante antes de abandonar la vivienda.
- iv. Este tipo de herramientas electrónicas no requiere conocimientos de programación elaborada pues tiene interfaces muy amigables. El usuario tampoco requiere la habilitación de plataformas de alojamiento en servidores para las bases de datos, ya que la mayoría de estas aplicaciones cuenta con la posibilidad de albergar los datos en servidores de internet (nube). Esto hace muy asequible su uso pues el usuario no requiere contar con una infraestructura de *hardware* especial para la encuesta.
- v. Respecto del costo de estas herramientas, existen plataformas de desarrollo gratuitas, como la que ofrece el Banco Mundial,¹² la cual tiene como objetivo brindar a los países con limitaciones en infraestructura informática una aplicación que permita realizar encuestas de forma sencilla y económica.
- vi. El uso de estos sistemas electrónicos de captura requiere de la vigilancia constante por parte del responsable del diseño conceptual, en especial sobre el resultado de la programación del cuestionario electrónico, a fin de cuidar la comparabilidad entre el instrumento electrónico y el cuestionario en papel, así como entre diferentes ediciones de levantamientos, ya que un cambio poco controlado en la programación de este tipo de sistemas puede ocasionar variaciones importantes en los datos cuya naturaleza puede ser difícil de predecir e identificar.

Escalas de valoración o grado

Estas escalas se recomiendan para medir las opiniones y conductas de los entrevistados asignándoles un número o valor, que va desde un máximo, pasando por uno neutral o indiferente hasta un mínimo. Se sugiere una escala de tres a cinco opciones, más la correspondiente a no estoy seguro, no lo sé o no tengo opinión. Por ejemplo: Muy satisfecho = 5; Satisfecho = 4; Neutral = 3; Insatisfecho = 2; Muy insatisfecho = 1; N/S = No sabe o no

¹² El *software* gratuito está disponible en: <https://mysurvey.solutions/>.

contesta. Otra opción es: Muy bueno = 8; Bueno = 6; Ni bueno/ni malo = 4; Malo = 2; El peor = 0.

Esta es una forma de darle valor cuantitativo a información cualitativa; además al asociar un número a la valoración, se busca estandarizar la medición en el sentido de que todos los informantes conozcan el valor que se le asigna a una determinada apreciación. Así, si el informante está insatisfecho con un servicio, su opinión se ubicará en los valores 2 o 3 y en ese caso, solo queda discernir el grado de insatisfacción, donde 2 establece un alto grado y 3 solo insatisfacción.

En estos casos es importante que la escala esté muy presente en la cabeza del informante y para ello se sugiere entregar una tarjeta con la misma, señalando el significado de cada valor o puntuación.

4.2.2 Diseño estadístico

Tamaño suficiente de muestra

En el apartado 2.4.2 se hizo un breve análisis con respecto a las implicaciones que tienen los diferentes tamaños de muestra en los resultados que pueden obtenerse de las encuestas en hogares. En términos simples puede afirmarse que un tamaño de muestra como el que algunas encuestas de medición de capacidades financieras o de inclusión financiera de la región han tenido limita la posibilidad de visibilizar las caracterizaciones necesarias de las poblaciones de interés y, por lo tanto, la factibilidad de generar indicadores adecuados para el estudio de la inclusión financiera desde la perspectiva de género.

Una muestra de 1.000 entrevistas proveerá la suficiencia estadística para estimar los principales indicadores de inclusión, hasta su desglose por sexo, pero será insuficiente para calcular estimaciones o indicadores confiables para desagregaciones por edad, posición en la ocupación o estratos socioeconómicos, entre otras variables, que serían útiles para analizar aspectos más complejos de dichas poblaciones.

En el mismo apartado se revela que una muestra de 6.500 o 7.000 entrevistas brinda suficiencia estadística (coeficientes de variación por debajo del 20%) para la mayoría de las estimaciones, incluyendo cruces de variables más elaborados. Pretender que las encuestas tengan un tamaño de muestra de 14.500 viviendas, como la de la ENIF 2018 de México, sin duda pondría en apuros financieros a los organismos encargados de realizarlas, aunque daría suficiencia estadística para cualquier estimación.

El tamaño de muestra adecuado que cada país determine debe ser evaluado según las condiciones técnicas, operativas, de infraestructura y de carácter económico en cada caso. Como recomendación sería deseable, como mínimo, un tamaño de muestra de alrededor de 5.000 unidades de observación para garantizar un buen nivel de confiabilidad de los indicadores que se obtengan de ella.

Dado que el tamaño de muestra se calcula tomando en consideración la variable de diseño, la tasa de no respuesta, el efecto de diseño, el error esperado y algún ajuste por finitud o proyección, existe poco margen de maniobra que permita obtener un tamaño de muestra más grande del que teóricamente es posible conseguir bajo criterios estadísticos (aun en el caso más desfavorable) que se da cuando la proporción es $p = 0,5$ y, por tanto, la varianza teórica es máxima, $p(1-p) = 0,25$.

Sin embargo, esto implica que la precisión esperada funcionará solo hasta el nivel de la variable principal sin desagregaciones, por lo que la situación cae directamente en los casos que se observan en las encuestas de capacidades financieras levantadas por Gallup en los países andinos, donde se obtiene un tamaño de muestra de alrededor de 1.000 entrevistas, con los consecuentes problemas de incremento de la varianza que se han descrito cuando se intenta obtener estimaciones con desgloses de interés.

Entonces si se desea obtener un tamaño de muestra que permita estimaciones confiables para mayores desgloses, una opción es calcular tamaños de muestra independientes para subdominios geográficos (regiones, provincias, ciudades) o conceptuales (desagregaciones por sexo, escolaridad, ocupación), según sea el objetivo de la encuesta, y luego integrar las submuestras calculadas en una sola muestra nacional. Si bien esta alternativa complica un poco la labor del muestrista, garantiza una mejor representatividad de los grupos o subpoblaciones de interés en la encuesta. Desde luego, el principal obstáculo para trabajar con muestras más grandes serán las limitaciones financieras que la propia encuesta tenga, por lo que ha de buscarse el punto de equilibrio entre ambos aspectos, precisión y ahorro de recursos, en beneficio del proyecto.

Diseño de la muestra

Como es sabido, los diferentes métodos de muestreo pueden dividirse en probabilístico y determinístico.

- i. **Muestreo probabilístico:** es útil para realizar estimaciones de variables en la población, donde todos sus elementos tienen una misma probabilidad de ser elegidos. Los elementos muestrales tendrán valores muy parecidos a los de la

población, de manera que las mediciones del subconjunto darán estimaciones precisas del conjunto mayor. Una de las principales ventajas de este tipo de muestreo es que puede medirse el tamaño de error de las estimaciones y, en consecuencia, reducir al mínimo el error estándar. Las modalidades dentro de este tipo de muestreo son: aleatorio simple, sistemático, por conglomerados, estratificado y complejo. Y dependiendo del número de etapas de selección, puede ser unietápico, bietápico y polietápico.

- ii. **Muestreo determinístico:** incluye el muestreo por cuotas, convencional o accidental, intencional o de juicio y bola de nieve, entre otros. En este tipo de muestreo, el cálculo del tamaño y selección de la muestra se basan en juicios y criterios subjetivos, por lo que se desconoce la probabilidad de selección de las unidades de la población bajo estudio y no es posible establecer la precisión de los niveles de confianza predefinidos. Debido a esta restricción, el muestreo determinístico suele usarse únicamente cuando no es posible disponer de un marco de muestreo o cuando existe seguridad de que la información recabada bajo este tipo de muestreo es suficientemente útil para los fines de la investigación. Por esta razón, el muestreo determinístico suele restringirse a estudios con fines exploratorios pues tiene la desventaja de que no pueden hacerse inferencias hacia la población a partir de los datos que se originan.

La recomendación de esta publicación es clara en este sentido: las encuestas de inclusión financiera que se diseñen en la región deben ser probabilísticas, pues son las que permiten inferir características de la población con una precisión e incertidumbre conocidas.

Para ejecutar las actividades de diseño estadístico, es necesario contar con la definición de los siguientes elementos:

- i. objetivos de la encuesta,
- ii. población objeto de estudio,
- iii. cobertura,
- iv. dominios para los que se requiere tener estimaciones,
- v. principales variables de interés,
- vi. nivel de confianza y precisión deseada para las estimaciones,
- vii. número de etapas de selección de la muestra, y
- viii. conformación geográfica o conceptual de los conglomerados, que comúnmente constituyen las unidades primarias de muestreo (UPM). Si se determinaron más de

dos etapas de selección, debería conformarse un segundo nivel de conglomerados, es decir, unidades secundarias de muestreo (USM) y así sucesivamente.

Siguiendo el método probabilístico, la selección de la muestra deberá realizarse con base en un marco de muestreo preestablecido, el cual debe contener el total de unidades de observación para el estudio o encuesta. La conformación de este marco debe ser tal que evite sesgos de cobertura en la muestra. Por ejemplo, para una encuesta en establecimientos en los países de la región, no es indicado tomar como marco muestral un directorio tributario ya que este probablemente no incluirá los micronegocios que funcionan de modo informal o sin registro.

En este sentido, es clave asegurar que todos los elementos o unidades susceptibles de ser parte del estudio estén contenidos en el marco para garantizar que tengan posibilidad de ser seleccionados como parte de la muestra con una probabilidad conocida y distinta de cero.

Toda inferencia o expansión a una población determinada que se obtenga de la encuesta deberá ser congruente con el total de la población de interés, proyectada o conocida para el periodo correspondiente. Además, los resultados de las estimaciones de la encuesta para las variables de interés deberán estar acompañados por el cálculo de sus errores estándar.

Para el cálculo del tamaño de muestra es aconsejable basarse en datos de levantamientos anteriores:

- i. valor estimado de la variable de diseño,
- ii. error estándar de la variable de diseño,
- iii. efecto de diseño y
- iv. tasa de no respuesta.

Si no se dispone de valores de referencia previos, se recomienda apoyarse en la experiencia de estudios similares nacionales o internacionales, o suponer valores razonables para los mismos, buscando un adecuado equilibrio entre precisión y tamaño de muestra mediante simulaciones numéricas.

La muestra para el levantamiento o trabajo de campo deberá ir acompañada de los siguientes productos:

- i. listado de unidades de observación seleccionadas,
- ii. ruta de accesos,
- iii. croquis de viviendas legible o plano, sobre todo para localidades rurales y

- iv. listado de referencias que faciliten la ubicación de las unidades de observación (edificios históricos, monumentos, plazas, etcétera).

Es indispensable conformar una base de datos con la información necesaria para reconstruir cada etapa del cálculo de factores de expansión, así como las expresiones matemáticas de los estimadores (totales, promedios, proporciones, razones) y las correspondientes para calcular los errores estándar e intervalos de confianza.

Conforme a la experiencia, se propone considerar que las estimaciones obtenidas de la encuesta tienen una calidad aceptable cuando su coeficiente de variación está en el rango del 15% al 25%.

Es necesario que la base de datos final contenga los datos que requieren los usuarios para calcular los errores estándar de las estimaciones que generen:

- i. factor de expansión,
- ii. identificador de conglomerado (UPM) y
- iii. estrato de diseño estadístico.

Finalmente, la actividad de cierre de la fase de diseño estadístico implica la elaboración de una nota metodológica en la cual se documenten los aspectos centrales de esta tarea. Entre ellos, se destacan los siguientes:

- i. la población objeto de estudio,
- ii. el marco de muestreo,
- iii. la unidad de observación,
- iv. el esquema de muestreo empleado,
- v. la determinación de la muestra,
- vi. el diseño de la estratificación,
- vii. la conformación de conglomerados,
- viii. cálculo y ajuste de los factores de expansión,
- ix. expresiones de estimadores empleados y
- x. cálculo de las precisiones.

Es necesario plasmar tanto las características originalmente planteadas para el diseño de la muestra como los ajustes realizados durante el proceso de aplicación. Es conveniente que ambas situaciones queden establecidas con la mayor claridad posible.

La documentación de los aspectos mencionados tiene como propósito presentar la metodología utilizada de una forma organizada, clara y sencilla para facilitar su comprensión por parte de los diferentes usuarios de la información. Se pueden utilizar cuadros, gráficos e ilustraciones a fin de hacerla más atractiva.

La descripción detallada puede presentarse en el orden lógico en que se desarrolló la tarea, considerando los problemas enfrentados durante el diseño de la muestra y las soluciones que se adoptaron.

Para incrementar la utilidad de esta actividad, los encargados que participaron en ella pueden aportar recomendaciones para realizar mejoras en el proyecto actual o para encuestas futuras.

Frecuencia entre levantamientos

De acuerdo con el análisis que se desarrolla en la comparación del apartado 2.5 entre las ENIF de México, se concluye que dados los cambios que sufren las estimaciones y las diferencias estadísticas significativas que se observan entre un mismo indicador cuando se incluyen sus intervalos de confianza de una edición a otra, se sugiere como deseable un lapso no mayor a tres años entre levantamientos o ediciones de una encuesta de este tipo. No obstante, es evidente la implicación que esto conlleva en términos de la dificultad para conseguir el financiamiento de estas encuestas cada tres años en los países de la región, por lo que hace inviable pensar en dicha frecuencia en una buena parte de ellos.

Sin embargo, puede recomendarse que el espaciamiento entre una encuesta y otra no exceda los cinco años, ya que la constante dinámica de las adaptaciones tecnológicas que se han venido implementando en los sistemas financieros en todo el mundo, como el notorio crecimiento cotidiano en el número de personas que realizan o reciben pagos, transferencias o hacen compras y ventas a través de internet, entre una multitud de herramientas que surgen todos los días, hacen pensar que es necesaria una medición cada vez más frecuente de los cambios en los indicadores de inclusión financiera, a efecto de contar con información indispensable para el mejoramiento de los programas de política pública sobre el tema.

4.2.3. Operativo de campo

Manuales de capacitación

En cuanto a recomendaciones para la etapa de operativo de campo, específicamente en relación con la capacitación de la plantilla operativa, es importante contar con los manuales de capacitación o habilitación de cada figura que participa en el levantamiento. Esto permite la documentación de los procesos y protocolos y su futura reimplementación o mejoramiento. Además, se recomienda tener todos los materiales didácticos con antelación

al curso de capacitación y realizar una revisión profunda de ellos con las áreas involucradas en todas las fases del proceso de generación de estadísticas, con el fin de hacerlos coherentes con cada fase y evitar contradicciones en algún subproceso.

Niveles de capacitación

Es importante recordar que a mayor tamaño de muestra, mayor será el número de personal involucrado en el proceso (instructores, supervisores y entrevistadores) y, en consecuencia, el reto del entrenamiento es más complejo. Se sugiere establecer al menos tres niveles de capacitación, uno por nivel o jerarquía: instructores, supervisores y entrevistadores. El reto es asegurar que los contenidos, como conceptos, definiciones, preguntas y criterios involucrados en la aplicación y registro de la información, fluyan a través de los distintos niveles de capacitación con la mayor homogeneidad posible.

Equipo de capacitación

Se recomienda que las presentaciones, ejercicios, videos, evaluaciones y, en general, el material de capacitación, sea preparado con la antelación necesaria y que sea fruto del esfuerzo conjunto de los especialistas que diseñan y elaboran el cuestionario y el equipo de capacitación. El reto es asegurar que los contenidos sean expresados y comunicados usando herramientas pedagógicas.

Con estos materiales es conveniente llevar a cabo la capacitación del primer nivel (los instructores). Para ello, es importante contar con una guía que establezca el orden de los temas, el tiempo destinado a su exposición, ejercitación y evaluación, de manera de asegurar la comprensión progresiva y completa del proceso; esto es, desde cómo llevar a cabo una entrevista exitosa, conceptos involucrados, preguntas y objetivos de estas, hasta cómo asentar las respuestas y qué criterios aplicar en casos particulares.

Este mismo material es el indicado para usar en los siguientes niveles de entrenamiento, como un medio para asegurar la uniformidad de los conocimientos.

Plantilla de personal

Es recomendable que la plantilla del personal de campo responda a los perfiles establecidos para cada puesto y que entre ellos exista complementariedad en términos de conocimientos y experiencia, y también diferencias en el grado de responsabilidad respecto del proceso. Es importante que durante la capacitación se refuerce el trabajo en equipo.

El entrevistador puede contribuir involuntariamente en la generación de errores: técnicas de entrevista deficientes que provoquen antagonismo o temor en los declarantes, formulación inadecuada de preguntas, no seguimiento de instrucciones, conceptos mal entendidos, interpretación errónea de las respuestas. Todas estas situaciones constituyen otra fuente de error que los instructores y supervisores deben reducir al máximo posible.

Controles del proceso de campo y resultados

Un aspecto importante en manos de los supervisores es el de cobertura y calidad del trabajo de campo. Concretamente, durante el proceso, es necesario monitorear los códigos de resultado de las entrevistas por vivienda, hogar y personas (entrevistas logradas, pendientes y rechazadas) para adoptar las medidas establecidas en los manuales conforme los resultados en cada fase.

Seguimiento y monitoreo en campo

Se sugiere contar con un sistema de seguimiento del levantamiento, de manera de monitorear constantemente los avances de cobertura y cargas de trabajo de los entrevistadores. Para poder afinar este proceso, se requiere una prueba de campo ya que, con base en lo observado en la duración de las entrevistas completas, se pueden calcular cargas de trabajo diarias y semanales, y tener una estimación del nivel de cobertura que se aspira lograr con entrevistas completas.

4.2.4. Procesamiento y presentación de resultados

Codificación automática

La automatización de la asignación de claves a las preguntas abiertas (ocupación principal, sector de actividad económica, entre otros) es sin dudas un avance significativo en la fase de procesamiento de la información, tanto porque reduce tiempos como porque disminuye el monto de errores y diferencias de criterios implicados en un trabajo manual. No obstante, es importante que los subprocesos automáticos sean valorados. Para eso, se requiere generar muestras aleatorias, establecer estándares de error aceptados y el proceso de revisión para determinar si estando en los márgenes de aceptación, la tarea continúa o se detiene para efectuar las correcciones en los catálogos automáticos y se repite el proceso.

Validación

Se debe documentar y transparentar el proceso de validación, en especial los criterios que se adopten para resolver incongruencias en la información y, más aún, si se toman decisiones para imputar datos faltantes. La finalidad es que los usuarios de los datos conozcan el tratamiento efectuado y también dejar una memoria para futuros levantamientos, de forma que se siga la misma línea en el tratamiento de la información, reduciendo al mínimo el impacto en los indicadores o, lo que es lo mismo, que los cambios en ellos no obedezcan o estén asociados a cambios en los tratamientos aplicados a los datos de campo.

Al utilizarse una herramienta en papel o electrónica, es importante revisar los criterios de validación en sus distintos niveles: tanto los que se aplican en campo como en gabinete previo al análisis de la información. Por ello, es importante contar con diagramas de flujo del instrumento de captación que queden debidamente documentados, para que en caso de realizarse algún cambio en posteriores ediciones de la encuesta sea más ágil la comprensión de su impacto.

El advenimiento de las herramientas informáticas provee nuevas posibilidades para esta etapa del procesamiento, al brindar la posibilidad de incluir validaciones programadas en los dispositivos móviles usando sistemas CAPI. El propósito de estas innovaciones es que a la sede central de procesamiento llegue información de campo con una calidad mucho mayor que la que puede obtenerse de los levantamientos en papel, y se dejen las verificaciones más complejas para la validación centralizada.

Bases de datos

Han de cuidarse algunos aspectos esenciales como los siguientes:

- i. Las variables deben estar debidamente codificadas. Las variables o campos de una base de datos no deben contener los textos de las categorías de respuesta, como es el caso de algunas de las bases de datos de las encuestas utilizadas en este estudio. Los textos dificultan la consulta y explotación de los datos.
- ii. Es indispensable incluir en la publicación al menos un archivo que contenga la descripción detallada de la base de datos, con los nombres de cada una de las variables o campos de cada tabla, así como los códigos o valores que adquiere la variable descrita, la pregunta a la que corresponde en el cuestionario, el rango o valores válidos de la misma, y el tipo de variable de que se trate (numérica, texto,

etc.). También es deseable incluir todos los metadatos adicionales necesarios (por ejemplo, variables auxiliares construidas, validaciones incluidas, entre otras) y que contribuyan a la comprensión de cada variable que forme parte de la base de datos final.

- iii. Será conveniente agregar un archivo que muestre el diagrama completo entidad-relación de la base de datos, a efecto de conocer la forma en que han de estructurarse las consultas combinadas entre distintas tablas.
- iv. Preferentemente la base de datos ha de publicarse en formato de datos abiertos, como el de archivos delimitados por comas (.csv), ya que se trata de formatos que pueden ser leídos y procesados por casi cualquier *software* de gestión de base de datos. Con frecuencia, publicar bases de datos en formatos para paquetes estadísticos comerciales, como SAS, SPSS o Stata, impide a usuarios que no cuentan con licencias comerciales explotar los datos o bien somete al usuario a la necesidad de convertir dichos formatos en otros que no requieran de *software* comercial.
- v. Es indispensable asegurar la integridad referencial de la base de datos, así como la consistencia entre variables. Es decir, toda base de datos a publicarse deberá ser debidamente validada y, preferentemente, la documentación de dicho proceso de validación puesta a disposición del usuario.

Documentación y evaluación

Una vez finalizadas las etapas del proceso estadístico de una encuesta, es importante realizar un respaldo de las evidencias de cada una de ellas. Es conveniente que los productos resultantes de cada etapa (evaluaciones, manuales, bases de datos, tabulaciones, diagramas, comunicados, presentaciones, entre otros) sean respaldados digitalmente por cada área generadora en un solo acervo, de forma tal que cada una de las partes involucradas en el proceso tenga una memoria de consulta para futuras ediciones.

Es altamente recomendable realizar evaluaciones de cada etapa de realización de la encuesta con la intención de dejar constancia de áreas de fortaleza y mejora que se experimentaron durante el proceso estadístico. Por tal motivo, se aconseja que dicha evaluación se haga al poco tiempo de haber realizado la presentación de resultados, pues aún se conserva fresca la experiencia del levantamiento y es posible plasmar con claridad lo ocurrido. Conservar evidencias de los productos de cada fase y realizar una evaluación

final permitirán sustentar y valorar las modificaciones o ajustes pertinentes en siguientes ediciones de la encuesta.

A lo largo de esta sección se ha sistematizado un conjunto de sugerencias con la intención de proporcionar una guía para el desarrollo de una encuesta sobre la demanda, orientada a conocer el estado y evolución del proceso de inclusión financiera con perspectiva de género.

5. Conclusiones

Como resultado de esta investigación, es importante destacar el papel relevante asumido por las organizaciones internacionales de cooperación y desarrollo en términos de sensibilizar a las autoridades nacionales de ALC respecto del valor de la inclusión financiera de los más amplios sectores poblacionales (personas, hogares, negocios y empresas) como una herramienta que, puesta cabalmente en operación, puede favorecer el crecimiento económico y posibilitar la reducción de la pobreza.

Los principales hitos que destacan son la creación de la AIF, la puesta en marcha del Plan de Acción para la Inclusión Financiera, la concepción de la inclusión financiera como crucial para el cumplimiento de siete de los 17 ODS y el énfasis en las capacidades financieras como un medio para aprovechar las ventajas del sistema financiero.

Del conjunto de definiciones revisadas en esta investigación, tres de las cuatro señaladas por la AIF —acceso, uso y calidad— están presentes en las definiciones de los otros organismos internacionales y son retomadas por los países analizados en esta publicación: Colombia, México y Perú. Destaca el énfasis de la OCDE respecto de la necesidad de ampliar los servicios a todos los segmentos de la sociedad. En consonancia, la CEPAL subraya que la inclusión financiera involucra los esfuerzos orientados a brindar acceso a los servicios financieros formales a quienes carecen de él y a su mejoramiento para quienes ya forman parte del circuito financiero formal.

Por su parte, Colombia, México y Perú, además de considerar las dimensiones arriba mencionadas, enfocan también la atención en la protección del consumidor de los servicios y productos financieros. Simultáneamente, la CEPAL subraya este componente en particular frente a las tecnologías financieras, que además de plantear desafíos sobre la privacidad de la información, exigen un marco regulatorio respecto de la utilización de los datos para delinear perfiles crediticios.

En particular, en relación con el concepto de educación financiera, como resultado de esta investigación se propone retomar la recomendación de la OCDE y concentrar

esfuerzos en la construcción del índice de alfabetización financiera, como la medida estadística que informa sobre las capacidades de la población para participar de manera informada y habilitada en el campo de las finanzas tradicionales o digitales.

En el estudio de la inclusión financiera se han conjuntado los ángulos de la oferta de los productos financieros (instituciones o entidades financieras y la información a su cargo) y de la demanda (población, empresas y micronegocios). Por ello, en los países de la región se ha fortalecido la generación de información a partir de los registros administrativos existentes en la materia y promoviendo el levantamiento de encuestas. Esta publicación se inscribe en la segunda línea, esto es, en relación con la demanda de servicios financieros con el propósito central de identificar las necesidades y limitaciones que experimentan las mujeres para alcanzar una participación igualitaria respecto de los hombres.

La evidencia estadística global para 2015 refleja cierto avance en el proceso de inclusión respecto de 2011. Por ejemplo, en ese año el 51% de la población adulta contaba con una cuenta en una institución financiera formal frente al 39% en 2011. También se observó una mejora en el grupo de población más pobre que, en el mismo periodo, presentó un aumento de 17 puntos (de 24% a 41%), así como una reducción en la brecha por género de 9,3 a 5,5 puntos. Estos datos muestran el impacto positivo de algunas de las políticas públicas, principalmente de aquellas dirigidas a las mujeres, a través de la creación de cuentas de depósito, pago por programas sociales y transferencias condicionadas. No obstante, las mujeres continúan en desventaja respecto de los hombres en la mayoría —si no en todos— de los indicadores financieros.

Con base en las encuestas que han realizado México y Perú, se identifican las diferencias por género tanto en el acceso a los servicios financieros como en la finalidad para la que estos se utilizan, en particular el destino del crédito, ya que ellas privilegian pagar gastos de un negocio o empresa, cubrir deudas anteriores y costear gastos de educación y salud. Son preocupaciones probablemente vinculadas con las necesidades económicas de sus hogares y sus integrantes.

Esta propuesta busca sentar las bases conceptuales para una encuesta en hogares que sirva como referencia a los responsables de generar información y, de ese modo, pueda contribuir a establecer y evaluar las políticas dirigidas a alcanzar la igualdad de género en lo que atañe a inclusión financiera.

Su finalidad es avanzar en la estandarización de las mediciones i) contemplando las dimensiones de acceso, uso y la calidad de los productos y servicios financieros formales,

como complemento a los indicadores sobre el acceso y uso que se derivan de los propios reportes del sistema financiero; e ii) incorporando dos dimensiones relevantes, educación y protección financiera, orientadas a reducir las barreras asociadas a desconocimiento del tema y la inseguridad ante posibles fallas, errores o abusos de las entidades que ofrecen los servicios.

Es importante notar que con el término *inclusión financiera* se alude a la participación de las personas, hogares y empresas en las instituciones autorizadas, reguladas y supervisadas por la entidad nacional responsable del sistema financiero formal. Esto no excluye la indagación sobre la utilización de los mecanismos informales y/o no regulados de financiación y ahorro, como un medio para entender qué características de estos servicios hacen que la población los adopte, aunque pudieran implicar mayores riesgos y costos.

El modelo propuesto está centrado en tres segmentos de mujeres: las trabajadoras subordinadas, las emprendedoras o en una condición de trabajadoras independientes y las dedicadas al trabajo no remunerado a favor de su hogar o cuidadoras. Uno de los objetivos centrales es observar y medir las desigualdades de género, comparando estas tres categorías con las respectivas de hombres. En la tercera categoría, referida al trabajo no remunerado para los cuidados de los hogares, el predominio femenino y la escasa participación masculina limita la posibilidad de disponer de suficientes casos para una comparación estadísticamente fundada entre géneros. Por ello, se propone que lo observado sobre el conjunto de varones en esta categoría se considere solo de valor cualitativo o como una orientación respecto de su comportamiento financiero pero no para elaborar conclusiones.

Se propone que estas sean las categorías de producción y análisis de datos, con base en la reconceptualización del término trabajo que, entre otros cambios, ha llevado a repensar las categorías estadísticas tradicionales y, especialmente, a reconocer como una forma de trabajo el desempeño sin retribución de las tareas domésticas y de cuidado en los hogares. Socialmente estas actividades han sido definidas como propias de las mujeres y esto, en gran medida, las ha mantenido al margen de los espacios sociales de la economía y la política. También se reconoce que las mujeres se han incorporado al mundo del trabajo pagado en busca de su autonomía económica, pero normalmente y por múltiples razones (entre otras, las referidas a la maternidad, dificultades para separarse de sus hogares, necesidad de horarios flexibles, menores credenciales, etc.) lo han hecho en los sectores y ocupaciones informales, que ofrecen menores salarios y escasa o ninguna protección

social, sin que esto haya significado el abandono de su rol tradicional como cuidadoras de sus hogares. Asimismo, en este espacio —el del trabajo remunerado—, se incluyen las mujeres emprendedoras que buscan crear sus propias fuentes de trabajo e ingresos (en muchos casos, como complemento a los ingresos que llegan al hogar) y que están —no siempre conscientemente— intentando superar los estereotipos sobre el género femenino, que se asocian a menores cualidades para formar parte del ámbito de los negocios, dirigir equipos de trabajo, tomar decisiones rápidas, manejar y crecer el dinero, etc.. Todo esto sin dejar de lado su rol en el ámbito privado del hogar.

Así se observan a las mujeres en los países de la región enfrentando la vida social desde estas tres posiciones. Por ello, se propone pensar y estudiar el tema de la inclusión o exclusión financiera concibiendo las tres categorías (cuidadoras, dependientes e independientes) y, a partir de ellas, encontrar las relaciones y variables que permitan conocer cómo se asocian al acceso y uso de los productos y servicios financieros formales o a los recursos y mecanismos con los que el sector informal cubre las necesidades de las que quedan al margen de lo formal.

Se pretende generar mayor evidencia estadística respecto de las barreras que, a partir de la estadística existente, se supone que conforman la base de la exclusión. Por ejemplo, ingresos limitados o variables, escasos o nulos activos fijos para sustentar garantías, estereotipos de género presentes en las políticas de las entidades financieras, sobrecarga de trabajo, escasez de tiempo y limitaciones para usar los servicios financieros, acceso deficiente a la información financiera y escaso conocimiento de las nuevas tecnologías, y bajo índice de capacidades financieras, entre otros.

Para orientar el diseño y desarrollo de una encuesta en hogares con perspectiva de género, se ha elaborado una propuesta con la temática de interés, se han esgrimido los argumentos que se consideran relevantes, se han planteado algunas de las preguntas y respuestas hipotéticas sobre las que interesa disponer de evidencia estadística, y se han explicitado las definiciones adoptadas, los objetivos de la medición y el detalle de los subtemas, categorías y variables que están involucrados. A modo de guía para la construcción del instrumento de medición, en el anexo 2 se presentan estas categorías y variables ordenadas por dimensión: acceso, uso, calidad, educación y protección financiera.

Asimismo, para facilitar el desarrollo y ejecución de una encuesta en hogares, se han listado y descrito una serie de recomendaciones elaboradas con base en la revisión de las experiencias de los países de referencia. Estas son tanto de orden general como específico. Estas últimas se exponen conforme a las etapas del proceso estadístico de una

encuesta: diseño conceptual y estadístico (incluye elaboración de cuestionario y herramienta electrónica), ejecución (capacitación del personal de campo y seguimiento del trabajo en terreno), procesamiento y presentación de resultados.

Del conjunto de sugerencias generales se destaca la conveniencia de adoptar decisiones clave sobre lo siguiente:

- i. **Tipo de medición:** debe definirse si el interés está en una medición única de corte transversal (en un momento del tiempo) o en una medición continua con cierta periodicidad.
- ii. **Nivel político del interés:** si los países están interesados en monitorear y evaluar acciones y programas orientados a darle curso al proceso de vinculación financiera y con cierto ritmo, entonces son necesarias mediciones subsecuentes, con intervalos de tiempo sistemáticos y, en el mejor de los casos, idénticas.
- iii. **Institución responsable:** el organismo o la institución responsable de la medición del fenómeno debe estar acorde con el tamaño de la responsabilidad. En general, los gobiernos han invertido en el desarrollo de sus oficinas nacionales de estadística.
- iv. **Comparaciones con países pares:** si es uno de los ejes del estudio y medición de la inclusión financiera, entonces lo recomendable es apegarse a los estándares que los organismos internacionales de estadística recomiendan.
- v. **Desglose geográfico de la información:** cuando el interés del estudio no solo es el conocimiento de un fenómeno sino también el diseño y evaluación de decisiones políticas, planes, programas, acciones, entonces el detalle geográfico requerido por la información estadística estará condicionado, **en gran medida, por el ámbito de incidencia de la política, estrategias e innovaciones involucradas en el proceso.**

En cuanto a las recomendaciones específicas, conviene poner atención en el diseño estadístico, la determinación del tamaño de la muestra y cómo proceder para calcularlo, de forma tal de asegurar instrumentos y estimaciones confiables. También es necesario focalizar en el diseño de un cuestionario electrónico, la capacitación de los entrevistadores y la construcción de la base de datos correspondiente.

En suma, se espera que sea posible generar un conjunto de datos comparables, que permitan elaborar diagnósticos de la situación actual y dar seguimiento conforme a las estrategias nacionales de inclusión financiera. Además, se busca promover análisis más específicos sobre las brechas entre mujeres y hombres, en tanto los indicadores podrán

referirse a categorías más puntuales que a los conglomerados totales de ambos géneros y, consecuentemente, se esperarán acciones y decisiones de las autoridades y entidades financieras focalizados según cada categoría social.

Referencias

- AITECO Consultores. s.f. Qué es la calidad de servicio. Disponible en: <https://www.aiteco.com/que-es-la-calidad-de-servicio/> (última consulta: 17 de marzo de 2020).
- AIF (Alianza para la Inclusión Financiera). 2010. La medición de la inclusión financiera para entes reguladores: Diseño e implementación de encuestas. Documento sobre políticas. Bangkok, Tailandia: AIF. Disponible en: [https://www.afi-global.org/sites/default/files/pdfimages/afi%20policy%20paper-SP%20\(2\).pdf](https://www.afi-global.org/sites/default/files/pdfimages/afi%20policy%20paper-SP%20(2).pdf).
- Azar, K., E. Lara y D. Mejía. 2018. Inclusión financiera de las mujeres en América Latina. Situación actual y recomendaciones de política. Políticas públicas y transformación productiva 30. Caracas, Venezuela: CAF.
- Banca de las Oportunidades, Superintendencia Financiera de Colombia y AFP (Administradora de Fondos de Pensiones y de Cesantías). 2020. Sitio web de la Banca de las Oportunidades, 26 de febrero. Disponible en: http://bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2018-02/PDF%202012_0.pdf.
- Banca de las Oportunidades y Superintendencia Financiera de Colombia. 2012. Inclusión financiera en Colombia. Estudio desde la demanda, realizado por Ipsos Napoleón Franco. Disponible en: <http://bancadelasoportunidades.gov.co/es/publicaciones/reportes-anuales>.
- . 2015. Inclusión financiera en Colombia: Estudio de Demanda para Analizar la Inclusión Financiera en Colombia, Informe de Resultados. Realizado por Ipsos: Napoleón Franco.
- . 2017a. Estudio de demanda de inclusión financiera. Informe de resultados segunda toma (Con el apoyo del CAF-Banco de Desarrollo de América Latina). Consultores: Marulanda Consultores y Centro Nacional de Consultoría.
- . 2017b. Estudio de Demanda para Analizar la Inclusión Financiera en Colombia. Informe de Resultados. Realizado por Ipsos: Napoleón Franco.
- . 2018. Reporte de inclusión financiera Bogotá, Colombia.
- Banco Mundial. 2013. Perú: Examen de Diagnóstico de la Protección del Consumidor y la Alfabetización Financiera. Noviembre. Washington, D.C.: Banco Mundial y Secretaría de Estado para Asuntos Económicos.

- . 2018. Inclusión financiera. Abril Disponible en: <https://www.bancomundial.org/es/topic/financialinclusion/overview>.
- Banco Mundial, IFC (Corporación Financiera Internacional) y MIGA (Organismo Multilateral de Garantía de Inversiones). 2014. Global Financial Development Report. Financial Inclusion. Washington, D.C.: Grupo Banco Mundial.
- BID (Banco Interamericano de Desarrollo), BID Invest, Finnovista. 2018. FINTECH: América Latina 2018. Crecimiento y consolidación. Washington, D.C. BID. Disponible en: <https://publications.iadb.org/es/fintech-america-latina-2018-crecimiento-y-consolidacion>.
- CAF-Banco de Desarrollo de América Latina. 2015a. Encuesta de medición de capacidades financieras en los países andinos. Informe para Colombia 2014. Caracas, Venezuela: CAF.
- . 2015b. Encuesta de medición de capacidades financieras en los países andinos. Informe para Perú 2014. Caracas, Venezuela: CAF.
- Cantalapiedra, M. 2016. Cinco indicadores de la calidad del servicio bancario. Disponible en: <https://empresas.blogthinkbig.com/cinco-indicadores-de-la-calidad-del-servicio-bancario/> (última consulta: 17 de marzo de 2020).
- CEPAL (Comisión Económica para América Latina y el Caribe). 2016. Panorama Social de América Latina, 2015 (LC/G.2691-P). Santiago, Chile: CEPAL.
- . 2019a. La autonomía de las mujeres en escenarios económicos cambiantes (LC/CRM.14/3). Santiago, Chile: CEPAL.
- . 2019b. CEPALSTAT, Disponible en: <https://cepalstat-prod.cepal.org/cepalstat/tabulador/ConsultaIntegrada.asp?idIndicador=2319&idioma=e> (última consulta: 5 de marzo de 2020).
- . 2019c. Panorama Social de América Latina, 2018 (LC/PUB.2019/3-P). Santiago, Chile: CEPAL.
- CEF (Comité de Educación Financiera). 2017. Estrategia Nacional de Educación Financiera (ENEF), Septiembre. Disponible en: <https://www.findevgateway.org/es/publicacion/2017/09/estrategia-nacional-de-educacion-financiera-enef>.
- CIEEF (Comisión Intersectorial para la Educación Económica y Financiera). 2017. Estrategia Nacional de Educación Económica y Financiera de Colombia (ENEEF). Bogotá, Colombia: CIEEF.

- CMIF (Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera). 2015. Estrategia Nacional de Inclusión Financiera. Lima, Perú.
- Cohen M. y C. Nelson, 2011. Financial Literacy: A step for clients towards financial inclusion, Global Microcredit Summit. Valladolid, España.
- Comisión Europea, FMI (Fondo Monetario Internacional), OCDE (Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos), Naciones Unidas y Banco Mundial. 2016. *Sistema de Cuentas Nacionales 2008*, ST/ESA/STAT/SER.F/2/Rev.5. Nueva York, NY.
- Comisión Intersectorial para la Inclusión Financiera. 2016. Estrategia Nacional de Inclusión Financiera en Colombia. Bogotá, Colombia. Consejo Nacional de Inclusión Financiera. 2013. Reporte de Inclusión Financiera 5. Ciudad de México, México.
- DANE (Departamento Administrativo Nacional de Estadística). 2020. Encuesta de micronegocios. Resultados preliminares, enero-octubre 2019. Bogotá: Colombia.
- Demirgüç-Kunt, A., L. Klapper, D. Singer, S. Ansar y J. Hess. 2018. The Global Findex Database 2017: Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution. Washington, D.C.: Grupo Banco Mundial.
- Diario Oficial de la Federación. 2011. Acuerdo por el que se crea el Consejo Nacional de Inclusión Financiera. Ciudad de México, México.
- Estrada Villalta, R. 2013 La Alianza para la Inclusión Financiera (AFI), en *Visión Financiera*, Año 2, No. 8, junio: 18-19.
- Feres, J. C. y F. Medina. 2001. Hacia un sistema integrado de encuestas de hogares en los países de América Latina, *Serie Estudios Estadísticos y Prospectivos*, Santiago, Chile: CEPAL.
- DTCC. 2017. Fintech and Financial Stability. Exploring How Technological Innovations Could Impact the Safety & Security of Global Markets.. Octubre.
- FELABAN (Federación Latinoamericana de Bancos). 2017. La revolución digital, la política pública y un entorno financiero mutante. III Informe de Inclusión Financiera. Octubre.
- García N., A. Grifoni, J. C. López y D. Mejía. 2013. La educación financiera en América Latina y el Caribe. Situación actual y perspectivas, *Serie Políticas Públicas y Transformación Productiva*, N°12. Caracas, Venezuela: CAF.
- Grossi, I. I. 2019. Inclusión financiera y el rol de las Fintech en Argentina. Disponible en: <https://abogados.com.ar/inclusion-financiera-y-el-rol-de-las-fintech-en%20argentina/24077>.
- Hogg, R. y E. Tanis. 2005. Probability and Statistical Inference. 7ma ed. Pearson.

- INEGI (Instituto Nacional de Estadística y Geografía). 2010. Indicadores estratégicos de la Encuesta nacional de micronegocios. Ciudad de México, México: INEGI.
- INEGI (Instituto Nacional de Estadística y Geografía) y CNBV (Comisión Nacional Bancaria y de Valores). Encuesta nacional de inclusión financiera (ENIF) 2012.
- . Encuesta nacional de inclusión financiera (ENIF) 2015.
- . Encuesta nacional de inclusión financiera (ENIF) 2018.
- . 2012. El desarrollo de una encuesta de demanda. La experiencia en México. Ciudad de México, México: INEGI y CNBV.
- . 2018a. Encuesta nacional de inclusión financiera (ENIF) 2018/. Presentación de resultados: Glosario. Ciudad de México, México: INEGI y CNBV. Disponible. <https://www.inegi.org.mx/app/glosario/default.html?p=enif2018#letraGloI>.
- . 2018b. Encuesta nacional de inclusión financiera (ENIF). Diseño conceptual, Ciudad de México, México: INEGI y CNBV.
- INEI (Instituto Nacional de Estadística e Informática). 2017. Producción y Empleo Informal en el Perú, Cuenta Satélite de la Economía Informal 2007-2016.
- IMUJERES (Instituto Nacional de las Mujeres). 2004. El ABC de género en la administración pública. Ciudad de México, México.
- Maurizio, R. 2019. Rotación ocupacional e informalidad laboral. El caso de los trabajadores independientes en América Latina, Informes Técnicos OIT N°10.
- Mejía D. 2014. Encuesta de Medición de Capacidades Financieras en Bolivia, Colombia, Ecuador y Perú, *Boletín del Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos* (CEMLA), octubre-diciembre.
- Naciones Unidas. 2019. Guidelines for Producing Statistics on Asset Ownership from a Gender Perspective. Statistical Division. Studies in Methods. Series F N°119. Nueva York, NY: Naciones Unidas.
- OCDE (Organización para el Cooperación y el Desarrollo Económicos). 2005. Improving Financial Literacy: Analysis of Issues and Policies, citado en CAF-Banco de Desarrollo de América Latina, ASPEm (Asociación Solidaridad Países Emergentes) y COPEME (Consorcio de Organizaciones Privadas de Promoción al Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa). 2015. Encuesta de medición de capacidades financieras en los países andinos: Colombia, Ecuador, Perú, Bolivia, Informe 2013/2014. Caracas, Venezuela: CAF.

- . 2018. Kit de herramientas OCDE/INFE para medir alfabetización e inclusión financiera. OCDE-CVM. Mayo. Disponible en: http://www.oecd.org/finance/financial-education/ES_2018%20OECD%20INFE%20Toolkit.pdf.
- OIT (Organización Internacional del Trabajo). 2016. Las mujeres en el trabajo. Tendencias de 2016. Ginebra, Suiza: OIT.
- . Estadísticas del trabajo, el empleo y la subutilización de la fuerza de trabajo, 19ª Conferencia Internacional de Estadísticos del Trabajo, ICLS/19/2013/2, Ginebra, Suiza: OIT.
- Pérez Caldentey, E. y D. Titelman (editores). 2018. La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo, *Libros de la CEPAL*, N°153 (LC/PUB.2018/18-P). Santiago, Chile: CEPAL.
- Ramírez de León, A. L. s.f. Calidad total en el servicio bancario. Disponible en: https://www.emagister.com/uploads_courses/Comunidad_Emagister_59044_servicio_Bancario.pdf.
- Roa, M. J. 2013. Inclusión financiera en América Latina y el Caribe: acceso, uso y calidad, *Boletín del Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos* (CEMLA), julio-septiembre.
- SBS (Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones). 2016. Encuesta nacional de demanda de servicios financieros y nivel de cultura financiera en el Perú (con el apoyo de la Cooperación Suiza – SECO).
- . 2012. Encuesta Piloto de Acceso y Uso de Servicios Financieros. Resultados inferenciales, Perú (con financiamiento del BID).
- Secretaría de Comunicaciones y Transportes. 2018. Las TIC en México. Hogares con conexión a Internet. Ciudad de México, México.
- SNIEG (Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica). 2015. Lineamientos para incorporar la perspectiva de género en el Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica. Aguascalientes, México: SNIEG.
- Torres, M. y C. Vásquez. 2010. La calidad: evolución de su significado y aplicación en servicios, *Publicaciones en Ciencias y Tecnología*, Vol. 4, N°2.

Anexos

Anexo 1. Cuadros complementarios de la segunda sección

Cuadro A1.1. Principales encuestas en hogares sobre temáticas financieras en ALC, 2012-2019

País	Año	Encuesta	Tamaño de muestra y unidad de observación	Realización	Financiamiento
1 Argentina	2017	Encuesta de medición de capacidades financieras	1.224 personas	Ipsos	CAF-Banco de Desarrollo de América Latina
2 Bolivia	2013	Encuesta de medición de capacidades financieras en los países andinos	1.200 personas	Ipsos	CAF-Banco de Desarrollo de América Latina
3 Chile	2014	Encuesta financiera de hogares	4.502 hogares	Ipsos	Banco Central de Chile
4 Chile	2016	Encuesta de medición de capacidades financieras en los países andinos	1.224 personas	Ipsos	CAF-Banco de Desarrollo de América Latina
5 Colombia	2013	Encuesta de medición de capacidades financieras en los países andinos	1.261 personas	Ipsos Napoleón Franco	CAF-Banco de Desarrollo de América Latina
6 Colombia	2014-2105	Estudio de demanda para analizar la inclusión financiera en Colombia. Primera toma	1.417 personas y 1.213 micro-empresarios	Ipsos Napoleón Franco	Banca de las Oportunidades y Superintendencia Financiera de Colombia
7 Colombia	2017	Estudio de demanda para analizar la inclusión financiera en Colombia. Segunda toma	1.432 personas y 1.233 micro-empresarios	Marulanda Consultores y Centro Nacional de Consultoría	Banca de las Oportunidades y Superintendencia Financiera de Colombia
8 Costa Rica	2015	Encuesta financiera de hogares	1.650 hogares	Ipsos	Banco Central de Costa Rica
9 Ecuador	2013	Encuesta de medición de capacidades financieras en los países andinos	1.200 personas	Ipsos	CAF-Banco de Desarrollo de América Latina
10 Ecuador	2016	Encuesta de oferta y demanda de servicios financieros – Hogares	4.442 hogares	Banco Central del Ecuador	Banco Central del Ecuador
11 El Salvador	2016	Encuesta nacional de acceso a servicios financieros	5.211 personas	CID/Gallup y Banco Central de Reserva de El Salvador	Banco Central de Reserva de El Salvador

País	Año	Encuesta	Tamaño de muestra y unidad de observación	Realización	Financiamiento
12 México	2012 2015 2018	Encuesta nacional de inclusión financiera	2012: 7.016 personas 2015: 7.000 personas 2018: 14.500 personas	INEGI	CNBV - INEGI
13 México	2013	Encuesta nacional sobre comportamientos, actitudes y conocimientos financieros	2.022 personas	Ipsos BIMSA	Banco Mundial y Fondo Fiduciario de Rusia para la Capacitación y la Educación Financieras
14 Nicaragua	2016	Encuesta nacional de inclusión financiera	7.908 personas	Banco Central de Nicaragua (BCN) y Comisión Nacional de Microfinanzas (CONAMI)	Comisión de Servicios Financieros (CSF)
15 Paraguay	2013	Encuesta de inclusión financiera	1.000 personas	Gallup	Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento / Banco Mundial
16 Paraguay	2017	Encuesta de capacidades financieras en Paraguay	1.203 personas	Ipsos	CAF-Banco de Desarrollo de América Latina
17 Perú	2012	Encuesta piloto de acceso y uso de servicios financieros	2.800 personas	SBS	BID - SBS
18 Perú	2013	Encuesta de medición de capacidades financieras en los países andinos	1.210 personas	Ipsos	CAF-Banco de Desarrollo de América Latina
18 Perú	2016	Encuesta nacional de demanda de servicios financieros y nivel de cultura financiera	6.565 personas	Deloitte & Touche	SBS - Confederación Suiza
19 Perú	2019	Encuesta nacional de capacidades financieras	1.205 personas	Ipsos	CAF-Banco de Desarrollo de América Latina
20 República Dominicana	2014	Encuesta de cultura económica y financiera	2.313 hogares	Banco Central de la República Dominicana	BID

País	Año	Encuesta	Tamaño de muestra y unidad de observación	Realización	Financiamiento
21 Uruguay	2012-2013	Encuesta financiera de los hogares uruguayos	8.191 hogares	Universidad de la República (Departamento de Economía de la Facultad de Ciencias Sociales) e Instituto Nacional de Estadística	Banco Central del Uruguay

Fuente: Elaboración propia con base en la bibliografía consultada.

**Cuadro A1.2. Encuestas sobre inclusión financiera en Colombia, México y Perú,
2012-2018**

Año	Nombre de la encuesta e institución responsable		
	Colombia	México	Perú
2012		Encuesta nacional de inclusión financiera, ENIF 2012 INEGI en convenio con la CNBV	Encuesta piloto de acceso y uso de servicios financieros. Resultados inferenciales SBS con financiamiento del BID
2015	Estudio de demanda para analizar la inclusión financiera en Colombia. Informe de resultados. Realizado por Ipsos, Napoleón Franco y financiado por Banca de las Oportunidades y Superintendencia Financiera de Colombia	Encuesta nacional de inclusión financiera, ENIF 2015 INEGI en convenio con la CNBV	
2016			Encuesta nacional de demanda de servicios financieros y nivel de cultura financiera en el Perú SBS con el apoyo de la Cooperación Suiza SECO.
2017	Estudio de demanda de inclusión financiera. Informe de resultados, segunda toma Elaborado por Banca de las Oportunidades y Superintendencia Financiera de Colombia, con el apoyo del CAF-Banco de Desarrollo de América Latina. Consultores: Marulanda Consultores y Centro Nacional de Consultoría		
2018		Encuesta nacional de inclusión financiera, ENIF 2018 INEGI en convenio con la CNBV	

Fuente: Elaboración propia con base en la bibliografía consultada.

**Cuadro A1.3. Encuestas sobre inclusión financiera en Colombia, México y Perú,
2012-2018: objetivo general por país y año de levantamiento.**

País y año	Objetivo general
Colombia 2015	Complementar el diagnóstico del estado de la inclusión financiera en el país y brindar al gobierno nacional y a las entidades financieras un panorama completo de los avances y retos en materia de inclusión financiera, identificando oportunidades para su profundización.
Colombia 2017	Identificar, a partir de las percepciones de los adultos y microempresas, barreras y brechas existentes en el acceso y uso de los servicios financieros. Recoger la percepción de la población frente a la calidad y bienestar de los servicios financieros formales, la infraestructura para los servicios financieros y los comportamientos de pagos.
México 2012	Proporcionar información que permita diseñar políticas públicas en materia de uso y acceso a servicios y productos financieros con la que se generen indicadores oficiales a nivel nacional, que permitan a las dependencias públicas el diagnóstico y establecimiento de metas a corto y largo plazo.
México 2015	El mismo objetivo general de 2012.
México 2018	Generar información estadística e indicadores oficiales a nivel nacional y regional, que permitan a las autoridades financieras hacer diagnósticos, diseñar políticas públicas y establecer metas en materia de inclusión y educación financiera.
Perú 2012	Objetivo final: que la nueva información de demanda, junto con la información proveniente de los oferentes de servicios financieros, permita analizar el grado real de inclusión financiera logrado por el sistema financiero peruano, la adecuación de los productos y servicios actualmente disponibles en el mercado a las necesidades de los agentes económicos y los factores limitantes a la inclusión financiera. Además, se busca que la encuesta ayude a establecer una línea de base sobre el acceso a/y el uso de los servicios financieros por parte de la población.
Perú 2016	Identificar las necesidades y demandas financieras de la población en las zonas urbanas y rurales del país, además de estimar el nivel de cultura financiera existente.

Fuente: Elaboración propia con base en la bibliografía consultada.

**Cuadro A1.4. Encuestas sobre inclusión financiera en Colombia, México y Perú,
2012-2018: objetivos específicos y cobertura temática**

País y año	Objetivos específicos	Cobertura temática
Colombia 2015	<ul style="list-style-type: none"> • Caracterización de la demanda (individuos y microempresarios). • Infraestructura financiera (acceso y uso de los puntos de acceso). • Tenencia y uso de los productos financieros (transaccionales, ahorro, crédito, seguros, giros). • Comportamientos financieros (medios de pago, actitudes hacia la tecnología y educación financiera). • Calidad (transparencia y ajuste de productos a las necesidades del consumidor financiero). • Bienestar (incidencia de la inclusión financiera en el bienestar de individuos y microempresarios). 	<ul style="list-style-type: none"> • Datos sociodemográficos de la población y microempresarios(as). • Acceso a puntos financieros. • Imprevistos y planificación del consumo/de la operación del negocio. • Productos financieros. Acceso y uso. • Medios de pago y tecnología. • Giros y remesas. • Ahorro. • Crédito. • Bienestar. • Seguros. • Sistema financiero.
Colombia 2017	ND	<ul style="list-style-type: none"> • Datos sociodemográficos de la población y microempresarios(as). • Inclusión financiera de los individuos. Dimensiones de acceso y uso. • Inclusión financiera de los microempresarios. • Calidad y protección al consumidor. • Bienestar subjetivo y objetivo. • Infraestructura del sistema financiero y tecnologías de la información. • Medios de pago.
México 2012	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer las características de los usuarios y no usuarios (ex usuarios) de los productos y servicios financieros formales e informales. • Identificar a la población que lleva control de sus gastos, así como a los que tienen solvencia económica, es decir, un excedente después de cubrir gastos propios o del hogar y emergencias económicas. • Proveer información sobre ahorro, crédito, seguros, cuentas de ahorro para el retiro y sus canales de acceso. • Identificar algunas barreras que limitan el acceso y uso al sistema financiero formal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Residentes y hogares en la vivienda. • Características sociodemográficas de los integrantes del hogar. • Características sociodemográficas del integrante seleccionado. • Administración de los gastos. Ahorro informal y formal. Crédito informal y formal. • Seguros. • Cuenta de ahorro para el retiro. • Remesas. • Uso de canales financieros.

País y año	Objetivos específicos	Cobertura temática
México 2015	Se agrega como objetivo específico: <ul style="list-style-type: none"> • Conocer el porcentaje de la población que tiene ahorros y créditos formales e informales y cuántas personas recibieron educación sobre el ahorro desde sus hogares o escuelas. 	Se agrega: <ul style="list-style-type: none"> • Banca electrónica. • Grado de insatisfacción. • Educación para el ahorro. • Protección al consumidor. • Propiedad de activos. • Detección de usuarios, no usuarios y ex usuarios. • Percepción de la calidad. • Frecuencia de uso de los instrumentos financieros.
México 2018	Igual que en 2015	Se agrega: <ul style="list-style-type: none"> • Número de dependientes económicos. • Comportamientos financieros. • Opinión sobre riesgos financieros. • Antigüedad de productos de ahorro. • Comparación de productos de ahorro y crédito y medios utilizados. • Intereses por préstamos (formales e informales). • Formas de pago frecuente. • Capacidades financieras.
Perú 2012	Recoger información sobre el conocimiento y cercanía a la población de los puntos de atención del sistema financiero (oficinas, cajeros automáticos y agentes o cajeros corresponsales) y el uso de los diversos productos y servicios financieros: ahorro, crédito, tarjetas de crédito, seguros, remesas, banca por internet y banca móvil.	<ul style="list-style-type: none"> • Características sociodemográficas y de la vivienda. • Características laborales y de ingreso. • Puntos de atención del sistema financiero. • Ahorros y depósitos. • Créditos y préstamos. • Otros productos y servicios financieros.
Perú 2016	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar las necesidades de los servicios financieros por subsegmentos de la población. • Medir los niveles de acceso, uso y calidad de los servicios financieros. • Identificar los hábitos financieros de la población. • Medir los niveles de educación financiera. • Difundir los resultados a diferentes actores del sector público y privado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Información general de identificación: parentesco con el jefe del hogar, sexo, edad, estado civil, número de miembros del hogar, nivel de estudios, materiales de la vivienda, servicios, número de habitaciones para dormir. • Canales de atención del sistema financiero. • Otros canales de atención. • Flujos de ingresos y gastos. • Activos y pasivos: ahorro y crédito. • Contingencias y conocimiento de los seguros. • Educación financiera / actitud frente al riesgo / preferencias intertemporales. • Calidad del servicio otorgado por las instituciones financieras.

Fuente: Elaboración propia con base en la bibliografía consultada.

Nota: ND: No disponible.

**Cuadro A1.5. Encuestas sobre inclusión financiera en Colombia, México y Perú,
2012–2018: diseño estadístico**

País y año	Tamaño de la muestra	Características	Marco muestral
Colombia 2015¹³	1.417 personas y 1.213 micro-empresarios	Esquema de muestreo: estratificado y selección aleatoria simple o sistemática en cuatro etapas (para personas) y tres etapas (para micronegocios). Para personas: la muestra incluyó 32 municipios representativos de seis regiones (Atlántica, Bogotá, Central, Oriental, Pacífica y Sur Oriental) y en tres estratos: inclusión forzosa (ciudades principales del país), urbano (ciudades intermedias) y rural.	Para la población: el marco de muestreo en la primera etapa fue el listado de municipios, estratificados según región y tamaño (selección aleatoria simple sin reemplazo); en la segunda etapa para los municipios de inclusión forzosa, el marco de muestro fue la cartografía de áreas del DANE, con actualización al año 2012 (selección aleatoria simple); en la tercera etapa en cada manzana seleccionada, se realizaron conteos de viviendas (selección sistemática); y en la cuarta etapa se construyó un marco muestral con la lista de los residentes en el hogar que son parte del grupo bajo estudio. Para los micronegocios: el marco de muestreo en la primera fue el listado de municipios estratificado según región y tamaño; en la segunda etapa el marco de muestro fue la cartografía de áreas del DANE, con actualización al año 2012. Para las ciudades de inclusión forzosa (ciudades principales) se contó con el marco cartográfico de áreas, actualizado a 2012 y con el número de empresas por sección cartográfica según sector económico. En la tercera etapa del diseño, dado que no se contaba con un marco de microempresas según tipo (formal e informal), se realizó en campo un conteo de las microempresas observadas en el recorrido de las secciones y manzanas seleccionadas.
Colombia 2017¹⁴	1.432 personas y 1.233 micro-empresarios formales e informales	Esquema de muestreo: probabilístico en varias etapas, tanto para personas como para microempresas. Cobertura geográfica: nacional y por ruralidad (ciudades y aglomeraciones, municipios intermedios, municipios rurales y municipios rurales dispersos). Para los micronegocios los resultados se presentan	Estratificado para la selección aleatoria simple de unidades de muestreo en cada etapa: Primera: se tomaron los mismos municipios utilizados en la primera toma de información (final de 2014, en ese momento en cada estrato se seleccionó una muestra aleatoria simple de municipios); los 21 estratos estadísticos se construyeron por el cruce de región y niveles de ruralidad definidos por el equipo de la Misión para la Transformación del Campo.

¹³ Para más información, visítese: <http://bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2018-02/PDF%202013.pdf>.

¹⁴ Para más información, visítese: <http://bancadelasoportunidades.gov.co/index.php/es/resultado-de-demanda-de-inclusion-financiera>.

País y año	Tamaño de la muestra	Características	Marco muestral
		agregando los municipios rurales y los rurales dispersos.	Segunda: se seleccionaron muestras aleatorias simples de bloques cartográficos. Tercera: se seleccionaron hogares y un adulto dentro del hogar a través de la tabla de Kish. El marco de muestreo fue conformado por la lista de municipios de Colombia (archivo Divipola del DANE) y el Marco geoestadístico nacional elaborado por el DANE.
México 2012	7.000 viviendas	Esquema de muestreo: probabilístico, estratificado, trietápico y por conglomerados. Cobertura geográfica: nacional con desglose para dos tamaños de localidad: de 15.000 y más habitantes (urbana) y menores de 15.000 (rural).	Marco nacional de viviendas 2012 del INEGI, construido a partir de la información cartográfica y demográfica obtenida del XII Censo general de población y vivienda 2010.
México 2015	7.000 viviendas	Esquema de muestreo: ídem. Cobertura geográfica: ídem. Parámetros: ídem.	Ídem.
México 2018	14.500 viviendas	Esquema de muestreo: ídem. Cobertura geográfica: ídem.	Ídem.
Perú 2012¹⁵	2.800 personas	Esquema de muestreo: probabilístico de áreas, multietápico, estratificado e independiente en cada región de estudio. Cobertura geográfica: nacional y cuatro regiones: Arequipa, Junín, La Libertad, Lima Metropolitana y el Callao, solo el área urbana.	Información del censo de población y vivienda 2007.
Perú 2016	6.565 personas	Esquema de muestreo: probabilístico, estratificado, multietápico e independiente. Se definieron cuatro estratos (grandes ciudades, Lima y Callao, resto urbano y rural). Cobertura geográfica: nacional, rural-urbano y segmento urbano.	Listado de viviendas del Censo de población y vivienda 2007.

Fuente: Elaboración propia con base en la bibliografía consultada.

¹⁵ Para más información, visítase: https://www.findevgateway.org/sites/default/files/publications/files/informe_de_resultados_inferenciales.pdf.

Anexo 2. Conceptos, categorías y variables por dimensión de inclusión financiera

Cuadro A2.1. Variables sociodemográficas

	Concepto	Variable	Objetivo	Reactivo propuesto	Observaciones	Categoría
1	Características demográficas y sociales	Personas en la vivienda	Determinar el número de personas que habita normalmente en la vivienda.	¿Cuántas personas viven normalmente en esta vivienda contando a los niños chiquitos, adultos mayores y personas con discapacidad?	Es conveniente hacer notar que las tres primeras variables (personas en la vivienda, gasto común y número de hogares) tienen sobre todo un carácter operativo. Por un lado, conocer el número total de habitantes o residentes de la vivienda; por otro, determinar si constituyen un único hogar o no. Cuando hay más de uno, se debe identificar el número de hogares para estructurar las entrevistas por separado para cada hogar. Si existe más de un hogar en la vivienda seleccionada se escogerá y entrevistará a una persona adulta en cada uno de los hogares. Hogar: persona o conjunto de personas que viven en una misma vivienda, que hacen vida en común, comparten un ingreso (aportado por uno o más miembros del hogar, o proveniente de transferencias) destinado a cubrir su sustento. La pregunta fundamental que define al hogar es aquella mediante la cual se indaga si se comparten o no los gastos de alimentación.	Mujeres y hombres integrantes del hogar
2		Gasto común	Establecer si todas las personas que habitan la vivienda forman un solo hogar (comparten un único gasto para la alimentación) o constituyen más de uno.	¿Todas las personas que viven en esta vivienda comparten un mismo gasto para comer?		
3		Número de hogares	Conocer el número de hogares cuando existe más de uno. Esto es cuando las personas tienen gastos separados para cubrir su alimentación.	Entonces, ¿cuántos hogares o grupos de personas tienen gasto separado para comer contando el de usted?		
4		Lista de personas en el hogar	Enlistar por su nombre de pila a cada uno de los integrantes del hogar.	Por favor, dígame el nombre de las personas que forman su hogar empezando por el jefe o la jefa, incluya a los niños chiquitos, adultos mayores y personas con discapacidad.		
5		Sexo	Determinar la condición biológica (hombre/ mujer) de cada integrante del hogar.	¿(Nombre) es hombre o mujer?		
6		Edad	Establecer el número de años cumplidos de cada integrante del hogar.	¿Cuántos años cumplidos tiene (nombre)?		
7		Fecha de nacimiento	Conocer la fecha de nacimiento de cada integrante del hogar y	¿En qué día y mes nació?		

	Concepto	Variable	Objetivo	Reactivo propuesto	Observaciones	Categoría
			seleccionar a las personas de 18 a 70 años (adultas) que serán parte de la muestra y, por ende, sometidas a una entrevista personal.		años) que será parte de la muestra. Usando este dato, la persona elegida será la persona cuyo cumpleaños sea el inmediato posterior a la fecha de la entrevista y se le deberá asignar un código (1) distinto al resto de los miembros del hogar (2).	
8		Parentesco	Definir la relación de parentesco del adulto seleccionado respecto del jefe del hogar.	¿Qué es (nombre) del jefe o jefa del hogar?		Mujeres y hombres adultos seleccionados
9		Escolaridad	Establecer el último año o grado alcanzado en el sistema nacional de educación.	¿Hasta qué año o grado aprobó (nombre) en la escuela?		
10	Propiedad de activos fijos	Propiedad de activos	Establecer la propiedad de un conjunto de activos fijos	¿Actualmente es usted propietario(a) de... Opciones: una vivienda o departamento?; un automóvil, camioneta, camión, tráiler, moto?; tierras de cultivo, animales, equipo o maquinaria agrícola?; locales, terrenos, oficinas u otros bienes inmuebles?; otra propiedad (especifique)?	Un activo es una reserva de valor que representa un beneficio o una serie de beneficios para el propietario económico manteniendo o utilizando la entidad durante un periodo de tiempo.	Mujeres y hombres adultos seleccionados
11		Título o documento de propiedad	Definir si la declaración de propiedad está respaldada por un documento o título que la acredite.	¿Tiene usted un título o documento que le otorgue la propiedad del o la (nombrar cada bien)? Dicotomía: Sí / No.	La propiedad documentada refiere a la posesión de un título en el que se sustente legalmente la posesión del activo. Puede tratarse de: título de propiedad, certificado de ocupación o copia certificada, acuerdo de compra/venta legalmente reconocido, documento testamentario reconocido o certificado, entre otros.	
12		Forma de adquisición del activo	Determinar la fuente u origen financiero del activo.	¿Principalmente, usted compró o adquirió su (nombre la propiedad o activo) con... Opciones: sus ahorros?; la venta de otro bien?; crédito de un banco o institución financiera?; préstamo de familiares, amigos o conocidos?; donación o herencia?	Los fondos para adquirir un bien inmueble pueden provenir de diferentes fuentes, por ello la pregunta hace notar que se busca identificar la fuente principal, aquella de donde provino la mayor cantidad de dinero.	

	Concepto	Variable	Objetivo	Reactivo propuesto	Observaciones	Categoría
13		Libertad de decisión sobre el activo	Establecer el poder de decisión del propietario (a) frente al activo.	Para vender, rentar o prestar su (nombrar la propiedad o activo), usted... Opciones: ¿debe pedir permiso a alguien?; ¿consulta o pide opinión a alguien?; ¿la toma usted sola(o)?	La primera clase corresponde a los casos donde el o la propietaria no puede tomar una decisión sin antes pedir permiso a otra persona y busca identificar los casos donde no hay poder de decisión, en oposición a los casos donde hay libertad para decidir, sin importar si el propietario (a) consulta o no con otro(a), por lo que la decisión está en sus manos.	
Trabajo remunerado						
14	Características económicas de las personas	Condición de actividad económica	Determinar, por un lado, la condición de actividad desde el punto de vista económico; es decir identificar quienes están económicamente activos (ocupados o buscando ocuparse) y quienes no lo están (estudiantes, jubilados, discapacitados y dedicados a las tareas domésticas y cuidados del hogar). Por otro lado, determinar quiénes están en la condición de ocupados o insertos en el mundo del trabajo remunerado.	¿Durante el mes pasado usted... Opciones: trabajó, tenía trabajo pero no trabajó?; buscó trabajo?; es estudiante?; se dedica a los quehaceres del hogar o a cuidar a sus hijos?; es jubilado(a) o pensionado(a); está incapacitado permanentemente para trabajar?; no trabajó? Adicionalmente, para captar otras formas de trabajo (sobre todo las informales), se sugiere adicionar una segunda pregunta como la siguientes: Aunque ya me dijo que (<i>mentonar la respuesta dada en la pregunta anterior</i>), el mes pasado usted... Opciones: ¿vendió o hizo algún producto para su venta?; ¿prestó algún servicio a cambio de un pago?; ¿ayudó trabajando en las tierra o en el negocio de un familiar u otra persona?; ¿entonces, no trabajó? Con estas dos preguntas se capta quiénes tienen trabajo remunerado y los que no están en él; para estos se medirá el tiempo dedicado a un conjunto básico de tareas domésticas y de cuidado.	Es conveniente recordar que las persona con frecuencia se encuentran en una doble condición, por ejemplo, las mujeres normalmente además de trabajar de forma remunerada, atienden las tareas de su hogar o los jubilados pueden tener además una actividad independiente; también alguien que está trabajando puede estar buscando un trabajo para tener dos empleos, para cambiarse o por otra causa. Es decir, las situaciones de una doble condición como activo o no activo económicamente y como ocupado o desocupado son diversas, por ello es importante jerarquizar aplicando los criterios de prioridad establecidos para la medición de cada una de estas categoría. En ese sentido hay que recordar que la condición de activo económicamente predomina sobre la de no activo y la de ocupación sobre la de buscador de empleo.	Mujeres y hombres adultos seleccionados
15		Posición en el trabajo	Establecer la condición de trabajador subordinado (sueldo, salario, jornal y sin pago) versus trabajador independiente (patrón o	¿En su trabajo, actividad o negocio usted es... Opciones: trabajador(a) sin pago en un negocio familiar o no familiar?; empleado(a) u obrero(a)?; jornalero(a)	Trabajador subordinado es aquel sujeto a una relación o acuerdo formal o informal con un empleador para desarrollar alguna actividad económica a cambio de una remuneración monetaria o no	Mujeres y hombres seleccionados y ocupados

	Concepto	Variable	Objetivo	Reactivo propuesto	Observaciones	Categoría
	16		trabajador por cuenta propia).	o peón?; trabajador(a) por su cuenta?; patrón(a) o empleador(a)?	monetaria. En cambio el trabajo independiente es una actividad en una unidad económica propia, sea como patrón(a) o trabajador(a) por cuenta propia.	
		Ocupación/oficio	Conocer la ocupación desempeñada en el trabajo principal.	¿Cuál son las tareas, actividades o funciones en su trabajo principal? También: ¿Cuál es el nombre de su oficio, puesto o cargo?	Cuando existe más de un empleo, se trata de establecer la ocupación (tareas y nombre del oficio, ocupación) del empleo o trabajo principal.	
		Horas de jornada laboral	Determinar la duración de la jornada laboral.	¿Cuántas horas le dedica habitualmente a su trabajo, su negocio o actividad?	Se trata de la medición de la jornada habitual.	
		Montos de ingreso por trabajo	Establecer el monto mensual de ingresos por trabajo.	¿Cuánto gana o recibe usted por trabajar? Espacio para registrar la cantidad.	Cuidar que se conjunten todos los ingresos (sueldo, comisión, propina, etc.) derivados del trabajo principal.	
		Periodicidad de los ingresos	Conocer la periodicidad para calcular el dato mensual.	¿Cada cuándo recibe esa cantidad? Opciones: A la semana, A la quincena, Al mes, Al año.	Las indagaciones sobre monto y el periodo se plantean por separado para facilitar la respuesta y el registro de la información, y también para evitar errores de cálculo. El dato que finalmente se espera es el monto del ingreso mensual, que implica un procesamiento adicional, pero la automatización evita errores y ofrece un dato confiable.	
	20	Doble jornada	Determinar si además de la jornada de trabajo remunerado, se destina tiempo al trabajo no remunerado.	Además de las horas de trabajo pagado, ¿usted se dedica a las tareas domésticas de su hogar o a cuidar niños(as), ancianos, enfermos, discapacitados? Dicotomía: Sí / No	Establecer la existencia de una doble jornada de trabajo.	
Trabajo no remunerado						
	21	Horas por tipo de trabajo no remunerado		Durante la semana pasada, ¿cuánto tiempo dedicó a... Opciones: cuidar o atender sin pago a niños, ancianos, enfermos o discapacitados?; realizar compras, llevar cuentas, realizar compras o encargarse de la seguridad?; llevar a algún miembro del hogar a la escuela, cita médica u otra actividad educativa o de salud?; construir, ampliar o	Se trata de estimar el tiempo invertido en cada una de las actividades, esto implica leer cada una de las tareas y anotar horas y minutos. En particular en el caso de los cuidados a los niños, ancianos, enfermos o discapacitados se requiere el tiempo de cuidados activos, esto es, dedicado de manera exclusiva y no el estar pendiente, que implica una acción pasiva permanente.	Mujeres y hombres seleccionados y dedicados a tareas domésticas y de cuidado en favor de sus hogares

	Concepto	Variable	Objetivo	Reactivo propuesto	Observaciones	Categoría
				reparar o dar mantenimiento a su vivienda?; realizar los quehaceres o tareas de su hogar?; reparar o dar mantenimiento a muebles, electrodomésticos, vehículos o equipo de su casa?; prestar servicios gratuitos a su comunidad?	Con esta información más la duración de la jornada de trabajo remunerado, se construye el concepto de trabajo total. Es decir la suma de trabajo remunerado más el no remunerado.	
22		Fuentes de ingresos	Establecer fuentes de ingresos diferentes al trabajo.	¿Usted recibió dinero por... Opciones: jubilaciones y pensiones?; becas provenientes del gobierno e instituciones?; ingresos de familiares o conocidos que viven en el extranjero?; ayudas del gobierno o programas sociales?; giros o transferencias de familiares o conocidos que viven en el país?; otra fuente? (especifique).	Las transferencias son las entradas monetarias por las cuales el donante no demanda retribución de ninguna naturaleza. Interesan las remesas internacionales (dinero proveniente del extranjero); transferencias sociales, públicas o del gobierno; transferencias nacionales en forma de giros, órdenes de pago de un familiar o conocido; y jubilaciones o pensiones.	
23		Canal de envío de remesas y transferencias	Conocer cuál es el canal usado para el envío de remesas y la entrega de transferencias sociales.	¿De qué forma o por qué medio acostumbra recibir el dinero que le envían o recibe (nombrar la fuente)? Opciones: En una cuenta bancaria; En la ventanilla de una sucursal bancaria (orden de pago o cheque, sin que ello implique ser cliente); Entidad dedicada a envíos de dinero o transferencias de fondos; Supermercado o tienda departamental o comercial; Familiar o conocido; Otro (especifique).	Indagar el canal financiero para cada fuente de ingresos.	Mujeres y hombres dedicados a tareas domésticas y de cuidado en favor de sus hogares que reciben remesas o transferencias
24		Destino del ingreso de fuentes diferentes al trabajo	Establecer el uso o destino de los ingresos recibidos vía transferencias o remesas.	¿Para qué utiliza el dinero que recibe por (nombrar fuente)? Opciones: Atender una enfermedad, emergencia o imprevisto; Comprar un bien o activo (casas, terrenos, joyas, animales, coche); Iniciar o gestionar un negocio o emprendimiento; Ampliar, remodelar o arreglar la casa o el auto; Cubrir gastos diarios del hogar (comprar alimentos, ropa, calzado o bienes); Pagar gastos de educación y salud; Pagar deudas; Guardarlo en la casa o una tanda; Ahorrarlo en una institución financiera; Otro (especifique).	Es conveniente que las opciones de respuesta se determinen para diferenciar al menos las siguientes clases: gastos corriente (definido como gastos regulares que directamente hacen los hogares en bienes y servicios para su consumo); inversión dirigida a la compra, remodelación, ampliación de bienes muebles e inmuebles, objetos valiosos, activos físicos y no físicos que amplían el patrimonio y en particular aquella inversión dirigida a un negocio o emprendimiento; así como lo que es destinado al ahorro; el	

	Concepto	Variable	Objetivo	Reactivo propuesto	Observaciones	Categoría
					pago de deudas y a los imprevistos o emergencias.	
25		Montos de ingreso por fuente	Medir los montos de ingresos por fuente diferente al trabajo.	¿Cuánto dinero recibe (nombre la fuente de ingresos)?	Con la información del monto y la periodicidad con la que recibe remesas o transferencias se busca	
26		Periodicidad de los ingresos	Estimar el monto mensual de ingresos por fuentes diferentes al trabajo	¿Cada cuándo recibe dinero (nombre la fuente)?	estimar el monto mensual de ingresos recibidos por fuentes diferentes al trabajo.	
Caracterización de los micronegocios						
27	Características económicas de los micronegocios	Tamaño del negocio y tipo de trabajadores	Identificar cuántos negocios o pequeñas empresas son unipersonales y cuántas suman o generan al menos un empleo adicional, y en función de esto estratificarlas.	¿Le ayudan personas en su negocio o actividad? Dicotomía: Sí / No. Para los que dan una respuesta afirmativa, preguntar: ¿Cuántos son... Opciones: trabajadores con pago?; trabajadores sin pago?; y socios? La suma indica el total de trabajadores y, por ende, el tamaño de la unidad económica.	La entrevista continúa para los dueños de micronegocio. Cada país tiene criterios establecidos para identificar este segmento. Para el resto de las unidades económicas, aquellas de mayor tamaño, la entrevista concluye.	Mujeres y hombres ocupados que también hacen trabajo no remunerado
28		Disponibilidad de local o puesto	Conocer la existencia de un local para ejecutar la actividad o negocio. El propósito es establecer cuántas unidades económicas funcionan sin contar con una infraestructura básica.	En su negocio, actividad o pequeña empresa, ¿cuenta con un local para trabajar sea o no de su propiedad?	Por local se entiende un espacio físico, delimitado por construcciones permanentes, el cual se ha establecido con el fin específico de desarrollar una actividad económica, como taller, tienda, tortillería, panadería, comercio, puesto en un mercado, consultorio, despacho, oficina, kiosco, lonchería y similares. Algunas actividades se desarrollan tanto en un espacio acondicionado para la actividad (oficina, local, despacho, etc.) como en la casa de los clientes o de modo ambulante. Por ejemplo, un representante de un conjunto de Mariachi puede disponer de una oficina donde atiende las relaciones públicas y acuerda la logística, pero también puede acompañar al mariachi a las casas, salones o dónde lo requiera el cliente. En el manual del entrevistador debe señalarse que existiendo una instalación donde se hace parte o toda	Mujeres y hombres seleccionados(as) y dueños(as) de un micronegocio

	Concepto	Variable	Objetivo	Reactivo propuesto	Observaciones	Categoría
					la actividad, se considera que sí hay disponibilidad de local. Consecuentemente no aplica la siguiente pregunta relativa al lugar de operación.	
29		Lugar de operación o funcionamiento	Determinar el monto de actividades, negocios o pequeñas empresas que funcionan en los domicilios, sean del dueño(a) o de los clientes.	¿En dónde funciona u opera su negocio? Opciones: En su casa o domicilio particular; En la casa o domicilio de sus clientes; Ambulante (con o sin puesto improvisado), de casa en casa o en la calle (con o sin puesto improvisado); Otro (especifique).	Para las unidades económicas que no tienen local donde desarrollar su actividad, se debe identificar el lugar de operación o funcionamiento. Como se señaló, esta indagación solo tiene sentido cuando no existe una instalación para llevar a cabo el negocio. Su existencia —sea para efectuar todo el proceso o parte de la actividad económica—, implica una respuesta positiva (sí) frente a la disponibilidad de local o puesto. Estos detalles deben ser considerados en el manual del entrevistador.	
30		Sector de actividad económica	Identificar el sector económico conforme la clasificación estandarizada de actividades económicas.	¿A qué se dedica su negocio, actividad o pequeña empresa?	Se trata de obtener información detallada de las actividades, productos o servicios que se elaboran o se prestan en el negocio o microempresa.	
31		Edad o antigüedad	Conocer el número de años que lleva la actividad, negocio o pequeña empresa. Identificar las que han superado el segundo año, valor crítico.	¿En qué fecha inició su negocio, actividad o pequeña empresa?	Anotar mes y año para calcular la edad del negocio o pequeña empresa.	
32		Capital inicial	Determinar el origen principal del capital inicial o de arranque de la unidad económica, negocio o pequeña empresa.	¿De dónde provino principalmente el dinero para iniciar este negocio/actividad o pequeña empresa? Opciones: Banca comercial; Banca de desarrollo o pública; Financieras, cooperativas, cajas de crédito u otra institución regulada; Prestamistas particulares; Préstamos de familiares o amigos; Ahorros personales; Venta o	Capital se refiere a los recursos económicos utilizados para iniciar una actividad económica, provenientes de instituciones de crédito, parientes, amigos, ahorros familiares y personales, etcétera.	

	Concepto	Variable	Objetivo	Reactivo propuesto	Observaciones	Categoría
				empeño de sus bienes; Herencia o regalo; Otro (especifique).		
33		Gastos e ingresos separados: negocio / personal u hogar	Identificar la separación entre la gestión de la unidad económica o negocio y el presupuesto del hogar.	¿Los ingresos y gastos del negocio los lleva por separado de sus propios gastos e ingresos? Dicotomía: Sí / No.	El objetivo de esta es determinar si los gastos e ingresos del negocio o microempresa se llevan por separado respecto de los personales y del hogar. Si es así, es necesario preguntar sobre la utilización del crédito en favor de la unidad económica; de otro modo, no corresponde indagar sobre el resto de las variables.	
34		Solicitud reciente de préstamo o crédito	Establecer si recientemente se ha solicitado un préstamo, indicador de inclusión financiera.	El (año anterior o últimos tres años), ¿solicitó un préstamo para su negocio/ actividad o pequeña empresa? Dicotomía: Sí / No.	Si hay separación entre los ingresos y gastos del hogar y negocio, a partir de esta variable en adelante, se trata de valorar si para el negocio se hizo uso del crédito. Si en el periodo hubo más de una solicitud de préstamo, indagar sobre la última o más reciente.	
35		Entidad de solicitud de préstamo o crédito reciente	Identificar la institución a la que se le ha requerido el préstamo; en particular interesa medir en qué proporción el requerimiento se hace a la banca de desarrollo.	¿A quién solicitó el préstamo más reciente? Opciones: Banca comercial; Banca de desarrollo o pública; Financieras, cooperativas, cajas de crédito popular u otra institución regulada; Prestamistas particulares; Prestamos de familiares o amigos; Programas de gobierno; Otro (especifique); No responde.	Banca comercial: banca múltiple o de primer piso, que se ocupa de la intermediación financiera, consistente en recibir y custodiar depósitos de ahorradores e inversionistas y otorgar préstamos a quienes los requieren, buscando el beneficio económico y la rentabilidad. Banca de desarrollo: banca de segundo piso o de fomento, que se encarga de financiar inversiones y actividades dirigidas al impulso, desarrollo y reactivación económica. Programa de gobierno: acciones de las autoridades gubernamentales para apoyar la instalación o desarrollo de los micronegocios a través de la localización de recursos financieros en condiciones favorables para los encargados de estas unidades económicas. Cajas populares: instituciones de fomento al ahorro, otorgamiento de créditos y apoyo a las micro, pequeñas y medianas	Mujeres y hombres seleccionados y dueños(as) de un micronegocio y con separación de ingresos y gastos respecto de su hogar.

	Concepto	Variable	Objetivo	Reactivo propuesto	Observaciones	Categoría
					empresas; son de carácter privado y aunque tienen una finalidad social, actúan bajo criterios de mercado. Conviene entregar una tarjeta con las instituciones que forman cada clase o categoría para facilitar la respuesta.	
36		Resultado de la solicitud última o más reciente	Establecer si la gestión de crédito tuvo un resultado positivo o negativo.	¿Obtuvo el préstamo? Dicotomía: Sí/ No.		
37		Destino del crédito o préstamo	Identificar el uso o destino principal del préstamo.	¿Para qué usó principalmente ese préstamo? Opciones: Comprar local o vehículo; Comprar maquinaria, equipo o herramientas; Adquirir o comprar mercancías; Ampliar o adecuar o reparar local o vehículo; Reparar o dar mantenimiento a herramientas, maquinaria o equipo; Otro (especifique); No responde.		
38		Razones de no solicitud de préstamo	Identificar limitaciones o dificultades para ser sujeto de crédito.	¿Cuál es la razón principal por la que no ha solicitado un préstamo o crédito? Opciones: No puede pagarlo; Cobran intereses o comisiones muy altos; No cumple con los requisitos que piden; No sabe cómo pedirlo; No lo necesita; Cree que no lo conseguirá; No quiere endeudarse; Otro (especifique).		

Fuente: Elaboración propia con base en la bibliografía consultada.

Cuadro A2.2. Uso de productos financieros

	Concepto	Variable	Objetivo	Reactivo propuesto	Observaciones	Categoría
Cuentas de ahorro						
1	Subsector de ahorro	Ahorro formal o informal	Conocer los principales mecanismos de ahorro (formal e informal) a los que recurren las mujeres según su condición de actividad, y evidenciar las brechas de género en cuanto al ahorro.	El (<i>año calendario anterior</i>) usted, guardó o ahorró dinero en... Opciones: 1. un banco, cooperativa, financiera u otra institución financiera supervisada; 2. una caja de ahorro del trabajo, amigos, vecinos, familiares o conocidos; 3. en su casa, en tandas u otra forma de "guardadito"; 4. prestó a otras personas, compró animales o bienes; 5. otro (especifique); 6. el año anterior (calendario) no guardó, ahorró o separó dinero.	Las clases o categorías de respuesta deben permitir, por una parte, separar entre quienes el año anterior ahorraron y quienes no lo hicieron; y, por otra, distinguir entre quienes lo hicieron usando mecanismos informales y aquellos que lo realizaron en cuentas formales o reguladas. Cada categoría o clase requiere nombrarse conforme se conocen las formas de ahorro en cada uno de los países y presentarse ordenadas de mayor a menor frecuencia. Pueden darse formas combinadas de ahorro formal e informal, pero de existir el primer tipo este dominará la secuencia, por lo que la entrevista se orientará a caracterizar el ahorro formal. Solo se caracterizará el ahorro informal cuando no exista ahorro formal.	Mujeres y hombres adultos (de 18 a 70 años)
2	Ahorro informal	Tipo de ahorro informal	Identificar el tipo de ahorro para conocer las características de la informalidad.	Las opciones 2, 3, 4 y 5 (respuestas alusivas a mecanismos no regulados o supervisados) corresponden a las formas de ahorro informal. En contraparte, la opción 1 y las codificadas en las respuestas de la opción 5 que aludan a cuentas de ahorro reguladas, corresponden al ahorro formal.	Es interesante conocer el nivel de informalidad del ahorro, ya que no es lo mismo ahorrar a partir de préstamos a familiares o conocidos sin recibir algún beneficio —además de carecer de protección al dinero ahorrado—, que hacerlo a través de cajas de ahorro en donde se otorga un interés de acuerdo a la cantidad del ahorro.	Mujeres y hombres que ahorran solo informalmente
3		Destino del ahorro informal	Conocer el destino principal del ahorro informal y ver las diferencias de género entre mujeres y hombres acerca del uso del dinero guardado y, de esta manera, caracterizar los	¿En qué usó o piensa usar el dinero que ahorró (<i>nombrar año calendario anterior</i>)? Opciones: Atender emergencia o imprevistos; Cubrir gastos en alimentación u otros servicios; Gastos de educación; Gastos de salud; Pagar vacaciones, fiestas o regalos; Iniciar, operar o ampliar un negocio; Comprar	Las categorías o clases de respuesta requieren diferenciar entre ahorro destinado a consumo (compras de alimentos, pago de servicios, emergencias de salud, vacaciones, etc.), inversiones (ampliar u operar un negocio, reparar o ampliar casa, terrenos, vehículos y similares) y vejez o retiro laboral. Si se cuenta con	

	Concepto	Variable	Objetivo	Reactivo propuesto	Observaciones	Categoría
			comportamientos del ahorro.	una casa, terreno, local, vehículo, animales; Reparar o remodelar una casa, local, maquinaria o equipo de trabajo; Para la vejez y el retiro laboral.	información previa o de base, el orden de las clases se puede ordenar de mayor a menor frecuencia para facilitar la captura en campo.	
4		Razón de mecanismo de ahorro informal	Saber el tipo de ahorro informal más utilizado por las mujeres, de acuerdo a su condición de actividad y su nivel de satisfacción, como un indicador de la calidad del servicio.	¿Cuál es la razón principal por la que usted guarda su dinero en (<i>nombrar mecanismo informal de ahorro más frecuente o de mayor uso</i>)? Opciones: Genera buenas ganancias; Es fácil guardar y retirar; El costo es bajo; Los trámites son sencillos; Es confiable; Me obliga o disciplina a ahorrar; Otro (especifique).	Cuando exista más de un mecanismo informal de ahorro, pida al informante o entrevistado que califique el que usa con mayor frecuencia.	
5	Ahorro formal	Tipos de cuentas de ahorro bancario	Conocer los productos de ahorro formal más usados por las mujeres, de acuerdo a su condición de actividad, con la finalidad de evidenciar aquellos que son más empleados por unas y otras, y evidenciar brechas de género.	¿Usted tiene una cuenta o (tarjeta) de...? Opciones: Nómina; Pensión o jubilación; Apoyos del gobierno; Ahorro; Cheques, depósitos a plazo o fondos de inversión; Otro (especifique).	Es una pregunta de opción múltiple, donde una persona puede tener más de un tipo de cuenta de ahorro; es decir, deben marcarse todas las respuestas afirmativas. Nótese que las cuentas de ahorro que implican a segmentos menores de población, como los fondos de inversión, depósitos y cheque pueden juntarse y ubicarse al final de la lista de categorías de respuesta, dependiendo de las necesidades de información y explotación de cada país.	Mujeres y hombres que ahorran formalmente, sin importar si lo hacen o no informalmente
6		Tipo de institución financiera	Identificar la institución financiera con la que tiene asociada su cuenta, con el fin de identificar la naturaleza de la misma, y obtener información sobre las más utilizadas por las mujeres.	¿Cuál es la institución donde tiene su cuenta (ahorro formal)? Opciones: Capta hasta ocho entidades financieras de su preferencia: Banco privado, financieras, cooperativas, etcétera. En este caso la propuesta es valorar tres clases: bancos comerciales, bancos de desarrollo, cooperativas, financieras y otras entidades reguladas.	El objetivo es identificar si la banca de desarrollo muestra cierta presencia entre las mujeres que tienen una cuenta de ahorro y trabajan de modo independiente. Si hay más de una cuenta de ahorro, el/la entrevistado(a) debe referirse a la más usada.	
7		Principal institución que resguarda el ahorro	Identificar posibles tendencias en el uso de la banca de desarrollo y qué grupo de mujeres recurre más comúnmente a este	De las instituciones que me acaba de mencionar, dígame ¿cuál es la institución principal que resguarda su ahorro?	Es importante referirse a la institución donde radica la cuenta más usada cuando hay más de una cuenta de ahorro. Interesa identificar si en alguna categoría de mujeres hay una	

	Concepto	Variable	Objetivo	Reactivo propuesto	Observaciones	Categoría
			tipo de instituciones financieras.		preferencia (obligada o intencional), hacia la banca de desarrollo.	
8		Características atribuidas a la cuenta de ahorro	Conocer las razones principales por las que los distintos grupos de mujeres recurren al uso de este tipo de entidades financieras.	¿Cuál es la razón principal por la que usted guarda su dinero en (<i>nombrar cuenta de ahorro</i>)? Opciones: Es segura; Genera buenas ganancias; Es fácil guardar y retirar; El costo es bajo; Los trámites son sencillos; Es confiable; Me obliga y disciplina para ahorrar; Me la asignaron (trabajo, beca, apoyo); Otro (especifique).	Identificar el tipo de razones (obligadas o voluntarias) que tienen las mujeres para elegir una entidad financiera y, con ello, saber la naturaleza de la misma y dónde se concentra la población de mujeres dependiendo de su caracterización económica.	
9		Tarjeta de débito	Saber si su cuenta de ahorro se encuentra asociada a una tarjeta de débito, la cual posiblemente haya sido proporcionada por un patrón o empleador y representa un mecanismo de fácil inserción en el sector financiero a partir de su uso.	¿Con su cuenta de (tipo) tiene asociada una tarjeta de débito? Dicotomía: Sí / No.	Identificar el volumen de mujeres que tienen una tarjeta de débito conforme el tipo de cuenta de ahorro.	
10		Destino del ahorro bancario	Identificar el destino del ahorro formal (diferenciado entre gastos básicos, inversiones y atención del retiro) y con ello medir brechas de género diferenciado por grupo de mujeres.	¿En qué usó o piensa usar el dinero ahorrado (año calendario anterior)? Opciones: Atender emergencias o imprevistos; Cubrir gastos en alimentación u otros servicios; Gastos en salud; Gastos en educación; Pagar vacaciones, fiestas o regalos; Iniciar, operar o ampliar un negocio; Comprar una casa, terreno, local, vehículo, animales; Reparar o remodelar una casa, local, maquinaria o equipo de trabajo; Para la vejez y el retiro laboral.	Las categorías o clases de respuesta requieren diferenciar entre ahorro destinado a consumo (compras de alimentos, pago de servicios, emergencias de salud, vacaciones, etc.), inversiones (ampliar u operar un negocio, reparar o ampliar casa, terreno, vehículo y similares) y la vejez o retiro laboral. En este caso la pregunta engloba al conjunto de cuentas de ahorro cuando hay más de una. Es interesante identificar si las mujeres independientes orientan su ahorro a la inversión en mayor medida que otras categorías de mujeres.	
11		Barreras de uso actual de una cuenta de ahorro	Identificar las barreras principales que tienen las mujeres de acuerdo a sus características económicas, a fin de que	¿Cuál es la razón principal por la que dejó de tener su(s) cuenta(s) de ahorro (tarjeta)? Opciones: Perdió o renunció al trabajo; Cerró su negocio o dejó de operar por	Identificar barreras de uso: económicas (insuficiencia de ingresos o pérdida de la fuente de ingresos: empleo, remesas o transferencias del gobierno); características de las	Mujeres y hombres ex usuarios de cuentas de ahorro formal.

	Concepto	Variable	Objetivo	Reactivo propuesto	Observaciones	Categoría
			sirvan para el diseño de políticas públicas dirigidas a la población vulnerable.	un tiempo; Dejó de recibir remesas, transferencias o apoyos del gobierno; Tuvo una mala experiencia con la institución financiera (cobro indebido, retiros no autorizados, víctima de fraude, la institución o sucursal cerró o cambió de domicilio, cambiaron los requisitos o el perfil); La cuenta no le conviene (cobros mínimos elevados, pocas ganancias, comisiones altas, y similares); Desconocimiento y poco o nulo uso de la cuenta; Prefiere mecanismos de ahorro informales.	instituciones (desconfianza en la institución, retiros o comisiones indebidas, perfil o requisitos exigentes, mucha distancia o tiempo, etc.); características de los productos (pocas ganancias, altas comisiones, cuotas mínimas altas, y similares); personales (desconocimiento, falta de utilidad o pocos beneficios). Esta variable refleja barreras que las llevaron a desvincularse del sector formal.	
12	Cuenta de nómina	Apertura de cuenta (tarjeta) de nómina	Conocer el porcentaje de mujeres que han abierto sus cuentas de ahorro por sí solas, así como el grado de libertad y conocimiento en la apertura de cuentas.	Respecto de la cuenta de nómina, ¿usted la abrió por decisión propia o se la asignó su patrón o empleador? Opciones: Se la asignó o exigió el patrón o empleador; La abrió en el banco de su interés; No sabe.	Para las mujeres asalariadas además de ser la cuenta de nómina el medio para recibir su salario, puede ser el primer vínculo con el sistema financiero formal. La apertura voluntaria podría indicar un interés personal por mantenerse en él. Adicionalmente, permite saber el conocimiento y actitud de abridoras autónomas, como parte del grado de educación financiera.	Mujeres y hombres asalariadas
13		Portabilidad de la cuenta de nómina	Identificar el grado de conocimiento e interés en las aperturas de cuentas, y su libertad personal y autonomía en decisiones de índole financiero.	¿Usted ha cambiado su cuenta de nómina al banco o institución de su preferencia? Opciones: Sí la cambió; No le interesa cambiarla; No ha podido cambiarla.	Para las mujeres asalariadas, este puede ser un signo de empoderamiento en tanto ubica su cuenta de nómina en el banco o institución de su preferencia y, por ende, es conveniente conocer las razones de esta decisión. También puede ayudar a profundizar en el grado de educación financiera de las personas y conocimiento de sus derechos para el uso de productos financieros.	
14		Razones para cambiar la cuenta de nómina	Medir el grado de conocimiento e involucramiento en temas financieros y el poder de decisión, que ayuden a medir las brechas entre hombres y mujeres	¿Cuál es la razón principal por la que usted cambió su cuenta de nómina a otro banco o institución?	Se requiere identificar las razones que hablen del empoderamiento femenino (para manejar mejor mi presupuesto, llevar más control de mis gastos, tener una tarjeta de crédito, hacer historial crediticio) versus razones ligadas a la institución financiera (desconfianza,	Mujeres y hombres asalariadas que portaron su cuenta de nómina a otro banco o institución

	Concepto	Variable	Objetivo	Reactivo propuesto	Observaciones	Categoría
			asalariados. Asimismo, puede ayudar a medir la capacidad de las personas en la administración y manejo de sus finanzas personales (educación financiera).		mala atención, pocos o lejanos cajeros automáticos, etc.) y otras de diferente carácter a las mencionadas (me gusta más X, allí trabaja mi amiga y similares). Esta pregunta no se ha captado en las encuestas de los países de estudio y puede ser empleada como un indicador extra para medir la calidad de productos y servicios financieros, y de las capacidades financieras.	
15	Cuenta de ahorro pensionario o para el retiro laboral	Tenencia de cuenta pensionaria o retiro laboral	Identificar el porcentaje de mujeres que actualmente tienen una cuenta de ahorro y caracterizarlas de acuerdo a su condición de actividad.	¿Actualmente usted tiene una cuenta de ahorro pensionaria o de ahorro para el retiro? Dicotomía: Sí / No.	Para las mujeres asalariadas, este podría ser el primer vínculo con el sistema financiero formal. Para las mujeres independientes, la propiedad de este tipo de cuenta implica un esfuerzo económico importante y sin duda una señal de empoderamiento económico. Las mujeres cuidadoras podrían disponer de esta cuenta por trabajos o actividades previas a su condición actual; en el caso de las estas mujeres, conocer si por trabajo, cotizó en una cuenta de ahorro.	Mujeres y hombres adultos
16		Cuenta de retiro o pensionaria activa/pasiva	Conocer la población de mujeres que cuentan con una cuenta de ahorro en la que cotizan actualmente.	¿El mes pasado cotizó en su cuenta pensionaria o de ahorro para el retiro? Dicotomía: Sí / No.	Identificar por categoría ocupacional quienes tienen una cuenta pensionaria o para el retiro activa.	Mujeres y hombres que tienen cuenta pensionaria o de retiro.
17		Conocimiento básico de la cuenta	Identificar el porcentaje de mujeres asalariadas o cuentapropistas que tienen conocimiento sobre las aportaciones que hace a través del vínculo laboral.	¿Usted conoce qué porcentaje le descuentan de su sueldo o usted aporta para su cuenta de ahorro pensionario o ahorro para el retiro? Dicotomía: Sí / No.	Una respuesta afirmativa es indicador de conocimiento de una de las características de la cuenta y, por ende, es signo de empoderamiento para cualquier categoría ocupacional, esto es: asalariadas o independientes.	Mujeres y hombres que tienen cuenta pensionaria o de retiro activa o vigente.
18		Expectativa sobre la cuenta de ahorro pensionaria	Conocer la perspectiva que tienen las mujeres asalariadas con respecto a su futuro en términos de suficiencia económica.	Mencionar frases alusivas a la suficiencia y solicitar respuesta en términos de falso o verdadero: “Lo que ha ahorrado en su cuenta pensionaria le permitirá vivir sin preocupaciones económicas en su vejez”, “El dinero ahorrado en su cuenta pensionaria es	Identificar expectativas sobre la suficiencia o insuficiencia de los ahorros acumulados en la cuenta pensionaria para una vida digna o sin apuros en la vejez o etapa de retiro laboral.	

	Concepto	Variable	Objetivo	Reactivo propuesto	Observaciones	Categoría
				poco para sus gastos en la vejez”; “En su cuenta pensionaria ha ahorrado para su vejez”.		
19		No tenencia de cuenta pensionaria o de retiro	Identificar las barreras por las que las mujeres no tienen actualmente una cuenta de ahorro para el retiro; conocer la principal limitante por el que no dispone de una cuenta.	¿Cuál es la razón principal por la que no tiene una cuenta de ahorro pensionaria o para el retiro? Opciones: El negocio es pequeño, no deja para ahorrar; Sus ganancias son pocas, el ingreso es variable, trabaja con la familia y no le pagan; No sabe cómo abrir una cuenta, piensa que no le conviene, no le interesa esta cuenta y similares.	Identificar por categoría ocupacional, quiénes tienen limitaciones por el tipo de trabajo que desempeña (informal, cuentapropista, pequeña escala, micronegocio) y por la magnitud y variabilidad de sus ingresos (no trabaja, no le pagan, gana muy poco, su pago es variable, el negocio no le deja y similares), versus limitaciones por desconocimiento e ignorancia (no sabe cómo tramitarla, no le interesa, cree que no le conviene o no sirve, etc.) y otras razones no clasificables en las anteriores.	Mujeres y hombres que no tienen cuenta pensionaria o de retiro activa o vigente.
20	Medios electrónicos	Tenencia de computadora	Establecer la posibilidad de usar una computadora.	¿Tiene usted una computadora para su uso? Dicotomía: Sí / No.	Determinar la disponibilidad de las herramientas básicas para tener acceso a la banca por internet.	Mujeres y hombres adultos (de 18 a 70 años)
21		Acceso a internet	Determinar si la computadora que utiliza tiene conexión a Internet.	¿La computadora que usa está conectada a una red de internet? Dicotomía: Sí / No		
22	Banca por internet	Servicio de banca por internet	Conocer el porcentaje de mujeres con al menos una cuenta bancaria que dispone de la banca por internet, como mecanismo de inclusión.	¿Actualmente usa la banca por internet? Dicotomía: Sí / No.	Captar la condición de uso de la banca electrónica.	Mujeres y hombres adultos (de 18 a 70 años) con computadora y acceso a internet
23		Tipo de operaciones realizadas en la banca por internet	Identificar las principales operaciones realizadas a través de la banca electrónica, que permitan visibilizar brechas de género.	¿Qué tipo de operaciones realiza en la banca por internet? Opciones: Transferencias; Pago de servicios; Pago de créditos; Consulta de saldos; Otro (especifique).	Las categorías deben reflejar el tipo de transacciones realizadas, como mecanismos de inclusión en el sistema financiero.	
24		Razón de no tenencia de banca por internet	Captar las principales barreras de uso de la banca electrónica, y conocer las diferencias por género.	¿Cuál es la razón principal por la que no ha contratado banca por internet? Opciones: Prefiere la atención presencial en la sucursal, el cajero u otro; Tiene desconfianza o inseguridad; No tiene computadora o acceso a internet; El tipo de cuenta	Las categorías referirán a las barreras a las que se ven limitadas las mujeres en el uso de la banca electrónica.	Mujeres y hombres de 18 a 70 años con cuenta de ahorro sin banca electrónica

	Concepto	Variable	Objetivo	Reactivo propuesto	Observaciones	Categoría
				bancaria no le permite contratarla; Es complicado, no sabe usarlo, no conoce el servicio; Otro (especifique).		
25	Banca por celular	Tenencia de celular	Determinar la disponibilidad de un celular de uso propio o personal.	¿Tiene usted celular propio? Dicotomía: Sí / No		Mujeres y hombres adultos (de 18 a 70 años)
26		Servicio de banca por celular	Conocer el porcentaje de mujeres con al menos una cuenta bancaria que dispone de la banca móvil, como mecanismo de inclusión.	¿Actualmente usa la banca por celular? Dicotomía: Sí / No; No cuento con banca móvil.	La condición de disposición de la banca móvil es un indicador sobre el uso de este mecanismo.	Mujeres y hombres de 18 a 70 años con al menos una cuenta de ahorro y con celular
27		Tipo de operaciones realizadas en la banca por celular	Identificar las principales operaciones realizadas a través de la banca móvil, que permitan visibilizar brechas de género.	¿Qué tipo de operaciones realiza en la banca por celular? Opciones: Transferencias; Pago de servicios; Pago de créditos; Consulta de saldos; Otro (especifique).	Las categorías deben reflejar el tipo de transacciones realizadas, como mecanismos de inclusión en el sistema financiero.	
28		Razón de no tenencia del servicio de banca por celular	Captar las principales barreras de uso de la banca móvil y conocer las diferencias por género.	¿Cuál es la razón principal por la que no ha contratado banca por celular? Opciones: Prefiere la atención presencial en la sucursal, el cajero u otro; Tiene desconfianza o inseguridad; No tiene celular, el modelo o el plan de su celular no le permite tener internet para poder usarla; Los servicios son limitados; El tipo de cuenta bancaria no le permite contratarla; Es complicado, no sabe usarlo, no conoce el servicio; Otro (especifique).	Las categorías referirán a las barreras que limitan a las mujeres en el uso de la banca móvil.	Mujeres y hombres de 18 a 70 años con cuenta de ahorro sin banca móvil
Contratos de créditos y seguros						
29	Subsector de crédito o préstamo	Crédito o préstamo formal e informal	Conocer los principales mecanismos de crédito (formal e informal) a los que recurren las mujeres según su condición de actividad, y evidenciar las brechas de género en cuanto a las fuentes de crédito.	¿El (año calendario anterior) usted pidió prestado o contrató un crédito... Opciones: 1. en una caja de ahorro del trabajo o conocidos (amigos)?; 2. le pidió a los amigos, vecinos, familiares o conocidos?; 3. en una casa de empeño, agiotistas, prestamistas u otro no regulado?; 4. en un banco, cooperativa, financiera u otra institución de crédito regulada o	Las clases o categorías de respuesta deben permitir, por una parte, separar entre quienes contrataron créditos el año anterior y quienes no lo hicieron; y, por otra, diferenciar entre quienes contrataron créditos o prestamos por la vía informal versus quienes lo hicieron en el subsector formal. Cada categoría o clase requiere nombrarse conforme se mencionan las formas de	Mujeres y hombres adultos

	Concepto	Variable	Objetivo	Reactivo propuesto	Observaciones	Categoría
				supervisada?; 5. en una ONG o fundación regulada?; 6. en una tienda comercial, departamental, supermercado o similar?; 7. en otro lugar? (especifique); 8. el año pasado no pidió un préstamo o crédito.	crédito en cada uno de los países y presentarse ordenadas de mayor a menor frecuencia. Pueden darse formas combinadas de crédito formal e informal, pero de existir el primer tipo este dominará la secuencia, por lo que la entrevista se orientará a caracterizar el ahorro formal. Solo se caracterizará el informal cuando no exista ahorro formal.	
30	Crédito informal	Tipo de crédito informal	Identificar, dentro de las fuentes informales de crédito, aquellas a las que recurren principalmente las mujeres.	Siguiendo el reactivo anterior, las clases 1, 2 y 3 corresponden a los créditos o préstamos de carácter informal. En cambio 4, 5 y 6 corresponden a créditos formales. La alternativa 7 se reclasificará según corresponda a lo formal o informal.	En la pregunta correspondiente (es decir, la variable anterior) es importante usar las expresiones de cada país para marcar las diferencias entre lo formal (supervisado o regulado) y lo informal o no regulado. Esto es particularmente importante para catalogar las cooperativas, cajas de ahorro, financieras y ONG, entre otras.	Mujeres y hombres adultos
31		Plazo del préstamo informal	Conocer los plazos otorgados por los mecanismos de ahorro informal y específicamente de aquel donde se obtuvo el mayor monto en préstamo.	¿A cuánto tiempo el prestaron en/los/la (nombre la opción informal)? Opciones: días, meses, años; No sabe. Note que son opciones excluyentes.	En caso de que el entrevistado haya recurrido a dos o más formas de crédito informal en el año calendario anterior, refiera la pregunta al de mayor monto.	Mujeres y hombres que solo usan crédito o préstamos informales
32		Condición del interés del crédito o préstamo informal	Saber el interés del préstamo, que a la par del plazo otorgado, permite conocer la vulnerabilidad económica de las mujeres.	¿Por el préstamo que pidió o le dieron en/los/la (nombre la opción informal) le cobran algún interés o dinero adicional al préstamo? Opciones: Sí, No, No sabe o No responde.	Es importante conocer la población que es consciente de que por su préstamo debe pagar un interés, y saber los casos en que el mecanismo de préstamo informal no cobra interés. Asimismo, se debe identificar quiénes desconocen por completo si deben pagar o no un interés por su préstamo. Es relevante conocer el monto del interés. Sin embargo, la condición de la capacidad financiera del país no siempre permite obtener información de calidad para este punto.	
33		Ventajas del tipo de préstamo	Identificar los principales motivos por los que las	¿Cuál es la principal ventaja que le atribuye a (nombre la opción informal)?	En caso de que el entrevistado haya recurrido a dos o más formas de crédito informal en el año calendario	

	Concepto	Variable	Objetivo	Reactivo propuesto	Observaciones	Categoría
			mujeres recurren a préstamos informales.	Opciones: Trámite rápido y préstamo a tiempo; Cuotas flexibles, poco costosas o que puede pagar; No piden garantías ni fiador; No consultan a (base de datos de deudores); Le prestan lo que pide o necesita; Lo puede usar para lo que quiera; El plazo es conveniente; Otro (especifique).	anterior, refiera la pregunta al de mayor monto.	
34		Destino del crédito informal	Identificar el destino principal del crédito informal para medir las brechas de género existentes.	¿En qué utilizó o piensa utilizar su(s) crédito(s)? Opciones: Atender emergencias o imprevistos; Cubrir gastos en alimentación, salud, educación u otros servicios; Pagar vacaciones, fiestas o regalos; Iniciar, operar o ampliar un negocio; Comprar una casa, terreno, local, vehículo, animales; Reparar o remodelar una casa, local, maquinaria o equipo de trabajo; Pagar una deuda.	Las categorías o clases de respuesta requieren diferenciar entre crédito usado o destinado a: consumo (compras de alimentos, pago de servicios, emergencias de salud, vacaciones, etc.), inversiones (ampliar u operar un negocio, reparar o ampliar casa, terrenos, vehículos y similares) y pagar deudas anteriores o preexistentes.	
35	Crédito formal	Condición de usuarios de crédito formal	Identificar a las mujeres usuarias de productos de crédito actuales, con la finalidad de identificar a los no usuarios y nunca usuarios.	¿Actualmente cuenta con alguna cuenta bancaria, departamental o en alguna institución financiera donde le otorguen crédito para comprar o disponer de dinero? Dicotomía: Sí / No.	Permite identificar a las mujeres y hombres usuarios de cuentas de tarjetas de crédito o departamentales.	Mujeres y hombres adultos.
36		Condición de ex usuarios de crédito formal	Identificar a las mujeres ex usuarias de cuentas de crédito para conocer los motivos por los que dejaron de tener estos productos de crédito, e identificar posibles razones ajenas a la persona.	¿Alguna vez tuvo alguna cuenta bancaria, departamental o en alguna institución financiera donde pudiera comprar a crédito o disponer de dinero? Dicotomía: Sí / No.	Permite identificar a las mujeres y hombres ex usuarios de cuentas de tarjetas de crédito o departamentales.	Mujeres y hombres adultos no usuarios
37		Motivos por los que dejaron de usar productos de crédito	Conocer las principales razones por las que las mujeres dejaron de utilizar productos de crédito y, de esta manera, saber si estos son atribuibles a la dimensión de calidad o a	¿Cuáles son los motivos por los que dejó de usar sus productos de crédito? Opciones: Poca claridad en las condiciones; Malos tratos; Intereses altos; Cobros excesivos; Falta de empleo; No le interesa, no lo necesita; No sabe o no recuerda.	Ayuda identificar los motivos principales por los que dejaron de tener estos productos de crédito, y reconocer posibles razones atribuibles a la institución financiera (medición de la calidad: poca claridad en las condiciones, malos tratos, intereses altos, cobros excesivos, etc.), a	

	Concepto	Variable	Objetivo	Reactivo propuesto	Observaciones	Categoría
			una barrera en el uso de productos de crédito.		condiciones del mercado laboral (falta de empleo), o a la persona (no le interesa, no lo necesita, etcétera).	
38		Tipos de crédito formal	Conocer los principales mecanismos de crédito formal a los que recurren las mujeres, e identificar las brechas de género en cuanto al tipo de estos productos.	¿Usted tiene... Opciones: tarjeta de crédito departamental o de tienda de autoservicio?; tarjeta de crédito bancaria?; crédito de nómina?; crédito personal?; crédito automotriz?; crédito de vivienda?; crédito solidario, grupal, comunal?; otro? (especifique).	Dentro del crédito formal identificar el bancario y el no bancario (tarjetas de crédito de tiendas o comercios departamentales, supermercados, entre otros). Hay evidencia respecto de que las mujeres en cualquiera de las tres categorías recurren en mayor medida al crédito no bancario con los costos que esto pudiera implicar. Se debe identificar si tienen acceso a créditos para comprar viviendas, vehículos y otros conforme la categoría ocupacional y la propiedad o no de un negocio independiente.	Mujeres y hombres adultos con crédito en alguna institución financiera o tienda departamental
39		Puntualidad en el pago por tipo de crédito	Conocer los posibles atrasos en el pago de los créditos obtenidos, lo cual permite generar un indicador de vulnerabilidad económica de las mujeres.	En el tiempo que lleva con el crédito, ¿se ha atrasado en el pago de alguna cuota del (nombre del crédito)? Dicotomía: Sí / No.	Como señala el nombre de la variable, se trata de identificar atrasos en los pagos de cada tipo de crédito . La respuesta es dicotómica y conforme a la utilidad para cada país puede sumarse la identificación aproximada del número de veces en que esto ha ocurrido. Esta información da indicios acerca de que el monto de la cuota, su periodicidad y/o el plazo del crédito son algunas de las posibles dificultades para el usuario del crédito. Adicionalmente, es importante conocer esto porque existe evidencia para suponer que es una característica que diferencia a mujeres y hombres en el manejo financiero.	Mujeres y hombres adultos con crédito en alguna institución financiera o tienda departamental
40		Tipo de institución por tipo de crédito	Identificar la entidad que otorga el crédito con la finalidad de distinguir entre entidades financieras privadas, banca de desarrollo u otra institución financiera regulada.	El crédito (nombre del crédito), lo contrató con... Opciones: banco comercial; banco nacional o de desarrollo; una cooperativa, financiera o entidad financiera regulada (Sociedades Financieras Populares [Sofipos], Sociedades Financieras de Objeto Múltiple [Sofomes]); una institución del	Como señala el nombre de la variable, se trata de identificar el tipo de institución otorgante del crédito, en particular determinar la presencia de la banca de desarrollo. Es conveniente considerar entregar una tarjeta que permita identificar a los bancos de carácter comercial, los de desarrollo y las instituciones o entidades	Mujeres y hombres que tienen crédito sin considerar las tarjetas de crédito.

	Concepto	Variable	Objetivo	Reactivo propuesto	Observaciones	Categoría
				gobierno (encargados de la seguridad social de los trabajadores); otra (especifique)	correspondientes a cada clase u opción de respuesta para apoyar al entrevistado y entrevistador.	
41		Destino del crédito	Distinguir el destino final del crédito con el fin de evidenciar las brechas de género según su tipo.	¿En qué utilizó o piensa utilizar su(s) crédito(s)? Opciones: Atender emergencia o imprevistos; Cubrir gastos en alimentación u otros servicios; Gastos en salud; Gastos en educación; Pagar vacaciones, fiestas o regalos; Iniciar, operar o ampliar un negocio; Comprar una casa, terreno, local, vehículo, animales; Reparar o remodelar una casa, local, maquinaria, o equipo de trabajo; Pagar una deuda.	Las categorías deben visibilizar claramente el destino del crédito, si se trata de gastos de primera necesidad o inmediatos (alimentación, colegiaturas, pago de servicios, etc.), o se trata de un gasto mayor que implica una inversión a largo plazo (abrir un negocio, comprar un terreno, comprar equipo o maquinaria de trabajo, etcétera).	Mujeres y hombres que tienen crédito de nómina, personal o grupal
42		Ventajas del uso de tarjetas de crédito	Conocer las principales ventajas que las mujeres usuarias de tarjetas de crédito bancarias o departamentales encuentran al contar con esas tarjetas.	¿Cuál cree usted que es la PRINCIPAL ventaja de usar una tarjeta de crédito? Opciones: Permite financiar compras importantes; Le ayuda a solventar sus gastos cuando sus ingresos son insuficientes; Le permite atender una emergencia; Permite hacer compras y pagos por internet; Evita tener que cargar efectivo; Permite tener premios por descuentos o regalos; Genera historial crediticio; No sabe/ no opina.	Las clases reflejan los motivos por los que las mujeres consideran relevante contar con este tipo de productos de crédito.	Mujeres y hombres que tienen tarjeta de crédito bancaria o departamental
43		Desventajas del uso de tarjetas de crédito	Identificar las desventajas que las mujeres usuarias de tarjetas de crédito bancarias o departamentales perciben y son motivo para restringirse en su uso.	¿Cuál cree usted que es la PRINCIPAL desventaja de usar una tarjeta de crédito? Opciones: Consumir más de los ingresos percibidos; Pagar membresía y comisiones; Posibilidad de fraude (clonación); Inseguridad por secuestros o asaltos; Es caro / muchos intereses; No sabe / no opina; Otro (especifique).	Las opciones deben permitir captar posibles barreras de acceso para que las mujeres no quieran acceder a estos productos de crédito.	Mujeres y hombres que tienen tarjeta de crédito bancaria o departamental
44		Razón de no crédito departamental o bancario	Conocer las razones principales por las que las mujeres no cuentan con créditos formales, y medir brechas de género de	¿Cuál es la razón principal por la que no tiene un crédito o tarjeta de crédito? Opciones: Le cobran intereses muy altos; No se quiere volver a endeudar; Lo que le ofrecen no se acomoda a	La categorización permitirá conocer las barreras asociadas al sistema financiero, así como aspectos personales que limitan a las mujeres a tener productos de crédito.	Mujeres y hombres ex usuarios o nunca usuarios de créditos formales.

	Concepto	Variable	Objetivo	Reactivo propuesto	Observaciones	Categoría
			acuerdo a la declaración obtenida.	sus necesidades; Tuvo una mala experiencia con el banco o la institución financiera; No cumple con los requisitos que exigen; No cree que se lo den; No lo necesita.		
45		Rechazo de solicitud de crédito	Identificar el porcentaje de mujeres que han solicitado créditos y se las han rechazado.	¿Alguna vez le han rechazado una solicitud de crédito? Dicotomía: Sí / No.	Condición de rechazo en solicitudes de crédito.	Mujeres y hombres adultos
46		Rechazo en la solicitud de crédito reciente	Conocer las posibles razones que representan barreras de acceso a los productos de crédito de las mujeres.	¿Cuál considera que fue la principal razón por la que le negaron el crédito? Opciones: Por tener pocos ingresos; Por tener ingresos inestables; Por falta de historial crediticio; Por falta de garantías; Por mi apariencia; Por ser mujer; Otro (especifique).	La clasificación debe permitir evidenciar brechas en cuanto al tipo de razones por las que han recibido rechazo de las solicitudes de crédito.	Mujeres y hombres que han experimentado rechazo de solicitud de crédito.
47	Seguros	Tenencia de tipos de seguros	Identificar y cuantificar el número de mujeres que cuentan con algún tipo de seguro ajeno a los otorgados por el sistema nacional, y medir las brechas de género de acuerdo al tipo de seguros con que cuentan las mujeres.	¿Actualmente tiene usted algún seguro privado de auto, casa, gastos médicos, de vida u otro? Dicotomía: Sí / No.	El interés de esta variable es captar la contratación de seguros privados, es decir, no interesa medir los seguros de salud que ofrecen los gobiernos. También se busca procurar que el personal de campo esté preparado para dejar al margen los que se denominan seguros pero son en realidad servicios de salud, protección o apoyo a grupos vulnerables.	Mujeres y hombres adultos
48		Barreras para el uso de seguros	Conocer las principales barreras de acceso para la adquisición de seguros y dónde se encuentran las mayores brechas de género.	¿Cuál es la razón principal por la que no dispone de algún seguro? Opciones: Tiene ahorrado para imprevistos; No confía en las aseguradoras; No tiene dinero, no tiene trabajo o sus ingresos son pocos o variables; No sabe qué son, cómo funcionan o dónde solicitarlos; Son muy caros; No se los han ofrecido; No los necesita o no le interesan.	El interés en este caso es identificar cuántas mujeres y hombres no tienen ningún tipo de seguros privados actualmente y también determinar las barreras para la tenencia de estos.	Mujeres y hombres que no tienen ningún tipo de seguro privado
49		Ex usuario de seguros	Conocer el número de mujeres ex usuarias de seguros y medir brechas de género.	¿Alguna vez tuvo un seguro de auto, casa, gastos médicos u otro? Dicotomía: Sí / No.	Identificar a quienes cancelaron algún seguro privado con el fin de determinar en las variables subsiguientes las causas de ello: barreras económicas, de	Mujeres y hombres que actualmente No tienen un seguro

	Concepto	Variable	Objetivo	Reactivo propuesto	Observaciones	Categoría
					desconocimiento de los usuarios, limitaciones ligadas a las empresas aseguradoras o el cambio de políticas internas, ya sea de las aseguradoras, de las dependencias o derivados de lineamientos federales.	
50		Causas de la cancelación de seguros	Conocer las principales causas por las que las mujeres ex usuarias de seguros, cancelaron estos productos.	¿Cuál es la razón principal por la que dejó de tener su seguro? Opciones: Dejó de trabajar, no recibe ingresos o recibe muy poco; Son caros; No los utilizaba; Tuvo problemas con la aseguradora, Vendió el bien que tenía asegurado; Otro (especifique).	Conocer las barreras para tener un seguro, por ejemplo, económicas, de desconocimiento de los usuarios o limitaciones ligadas a las empresas aseguradoras.	Mujeres y hombres que alguna vez tuvieron un seguro.

Fuente: Elaboración propia con base en la bibliografía consultada.

Cuadro A2.3. Educación y protección financiera

	Concepto	Variable	Objetivo	Reactivo propuesto	Observaciones	Categoría
Comportamientos financieros						
1	Presupuesto de gastos e ingresos	Existencia de un presupuesto de gastos e ingresos	Conocer el número de personas que lleva un control de sus ingresos y gastos mediante un presupuesto, con lo cual se obtiene un primer indicador de comportamiento financiero que permite identificar brechas de género.	¿Usted lleva un presupuesto o un registro de sus gastos e ingresos? Dicotomía: Sí / No.	Esta es una variable operativa que apoya a las variables consideradas en el kit de la OCDE/INFE, la cual permite identificar subuniversos de población para captar la información con mayor precisión: quiénes reconocen llevar un registro de ingresos y gastos, y quiénes no.	Mujeres y hombres adultos (de 18 a 70 años)
		Forma en que se lleva el presupuesto	Conocer las formas en que las personas llevan el control de sus ingresos y gastos, es decir, cómo realizan su presupuesto.	¿Este presupuesto o registro lo lleva... Opciones: en computadora?; en papel?; en aplicación móvil?; separa el dinero para los gastos?; mentalmente?	La opción “mentalmente” se agrega para depurar a aquellas personas que hayan dado una respuesta socialmente correcta en la variable previa. Se considera que lleva un registro de ingresos y gastos (balance financiero) cuando este se plasma en físico.	Mujeres y hombres adultos (de 18 a 70 años) que llevan un presupuesto
2	Decisión sobre el presupuesto de gastos e ingresos	Participación en las decisiones sobre el gasto del hogar	Conocer la dinámica del hogar en la toma de decisiones del presupuesto e identificar a los integrantes del hogar que participan en la decisión del presupuesto familiar, a fin de detectar brechas de género.	¿Las decisiones sobre cómo se gasta o ahorra el dinero en su hogar las toma... Opciones: solo usted?; usted y otra(s) personas (s) del hogar?; otra(s) persona(s) del hogar?	Cuando la respuesta alude a otra(s) persona —distinta al o la entrevistado(a)— es importante anotar el nombre de pila para asociarlo con el número de renglón en la lista de integrantes del hogar y así conocer el sexo y la edad de la otra persona.	Mujeres y hombres adultos (de 18 a 70 años)
3	Déficit de ingresos o sobregasto	Existencia reciente de déficit o sobregasto	Identificar a la población que, al menos en un mes del año de referencia, sus ingresos fueron insuficientes para cubrir sus gastos.	El (año pasado), ¿lo que ganó o recibió cada mes fue suficiente para cubrir sus gastos? Dicotomía: Sí / No.	Se considera que el informante no pudo cubrir sus gastos con lo que obtuvo de ingresos mensuales, si esto sucedió al menos en una ocasión (un mes) en el año de referencia.	
4	Medios para enfrentar el déficit	Recursos aplicados para enfrentar el déficit	Conocer los recursos que utilizan las personas para enfrentar el sobregasto.	La última vez que no pudo cubrir sus gastos, usted... Opciones: ¿pidió prestado a familiares o conocidos?; ¿utilizó dinero que tenía ahorrado o redujo sus gastos?;	En las categorías de respuesta es muy importante separar entre las clases que refieren a utilizar ahorros propios o la compactación de los gastos, frente a otros mecanismos que	Mujeres y hombres adultos (de 18 a 70 años) que tuvieron sobregasto

	Concepto	Variable	Objetivo	Reactivo propuesto	Observaciones	Categoría
				¿vendió o empeñó algún bien?; ¿solicitó un adelanto salarial, trabajó horas extras o hizo trabajo temporal?; ¿utilizó su tarjeta de crédito o solicitó un crédito en un banco o institución financiera?; ¿se atrasó en el pago de algún crédito o préstamo?	puedan implicar endeudarse con dinero, tiempo o trabajo o crecer deudas al dejar pagos pendientes.	
5	Productos financieros formales			Ver en la sección correspondiente a uso de cuentas de ahorro, contratos de crédito y seguros.	Esta variable es de vital importancia, ya que, por un lado, es esencial para calcular el índice de alfabetización financiera, por lo cual forma parte del kit de preguntas de la OCDE/INFE, y, por otro lado, es vital para construir indicadores de inclusión financiera.	
6	Elección propia	Elección propia de productos financieros	Conocer si las personas eligieron los productos financieros formales que poseen, lo cual puede dar indicios tanto de la educación financiera de la población como de las brechas de género que existan.	De (años de referencia), ¿usted eligió personalmente su cuenta de ahorro (crédito o seguro), aunque ya no la tenga vigente? Excluya productos que se renovaron automáticamente. Dicotomía: Sí / No.	El periodo de referencia en esta variable son los dos últimos años. Esta variable, de acuerdo a la recomendación de la OCDE/INFE, se aplica a cada tipo de producto financiero que declare tener el informante. Si el cuestionario tiene limitado el número de variables, como en el caso mexicano, se puede omitir esta pregunta y aplicar las siguientes dos variables (comparación entre diferentes productos y medios usados para comparar) referidas al último producto de cuentas de ahorro, de créditos y de seguros.	Mujeres y hombres adultos (de 18 a 70 años)
7	Comparación de productos financieros	Comparación entre diferentes productos financieros (ahorro, créditos y seguros)	Conocer si las personas buscaron información para comparar los productos financieros formales antes de contratarlos.	Antes de contratar su (última) cuenta de ahorro (crédito o seguro), ¿usted la comparó con otros productos, en otros bancos o en otras instituciones financieras? Dicotomía: Sí / No.	Si el informante tiene más de dos productos de un mismo tipo (cuenta de ahorro, crédito o seguro), la variable se referirá al último producto de cada tipo que se contrató.	Mujeres y hombres adultos (de 18 a 70 años) que eligieron su producto financiero
8	Fuente de comparación	Medios usados para comparar entre productos financieros	Conocer los medios que las personas utilizaron para comparar el último producto de ahorro formal que adquirieron antes de contratarlo. (Mismo	¿Cuál fue el principal medio que utilizó para comparar y escoger su (nombrar cuenta, crédito o seguro)? Opciones: 1. Información proporcionada por el banco o institución financiera; 2. Recomendaciones de amigos o	Para decidir cuál es el más conveniente en el caso del crédito, se encuentra el dato sobre el costo anual total (CAT), que es parte de la información entregada por el banco.	Mujeres y hombres adultos (de 18 a 70 años) que eligieron su producto financiero y realizaron comparación

	Concepto	Variable	Objetivo	Reactivo propuesto	Observaciones	Categoría
			objetivo para crédito y seguros).	conocidos; 3. Sitios o páginas de instituciones oficiales o del gobierno; 4. Anuncios comerciales de bancos o instituciones financieras; 5. Recomendación de especialistas o analistas.		
9	Vigilancia de finanzas personales	Vigilancia personal de asuntos financieros propios	Identificar la frecuencia con que las personas supervisan sus finanzas personales.	En una escala de cinco opciones: (siempre, a menudo, a veces, rara vez o nunca; incluir también los códigos no responde, no sabe), indique si “Mantengo una estrecha vigilancia personal en mis asuntos financieros”.	La escala de valoración debe contener opciones en números noes. La redacción de la pregunta puede ajustarse para una mejor comprensión del informante, conservando el sentido y objetivo de la variable, por ejemplo: “Tengo fuerte control del manejo de mis gastos”. Dependiendo de las características de los informantes (por ejemplo calificación del índice de alfabetización financiera —si se dispone de él— o grado de escolaridad), los países pueden elegir usar una escala de cinco o de tres opciones (siempre, algunas veces, nunca).	Mujeres y hombres adultos (de 18 a 70 años)
10	Metas financieras y esfuerzo por ellas	Fijación de metas y esfuerzos por alcanzarlas	Identificar la frecuencia con que las personas se ponen metas financieras y se esfuerzan por lograrlas.	En una escala de cinco opciones: (siempre, a menudo, a veces, rara vez o nunca; incluir también los códigos no responde, no sabe) indique si “Me fijo metas financieras a largo plazo y me esfuerzo por alcanzarlas”.	La escala de valoración debe contener opciones en números noes. Dependiendo de las características de los informantes (por ejemplo calificación del índice de alfabetización financiera —si se dispone de él— o grado de escolaridad), los países pueden elegir usar una escala de cinco o de tres opciones (siempre, algunas veces, nunca).	
11	Capacidad de pago	Valoración propia de capacidad de pago previo a la compra	Identificar la frecuencia con que las personas valoran su presupuesto antes de realizar compras.	En una escala de cinco opciones: (siempre, a menudo, a veces, rara vez o nunca; incluir también los códigos no responde, no sabe) indique si “Antes de comprar algo, considero cuidadosamente si puedo pagarlo”.	La escala de valoración debe contener opciones en números noes. Dependiendo de las características de los informantes (por ejemplo calificación del índice de alfabetización financiera —si se dispone de él— o grado de escolaridad), los países pueden elegir usar una escala de cinco o de tres opciones (siempre, algunas veces, nunca).	

	Concepto	Variable	Objetivo	Reactivo propuesto	Observaciones	Categoría
12	Puntualidad en los pagos	Respeto a fechas de pago	Identificar la frecuencia con que las personas realizan pagos puntuales, que da lugar a un indicador de puntualidad o responsabilidad financiera, la cual conforme la evidencia estadística disponible, las mujeres tienen en mayor medida que los varones.	En una escala de cinco opciones: (siempre, a menudo, a veces, rara vez o nunca; incluir también los códigos no responde, no sabe) indique si “Paga sus cuentas a tiempo”.	La escala de valoración debe contener opciones en números noes. Dependiendo de las características de los informantes (por ejemplo calificación del índice de alfabetización financiera —si se dispone de él— o grado de escolaridad), los países pueden elegir usar una escala de cinco o de tres opciones (siempre, algunas veces, nunca).	
13	Ahorro activo o reciente			Ver en la sección correspondiente a uso de cuentas de ahorro, contratos de crédito y seguros.	Esta variable es de vital importancia, ya que, por un lado, es esencial para el cálculo del índice de alfabetización financiera, por lo cual forma parte del kit de preguntas de la OCDE/INFE, y, por otro lado, es indispensable para construir indicadores de inclusión financiera.	
Conocimientos financieros						
14	Conocimiento del concepto valor del dinero	Significado básico de <i>inflación</i>	Identificar si las personas comprenden el concepto de inflación.	Indique si es verdadero o falso lo siguiente (como parte de un conjunto de aseveraciones): “La inflación significa que aumenta el precio de las cosas”.		Mujeres y hombres adultos (de 18 a 70 años)
15	Conocimiento del concepto riesgo/ retorno	Significado básico de <i>riesgo y retorno</i>	Identificar si las personas comprenden los conceptos de riesgo y retorno.	Indique si es verdadero o falso lo siguiente (como parte de un conjunto de aseveraciones): “Si alguien le ofrece la oportunidad de ganar mucho dinero, es probable que también haya una posibilidad de que pierda mucho dinero”.	La redacción de la pregunta puede ajustarse para una mejor comprensión del informante, conservando el sentido y objetivo de la variable, por ejemplo: “Si alguien le ofrece la oportunidad de ganar dinero fácilmente, también lo puede perder fácilmente”. “Si alguien le ofrece la oportunidad de invertir su dinero y ganar más dinero fácilmente, también significa que puede perderlo fácilmente”.	
16	Conocimiento del concepto de diversificación	Significado básico de <i>diversificación</i>	Identificar si las personas comprenden los beneficios de guardar el dinero en distintos productos financieros, es decir, si comprenden el	Indique si es verdadero o falso lo siguiente (como parte de un conjunto de aseveraciones): “Es menos probable que usted pierda todo su dinero si lo guarda en más de un lugar”.		

	Concepto	Variable	Objetivo	Reactivo propuesto	Observaciones	Categoría
			concepto de diversificación.			
17	Conocimiento del concepto valor del dinero	Significado básico de <i>inflación</i>	Identificar si las personas comprenden el significado de la inflación y la manera en que impacta en la adquisición de bienes o servicios a partir de una operación simple.	Si le regalan \$1.000, pero tiene que esperar un año para gastarlos y en ese año la inflación es del 5%, ¿usted podría comprar... Opciones: más de lo que puede comprar hoy?; lo mismo?; menos de lo que puede comprar hoy?; no sabe.	La redacción de la aseveración debe ajustarse a la moneda del país en cuestión.	
18	Conocimiento del concepto interés simple sin cálculo	Significado básico de <i>interés simple sin cálculo</i>	Identificar si las personas comprenden el significado de interés a partir de un ejemplo de un préstamo otorgado.	Indique la respuesta correcta: Nada; Otro valor, No sabe a la siguiente aseveración: Si usted le presta \$25 a un amigo y a la siguiente semana le regresa los 25 pesos, ¿cuánto le pagó de interés?	La redacción de la aseveración debe ajustarse a la moneda del país en cuestión.	
19	Cálculo del interés simple	Conocimiento y/o cálculo de interés simple	Identificar si las personas pueden calcular el interés simple a partir de un problema matemático.	Suponga que deposita \$100 en una cuenta de ahorro que le da una ganancia del 2% al año. Si no realiza depósitos ni retiros, incluyendo los intereses, ¿usted tendrá al final del año... Opciones: más de 102 pesos?; exactamente 102 pesos?; menos de 102 pesos?; No responde; No sabe.	La redacción de la aseveración debe ajustarse a la moneda del país en cuestión.	
20	Cálculo del interés compuesto	Conocimiento y/o cálculo de interés compuesto	Identificar si las personas pueden calcular el interés compuesto a partir de un problema matemático.	Si usted deposita \$100 en una cuenta de ahorro que le da una ganancia del 2% al año y no hace depósitos ni retiros, incluyendo los intereses, ¿usted tendrá al final de cinco años... Opciones: más de 110 pesos?; exactamente 110 pesos?; menos de 110 pesos?; No responde; No sabe.	La redacción de la aseveración debe ajustarse a la moneda del país en cuestión.	
Actitud financiera						
21	Privilegiar el gasto sobre el ahorro	El gasto domina sobre el ahorro	Identificar con qué frecuencia las personas cuidan el dinero y ahorran para un futuro.	En una escala de cinco opciones: (siempre, a menudo, a veces, rara vez o nunca; incluir también los códigos no responde, no sabe) indique si “Prefiere gastar dinero que ahorrarlo para el futuro”.	Dependiendo de las características de los informantes (por ejemplo calificación del índice de alfabetización financiera —si se dispone de él— o grado de escolaridad), los países pueden elegir usar una escala de cinco o de tres opciones (siempre, algunas veces, nunca).	Mujeres y hombres adultos (18 a 70 años)

	Concepto	Variable	Objetivo	Reactivo propuesto	Observaciones	Categoría
22	Asumir que el dinero es igual a gasto	El dinero es para gastar	Identificar con qué frecuencia las personas consideran que el dinero debe gastarse.	En una escala de cinco opciones: (siempre, a menudo, a veces, rara vez o nunca; incluir también los códigos no responde, no sabe) indique si “El dinero está ahí para ser gastado”,	Dependiendo de las características de los informantes (por ejemplo calificación del índice de alfabetización financiera —si se dispone de él— o grado de escolaridad), los países pueden elegir usar una escala de cinco o de tres opciones (siempre, algunas veces, nunca).	
23	Centrarse en el presente sin prevenir el futuro	Vivir al día sin prevenir el futuro	Identificar con qué frecuencia las personas tienen actitudes para prevenir el futuro.	En una escala de cinco opciones: (siempre, a menudo, a veces, rara vez o nunca; incluir también los códigos no responde, no sabe) indique si “Tiendo a vivir por hoy sin preocuparme por el mañana”.	Dependiendo de las características de los informantes (por ejemplo calificación del índice de alfabetización financiera —si se dispone de él— o grado de escolaridad), los países pueden elegir usar una escala de cinco o de tres opciones (siempre, algunas veces, nunca).	
Protección financiera						
24	Protección al ahorro	Conocimiento sobre protección de ahorros	Conocer si las personas identifican que los ahorros depositados en una institución financiera están protegidos ante un cierre o quiebre de la misma.	¿Sabe si sus ahorros están protegidos ante la quiebra o cierre del banco o institución financiera? Dicotomía: Sí / No.	En este caso la respuesta “no” indica desconocimiento de un aspecto financiero de interés para la adopción o contratación de productos y, por ende, es indicativa de falta de empoderamiento económico.	Mujeres y hombres adultos (de 18 a 70 años)
25	Institución que asegura los ahorros	Conocimiento e identificación de Institución que asegura los ahorros	Conocer si las personas identifican la institución que se encarga de proteger los ahorros bancarios.	¿Me podría decir el nombre de la institución que los asegura o protege? Opciones: Nombre de la institución responsable; Nombre de otras instituciones de protección; Otra, especifique; No sabe.	En este caso la opción “no sabe” es muy importante porque indica desconocimiento o ignorancia de un aspecto financiero de interés en la adopción o contratación de productos; por ende, es indicativa de falta de empoderamiento económico.	Mujeres y hombres adultos (de 18 a 70 años) que conocen sobre la protección del ahorro.
26	Problemas financieros recientes	Tipo de problema financiero en los últimos XX años	Identificar el número de personas que han tenido recientemente algún problema financiero debido a clonaciones, fraudes o situaciones similares, o incluso por cuestiones asociadas a la calidad de los servicios.	En los últimos (XX años)... Opciones: ¿Le han clonado o hecho una copia de su tarjeta de crédito o débito?; ¿Han utilizado sus datos personales para sacar dinero, contratar un crédito u otro servicio, para hacer compras o gastos?; ¿Invirtió su dinero en un producto o actividad sin valor o que fue un fraude (una pirámide, “el arbolito” y similares); ¿Le han hecho cobros de compras o	El número de años considerados en el encabezado de la pregunta dependerá de la periodicidad de la encuesta, por ejemplo, si el levantamiento es cada tres años, entonces puede decirse: en los últimos tres años. En este caso, es obligada una respuesta —afirmativa o negativa— para cada tipo de problema y es importante la inclusión de la opción “otro” junto con la especificación del problema o dificultad experimentada; todo ello	Mujeres y hombres adultos (de 18 a 70 años)

	Concepto	Variable	Objetivo	Reactivo propuesto	Observaciones	Categoría
				servicios que usted no ha contratado?; Otro (especifique).	dado lo cambiante y dinámico que es el territorio de los intercambios y servicios financieros virtuales.	
27	Quejas o reclamaciones recientes	Presentación de quejas o demandas sobre productos financieros en los últimos XX años.	Identificar el número de personas que han presentado alguna queja o reclamo por algún producto financiero.	En los últimos (XX años) ¿ha presentado usted alguna queja o reclamo por problemas con algún producto financiero (créditos, cuentas de ahorro, seguros, AFORE)? Dicotomía: Sí / No.	Este es un indicador de calidad o satisfacción con los productos y servicios financieros, aunque podría estar subestimado por la baja cultura de la demanda de derechos en los países de la región. El número de años considerados en el encabezado de la pregunta dependerá de la periodicidad de la encuesta, por ejemplo, si el levantamiento es cada tres años, entonces puede decirse: en los últimos tres años.	
28	Institución de protección financiera	Tipo de institución donde se presentó la queja o demanda	Identificar si la instancia ante la cual se presentó la queja o reclamación es aquella que fue creada para la resolución de este tipo de problemas.	¿En qué institución u organismo presentó su ÚLTIMA queja? Opciones: Banco o institución financiera; Institución de protección al consumidor general; Institución de protección financiera; Otra (especifique).	El interés principal es conocer si los demandantes conocen y hacen uso de la institución creada para o es responsable de la protección al consumidor financiero. Para los casos en que se ha presentado más de una queja, concentrar la averiguación en la última o más reciente respecto del momento de la entrevista.	Mujeres y hombres adultos (de 18 a 70 años) que han presentado quejas o reclamaciones
29	Tiempo de solución	Tiempo de solución de la queja	Conocer el tiempo en que fue atendida la queja, desde el momento en que fue presentada hasta su solución.	¿Cuánto tiempo transcurrió desde que usted presentó su queja o reclamo y hasta que la institución dio solución a su problema? Opciones: Menos de un mes; De uno a menos de tres meses; De tres a menos de seis meses; Seis meses o más; Aún no resuelven el problema.	El objetivo principal es conocer cuánto tiempo transcurrió entre la presentación y la solución o cierre del caso, no interesa el de las respuestas o procesos intermedios. Es un indicador de la eficiencia de la institución de protección.	
30	Satisfacción con el resultado o solución	Satisfacción con el resultado o solución de la queja	Identificar el grado de satisfacción con la solución brindada ante la queja o reclamo.	¿Qué tan satisfecho se encuentra con la gestión del reclamo? Opciones: Muy satisfecho; Satisfecho; Neutral; Insatisfecho; Muy insatisfecho.	También es un indicador sobre la calidad de la gestión de la institución protectora del consumidor financiero.	
31	Razones de no reclamación	Razón de no reclamo ante instituciones financieras	Identificar el motivo o barreras por las cuales las personas no presentan quejas o reclamos ante	¿Por qué no ha presentado quejas, reclamaciones o demandas ante la autoridad correspondiente? Opciones: No sirve de nada; Porque siempre se favorece a la institución	Buscar la manera de que las opciones no se encuentren redactadas en negativo: de nada sirve; falta de tiempo; desconoce cómo hacerlo.	Mujeres y hombres adultos (de 18 a 70 años) que habiendo experimentado

	Concepto	Variable	Objetivo	Reactivo propuesto	Observaciones	Categoría
			las instituciones financieras.	financiera; Porque el trámite es difícil; Porque no tengo tiempo; Porque no sabe cómo hacerlo; No he tenido necesidad; Otro, especifique.		problemas no han presentado quejas o reclamaciones

Fuente: Elaboración propia con base en la bibliografía consultada.

Cuadro A2.4. Calidad de productos y servicios financieros

	Concepto	Variable	Objetivo	Reactivo propuesto	Observaciones	Categoría
Calidad de cuentas de ahorro, nómina, depósitos o inversiones						
1	Recepción o acceso a saldos y estados de cuenta	Acceso a saldos y estados de cuenta	Identificar si las personas tienen acceso a saldos y estados de cuenta de acuerdo con lo señalado en contratos.	¿Recibe puntualmente los estados de cuenta o accede a los saldos de su (cuenta de ahorro, nómina, depósitos o inversiones)?	La pregunta debe permitir identificar a la población que tiene una cuenta de ahorro pensionaria y recibe este servicio por parte de la institución concentradora.	Mujeres y hombres adultos (de 18 a 70 años) con al menos una cuenta de ahorro.
2	Satisfacción con la cuenta de ahorro pensionaria	Grado de satisfacción con la cuenta de ahorro pensionaria	Conocer el grado de satisfacción de las personas con respecto a su cuenta de ahorro pensionaria.	¿Qué tan satisfecho se encuentra con su cuenta de ahorro pensionaria? Opciones: Muy satisfecho; Satisfecho; Neutral; Insatisfecho; Muy insatisfecho.	Es una medición del grado de satisfacción de las personas con la institución resguardante de su ahorro. Dependiendo de las características de los informantes (por ejemplo calificación del índice de alfabetización financiera —si se dispone de él— o grado de escolaridad), los países pueden elegir usar una escala de cinco o de tres opciones (muy satisfecho, neutral, muy insatisfecho).	Mujeres y hombres adultos (de 18 a 70 años) con al menos una cuenta de ahorro pensionaria
3	Razón de insatisfacción con la cuenta de ahorro pensionaria	Tipo de razón de insatisfacción	Conocer el motivo principal de insatisfacción con el servicio de la cuenta de ahorro pensionaria.	¿Cuál es la RAZÓN PRINCIPAL por la que no está satisfecho(a)? Opciones: No recibe los estados de cuenta; No le dieron la información que necesitaba; Bajos rendimientos, altas comisiones; Esperó mucho tiempo para ser atendido; Lo(a) cambiaron de administradora de ahorros sin autorización; Otro (especifique).	Esta pregunta se aplica a las personas que respondieron en la variable anterior, los dos últimos niveles de la escala de satisfacción (insatisfecho o muy insatisfecho). Se pueden incluir motivos frecuentes de insatisfacción característicos de cada país y de acuerdo a las necesidades de información.	Mujeres y hombres adultos (de 18 a 70 años) con al menos una cuenta de ahorro pensionaria y con los dos últimos grados de insatisfacción (insatisfecho o muy insatisfecho)
Calidad de créditos o préstamos formales						
4	Recepción de copia del contrato de crédito y/o tabla de amortización	Recepción de contrato y tabla de amortización.	Conocer si al momento de contratar un crédito o préstamo, las personas reciben una copia del contrato y/o la tabla de amortización.	Con respecto al último crédito que contrató, ¿usted recibió copia del contrato o información sobre las condiciones del crédito? Dicotomía: Sí / No.	Esta variable puede complementarse con aspectos clave que cada país quiera evaluar. Es una variable que indica el grado de transparencia con la que actúan las entidades financieras.	Mujeres y hombres adultos (de 18 a 70 años) que tienen al menos un tipo de crédito
5	Autorización para ser investigado en la oficina	Autorización para ser investigado en la oficina u organismo que	Conocer si al momento de solicitar un crédito, el solicitante autoriza ser investigado en la oficina	Respecto de su último crédito, ¿usted firmó la autorización para que se consultara su historial en la oficina que	Esta variable puede complementarse con aspectos clave que cada país quiera evaluar. Es una variable que	

	Concepto	Variable	Objetivo	Reactivo propuesto	Observaciones	Categoría
	correspondiente (buró de créditos, por ejemplo) para adquirir un crédito	centraliza el historial financiero de los clientes	de control de historial crediticio.	centraliza el historial crediticio de los clientes o buró de crédito? Dicotomía: Sí / No.	indica el grado de transparencia con la que actúan las entidades financieras.	
6	Satisfacción con créditos o préstamos formales	Grado de satisfacción con créditos o préstamos formales	Conocer el grado de satisfacción que tienen las personas con respecto a su crédito o préstamo formal.	¿Qué tan satisfecho se encuentra con su crédito o préstamo formal? Opciones: Muy satisfecho; Satisfecho; Neutral; Insatisfecho; Muy insatisfecho.	Es una medición del grado de satisfacción de las personas con las características de su crédito o préstamo formal. Si al momento de la entrevista el informante tiene más de un crédito o préstamo formal, se indagará el grado de satisfacción con el último crédito que contrató. Dependiendo de las características de los informantes (por ejemplo calificación del índice de alfabetización financiera —si se dispone de él— o grado de escolaridad), los países pueden elegir usar una escala de cinco o de tres opciones (muy satisfecho, neutral, muy insatisfecho).	
7	Razón de insatisfacción con el crédito o préstamo	Tipo de razón de insatisfacción	Conocer el motivo principal de insatisfacción con las distintas características de su crédito o préstamo.	¿Cuál es la RAZÓN PRINCIPAL por la que no está satisfecho(a)? Opciones: Los intereses y comisiones son costosas; Esperó mucho tiempo para que le otorgaran el crédito; El monto del crédito (línea de crédito) es bajo; Son pocos los regalos o promociones que oferta el crédito; Le piden realizar un consumo mínimo mensual; Otro (especifique).	Esta pregunta se aplica a las personas que eligieron en la variable anterior los dos últimos niveles de la escala de satisfacción (insatisfecho o muy insatisfecho). Si el informante tiene más de un crédito, se puede indagar sobre las características del último que contrató. Se pueden adaptar las clases con motivos frecuentes de insatisfacción característicos de cada país y de acuerdo a las necesidades de información.	Mujeres y hombres adultos (de 18 a 70 años) que tienen al menos un tipo de crédito y alguno de los dos grados de insatisfacción (insatisfecho o muy insatisfecho)
Calidad de los seguros						
8	Satisfacción con el servicio que brinda la compañía aseguradora	Grado de satisfacción con la atención de la aseguradora	Conocer el grado de satisfacción que tienen las personas con respecto a la atención recibida de la compañía aseguradora.	¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la aseguradora con el (tipo de seguro)? Opciones: Muy satisfecho; Satisfecho; Neutral; Insatisfecho; Muy insatisfecho; agregar también la opción no lo ha utilizado.	Si el informante tiene contratados seguros con diferentes aseguradoras, referir la información de aquella con la que tenga el mayor número de productos. Si el informante tiene contratados diferentes tipos de seguros con una misma aseguradora,	Mujeres y hombres adultos (de 18 a 70 años) que tienen algún tipo de seguro

	Concepto	Variable	Objetivo	Reactivo propuesto	Observaciones	Categoría
					indagar el grado de satisfacción con el último producto contratado. Dependiendo de las características de los informantes (por ejemplo calificación del índice de alfabetización financiera —si se dispone de él— o grado de escolaridad), los países pueden elegir usar una escala de cinco o de tres opciones (muy satisfecho, neutral, muy insatisfecho).	
9	Razón de insatisfacción con las aseguradoras	Tipo de razón de insatisfacción	Conocer el motivo principal de insatisfacción con la atención recibida de la compañía aseguradora.	¿Cuál es la razón principal por la que no está satisfecho(a)? Opciones: Tardaron mucho tiempo en resolver o pagar la reclamación; Le atendieron mal; Errores de reembolsos y cobranza de primas; No le explicaron bien las condiciones del seguro; Cancelación o contratación indebida de la póliza de seguro; Otra razón.	Esta pregunta se aplica a las personas que eligieron en la variable anterior los dos últimos niveles de la escala de satisfacción (insatisfecho o muy insatisfecho). Se pueden adaptar las clases con motivos frecuentes de insatisfacción característicos de cada país y de acuerdo a las necesidades de información.	Mujeres y hombres adultos (de 18 a 70 años) que tienen algún tipo de seguro y alguno de los dos grados de insatisfacción (insatisfecho o muy insatisfecho)
Calidad de la banca digital						
10	Satisfacción con el servicio que brinda la banca digital	Grado de satisfacción con la banca digital	Conocer el grado de satisfacción que tienen las personas con respecto a la banca digital.	¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la (tipo de banca digital)? Opciones: Muy satisfecho; Satisfecho; Neutral; Insatisfecho; Muy insatisfecho; agregar también la opción no lo ha utilizado.	Dependiendo de las necesidades de información, se puede elegir indagar por la calidad del servicio de banca por internet y por celular de manera independiente, o por aquella que se considere tenga mayor relevancia en el país. Dependiendo de las características de los informantes (por ejemplo calificación del índice de alfabetización financiera —si se dispone de él— o grado de escolaridad), los países pueden elegir usar una escala de cinco o de tres opciones (muy satisfecho, neutral, muy insatisfecho).	Mujeres y hombres adultos (de 18 a 70 años) con al menos una cuenta de ahorro.
11	Razón de insatisfacción con la banca digital	Tipo de razón de insatisfacción	Conocer el motivo principal de insatisfacción con la banca digital.	¿Cuál es la razón principal por la que no está satisfecho(a)? Opciones: Comisiones altas o adicionales por realizar movimientos; Dificultades para acceder a estados de cuenta; Restricción de horarios para hacer pagos y transferencias;	Esta pregunta se aplica a las personas que eligieron en la variable anterior los dos últimos niveles de la escala de satisfacción (insatisfecho o muy insatisfecho). Dependiendo de las necesidades de información, se puede elegir indagar por la calidad del	

	Concepto	Variable	Objetivo	Reactivo propuesto	Observaciones	Categoría
				Problemas de conexión; Dificultades y demoras en activación de movimientos (altas de cuentas, de servicios, transferencias, etc.); Otro (especifique).	servicio de banca por internet y por celular de manera independiente, o por aquella que se considere tenga mayor relevancia en el país. Se pueden adaptar las clases con motivos frecuentes de insatisfacción característicos de cada país y de acuerdo a las necesidades de información.	
Calidad de las sucursales, cajeros y corresponsales						
12	Tiempo de desplazamiento	Tiempo de desplazamiento	Conocer el tiempo de traslado que realizan las personas hacia las sucursales, cajeros y corresponsales bancarios.	¿A cuánto tiempo le queda la sucursal, cajero o corresponsal que usa regularmente?	Dependiendo de las necesidades de información, se puede indagar por el tiempo de traslado hacia cada canal financiero o solo por aquel que se considere de mayor relevancia en el país. La información obtenida, también puede apoyar los indicadores de la dimensión de acceso. El término corresponsal bancario debe adaptarse al contexto o entidades comunes de cada país, es decir, al término con el que son conocidos comúnmente.	Mujeres y hombres adultos (de 18 a 70 años) que usaron una sucursal, cajero y/o corresponsales
13	Gasto de traslado	Gasto de traslado	Conocer el monto que las personas gastan para llegar a las sucursales, cajeros y corresponsales bancarios.	Aproximadamente, ¿cuánto gasta en trasladarse ida y vuelta a la sucursal, cajero o corresponsal que usa regularmente?	Dependiendo de las necesidades de información, se puede indagar por el gasto de traslado hacia cada tipo de canal financiero o solo por aquel que se considere de mayor relevancia en el país. La información obtenida, también puede apoyar los indicadores de la dimensión de acceso.	
14	Tiempo de espera en la atención recibida en la sucursal	Tiempo de espera en la atención recibida en la sucursal	Conocer el tiempo que esperan las personas para ser atendidos en una sucursal bancaria o de alguna institución financiera cuando acuden a realizar algún trámite o movimiento.	La última vez que acudió a la sucursal, ¿cuánto tiempo esperó para ser atendido?	Este indicador también puede ser empleado para conocer el tiempo de espera en la atención en los corresponsales bancarios.	Mujeres y hombres adultos (de 18 a 70 años) que usaron una sucursal y/o corresponsales
15	Percepción del tiempo de espera y la atención	Tipo de percepción de la atención recibida	Conocer la percepción de las personas respecto de la atención recibida en la	La última vez que fue a una sucursal, ¿considera que... Clases: el tiempo que esperó para ser atendido(a) fue adecuado?; lo(a)	Este indicador también puede ser empleado para valorar el tiempo de espera en la atención en los corresponsales bancarios.	

	Concepto	Variable	Objetivo	Reactivo propuesto	Observaciones	Categoría
	recibida en la sucursal		sucursal del banco o institución financiera.	trataron de forma grosera o discriminatoria? Opciones: Dicotomía: Sí / No.		
16	Calificación en la calidad del servicio de los corresponsales financieros	Valoración del servicio de los corresponsales	Conocer la valoración de los servicios de los corresponsales financieros.	En una escala de cinco opciones: (muy bueno, bueno, regular, malo, muy malo; incluir también los códigos no responde, no sabe) indague: "¿Cómo califica el servicio recibido en los corresponsales financieros?"	Este indicador también puede ser empleado para valorar el servicio recibido en las sucursales bancarias.	

Fuente: Elaboración propia con base en la bibliografía consultada.