

UNIDAD DIDÁCTICA 8

Educación Financiera

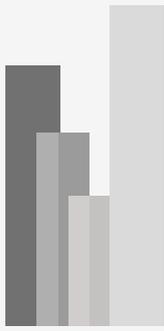


Wilhelm Spanknebel

zegel
IPAE

 **Finanzgruppe**
Sparkassenstiftung für
internationale Kooperation

 **FEPCMAC**
FEDERACION PERUANA DE CAJAS
MUNICIPALES DE AHORRO Y CREDITO



Carrera técnica

Asesoramiento Operativo
y Comercial de Productos
Bancarios y Financieros

UNIDAD DIDÁCTICA 8

Educación Financiera

zegel
IPAE

 Finanzgruppe
Sparkassenstiftung für
internationale Kooperation

 **FEPCMAC**
FEDERACION PERUANA DE CAJAS
MUNICIPALES DE AHORRO Y CREDITO

 **caja**
arequipa

 **CAJA HUANCAYO**

 **CAJA
MUNICIPAL
ICA**

 **Caja Sullana**

 **CAJA
TACNA**

 **CAJA
TRUJILLO**

EDUCACIÓN FINANCIERA

AUTOR

Wilhelm Spanknebel

EDITADO POR

© Sparkassenstiftung für internationale Kooperation

Calle Andalucía 119, dpto. 502, Miraflores

Lima - Perú

© Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, Zegel Ipaee, CMAC Arequipa, CMAC Huancayo, CMAC Ica, CMAC Sullana, CMAC Tacna, CMAC Trujillo

REVISIÓN EDITORIAL

Jesús Inés Navarro Pinto

DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN

Brenda Tatiana Zapata López

COORDINADOR REGIONAL EN AMÉRICA DEL SUR

Manuel Patrick Alfonso Ulrich

DIRECTOR PROYECTO REGIONAL BMZ PERÚ

Carlos Pumar Frohberg

CONSULTORA EN CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN FINANCIERA

Evelyn Magnolia Cano Paca

CONSULTORA EN FORMACIÓN DUAL

Nelly Isabel Gonzalez Curay

CONSULTOR JUNIOR EN FORMACIÓN DUAL

Luis Ángel Corvera Díaz

1.^a edición digital - agosto 2020

ISBN digital: 978-612-47996-5-5

Esta publicación digital se encuentra disponible en:

LISTA DE TABLAS	7
LISTA DE FIGURAS	8
SIGLAS/ABREVIATURAS	10
INFORMACIÓN GENERAL DE LA UNIDAD DIDÁCTICA	12
1. Contexto de la educación y la inclusión financiera	14
1.1 Definición y conceptos básicos de la inclusión financiera ..	16
1.2 Definición y conceptos básicos de la educación financiera	20
1.3 Relación entre la inclusión y educación financiera	24
2. Beneficios de la educación e inclusión financiera.....	27
2.1 Beneficios para las personas.....	28
2.2 Beneficios para las instituciones financieras.....	30
2.3 Beneficios para la economía y sociedad	32
3. Inclusión y educación financiera en el Perú.....	38
3.1 Inclusión y educación financiera en el Perú y el mundo.....	39
3.1.1 Inclusión financiera a nivel internacional y nacional...	39
3.1.2 La educación financiera a nivel internacional y nacional	45
3.2 Reseña histórica de la inclusión y educación financiera en el Perú	50
3.3 Mapeo de las principales iniciativas de inclusión y educación financiera en el Perú	54

3.3.1 Estrategia Nacional de Inclusión Financiera	54
3.3.2 Plan Nacional de Educación Financiera	58
3.4 Inclusión y educación financiera en las CMAC	67
4. Segmentación de los grupos objetivos.....	74
4.1 Nivel socioeconómico	77
4.2 Estilos de vida	79
4.3 Género y edad	81
5. Competencias financieras.....	89
5.1 Metodología y estructura	90
5.2 Tema financiero: el presupuesto.....	100
6. Herramientas de educación financiera	104
6.1 Herramienta de educación financiera: tema Presupuesto.....	106
6.2 Herramienta de educación financiera: tema Ahorro	108
6.3 Herramienta de educación financiera: tema Crédito.....	113
6.4 Herramienta de educación financiera: tema Seguros.....	115
REFERENCIAS	123

Tabla 1: Indicadores claves de la inclusión financiera (en el mundo y en el Perú).....	39
Tabla 2: Calificación para el Perú según el Microscopio Global 2019.....	44
Tabla 3: Resultados de la evaluación PISA 2015	46

Figura 1: Pilares de la inclusión financiera.....	17
Figura 2: Componentes claves de la educación financiera	21
Figura 3: Esquema resumen del capítulo 1	26
Figura 4: Esquema resumen del capítulo 2	37
Figura 5: Tiempo promedio para acceder a los puntos de atención (en minutos).....	43
Figura 6: Planificación de ingresos y egresos versus frecuencia de gastos no planificados	49
Figura 7: Hitos históricos de la inclusión y educación financiera en el Perú	51
Figura 8: Las siete líneas de acción de la ENIF	55
Figura 9: Principios directivos y etapas de los programas de educación financiera	59
Figura 10: Grupos objetivos priorizados y puntos claves del Planef.....	66
Figura 11: Participación de las CMAC en el programa de educación financiera «Yo y mis Finanzas» (2017-2019).....	71
Figura 12: Esquema resumen del capítulo 3	73
Figura 13: Estilos de vida	79

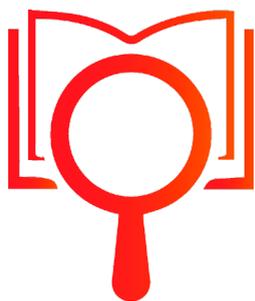
Figura 14: Esquema resumen del capítulo 4	88
Figura 15: Áreas temáticas y temas financieros	91
Figura 16: Competencias a desarrollar para realizar un presupuesto	101
Figura 17: Temas financieros relevantes para las herramientas prácticas	102
Figura 18: Esquema resumen del capítulo 5	103
Figura 19: Temas cubiertos en las herramientas de educación financiera	105
Figura 20: Esquema resumen del capítulo 6	120

SIGLAS / ABBREVIATURAS

ALC	América Latina y el Caribe
APEIM	Asociación Peruana de Empresas de Investigación de Mercados
BN	Banco de la Nación
BCRP	Banco Central de Reserva del Perú
CESE	Comité Económico y Social Europeo
CMAC	Caja Municipal de Ahorro y Crédito
CMIF	Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera
CRAC	Caja Rural de Ahorro y Crédito
Coopac	Cooperativa de Ahorro y Crédito
DNI	Documento Nacional de Identidad
Edpyme	Empresas de Desarrollo para la Pequeña y Microempresa
EF	Educación financiera
Enaho	Encuesta Nacional de Hogares
ENIF	Estrategia Nacional de Inclusión Financiera
FEPCMAC	Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito
GIZ	Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit
GTZ	Deutsche Gesellschaft für Technische Zusammenarbeit
IF	Institución financiera
INFE	Red Internacional de Educación Financiera

SIGLAS / ABREVIATURAS

MEF	Ministerio de la Economía y Finanzas
Minedu	Ministerio de Educación
NSE	Nivel socioeconómico
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos
ODS	Objetivo de Desarrollo Sostenible
ONU	Organización de las Naciones Unidas
PISA	Programme for International Student Assessment
Planef	Plan Nacional de Educación Financiera
SBS	Superintendencia de Banca, Seguros y AFP
SIS	Sistema Integral de Salud
Sunat	Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria
TCEA	Tasa de Costo Efectivo Anual
UNCDF	United Nations Capital Development Fund



INFORMACIÓN GENERAL DE LA UNIDAD DIDÁCTICA

El libro de la unidad didáctica 8 *Educación Financiera* es parte de una serie de materiales de la carrera técnica Asesoramiento Operativo y Comercial de Productos Bancarios y Financieros bajo el enfoque dual, que tiene como objetivo brindar al aprendiz los conceptos básicos y herramientas necesarias para comprender la importancia de la inclusión y educación financiera, y aportar —dentro y fuera de su práctica laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito (CMAC)—, en el fomento de habilidades financieras dirigidas a los clientes de su institución y a la población en general.

En el primer capítulo «Contexto de la educación y la inclusión financiera» se introduce tanto el tema de la educación financiera como de la inclusión financiera, partiendo desde sus orígenes y definiciones hasta la relación que existe entre estos dos conceptos.

En el segundo capítulo «Beneficios de la educación e inclusión financiera» se analizan las bondades de la educación e inclusión financiera desde distintas esferas de la sociedad, enfatizando que el fomento de ambos temas son objetivos importantes del Perú y el resto de los países.

El tercer capítulo «Inclusión y educación financiera en el Perú» presenta un panorama de la situación internacional y nacional, y los indicadores de la inclusión y educación financiera; además de una breve reseña histórica. También ofrece un mapeo de dos de las principales iniciativas en el Perú: la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) y el Plan Nacional de Educación Financiera (Planef), así como de las actividades que han realizado las CMAC en ambos temas.

En el cuarto capítulo llamado «Segmentación de los grupos objetivos» se realiza una segmentación a través de cuatro criterios (nivel socioeconómico, estilos de vida, género y edad), con el fin de desarrollar una consciencia particular y asegurar la adecuada atención de los grupos objetivos desfavorecidos.

El quinto capítulo «Competencias financieras» brinda una sinopsis y analiza el marco de competencias claves de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) para la alfabetización financiera de adultos, el cual incluye diferentes temas financieros con sus respectivas competencias financieras.

El sexto y último capítulo «Herramientas de educación financiera» presenta cuatro fichas informativas sobre los temas: presupuesto, ahorro, crédito y seguros, que permiten concretizar lo aprendido a lo largo del libro para llevarlo posteriormente a la práctica.





**CONTEXTO DE
LA EDUCACIÓN
Y LA INCLUSIÓN
FINANCIERA**

La educación financiera (EF) es un tema que desde hace décadas se está practicando en diferentes países del mundo (Comité Económico y Social Europeo, 2011, pp. 12-33), como, por ejemplo, en las cajas de ahorro alemanas, que, desde finales del siglo XVIII, empezaron a promover la previsión de la pobreza, la protección contra la usuraria y la motivación en la población para ahorrar (Dörr, 2017, p. 98). Sin embargo, tuvo mayor relevancia a partir del año 2000, al igual que la inclusión financiera.

Por ello, en este capítulo, definiremos primero estos dos términos (educación e inclusión financiera), antes de explicar por qué la educación financiera es de suma importancia para el bienestar y el desarrollo de cada individuo en una sociedad moderna. Luego, conoceremos los esfuerzos que se han realizado en el territorio peruano, y, en particular, en las cajas municipales de ahorro y crédito.

Con el fin de dar un pequeño panorama histórico, es pertinente mencionar que la promoción más amplia de la inclusión financiera se inició en el año 2000, cuando instituciones internacionales, como la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y el Banco Mundial, comenzaron a destacar la importancia de la inclusión financiera para desarrollar y superar las condiciones de pobreza: «Construir sectores financieros inclusivos mejora la vida de las personas, en particular de los pobres», afirmó Kofi Annan, exsecretario general de la ONU (United Nations, 2006, pp. ii-iii).

Por su parte, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) reconoció formalmente la importancia de la educación financiera en el 2002, lo que generó acciones significativas para abarcar el tema. Como resultado de esto, en el 2008, se formó la Red Internacional de Educación Financiera (INFE, por sus siglas en inglés), la cual tiene como objetivo investigar la educación financiera a profundidad, compartir experiencias y buenas prácticas, y diseñar políticas adecuadas en más de los 125 países y 280 instituciones que se unieron a esta iniciativa (OECD, 2020).

Los esfuerzos mencionados culminaron con la aprobación de distintos marcos base por parte de los líderes de los **países G20**; por ejemplo, inclusión financiera innovadora y digital, destacando, en el 2012, las estrategias nacionales de educación financiera, las mismas que se detallaron y

reforzaron entre el 2013 y 2015 a través de mejoramientos en materias de investigación y diseño político, incluyendo herramientas prácticas de inclusión y educación financiera.



En el siguiente enlace podemos conocer qué países son miembros del G20: https://ec.europa.eu/info/food-farming-fisheries/farming/international-cooperation/international-organisations/g20_es

No obstante, a pesar de estos esfuerzos, la encuesta que la OCDE/ INFE realizó en el 2016 sobre las competencias de alfabetización financiera en adultos, subrayó la falta y la necesidad de mejorar la educación financiera; así como también evidenció los bajos niveles de conocimientos y habilidades en 30 países del mundo (OECD, 2017, p. 8). En el capítulo tres, conoceremos más acerca de esta y otras encuestas.

Con esta breve reseña histórica podemos reconocer que todavía hay mucho por hacer en este campo, pero la ruta está trazada. Para entender, asimilar y finalmente convertirnos en promotores de la educación financiera, es importante que primero reconozcamos hacia dónde nos lleva ese camino, por lo que es necesario conocer las definiciones de la inclusión y la educación financiera, y cuáles son sus principales beneficios.

Como indicamos anteriormente, el camino para conocer mejor las bondades de la educación financiera es a través de la inclusión financiera; por esa razón, es necesario que primero definamos este término.

1.1 Definición y conceptos básicos de la inclusión financiera

Antes y durante el mencionado auge de la inclusión financiera, a inicios del año 2000, varios autores definieron el término, pero enfocándose en la problemática a superar: la exclusión financiera.

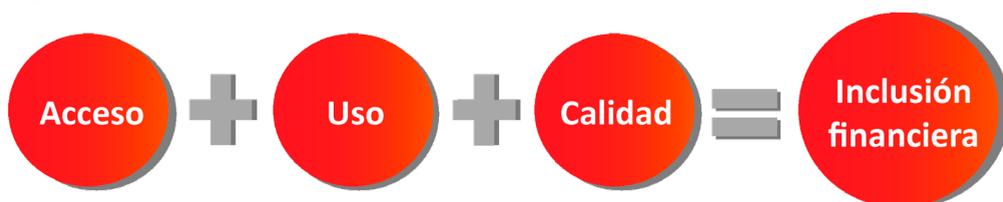
Estos conceptos se concentraron en la falta de acceso y en la incapacidad de algunos grupos sociales o individuos para acceder al sistema financiero formal (Sarma, 2008, pp. 2-3).

Tomando en cuenta lo señalado por estos y otros precursores, la OCDE/INFE, en el 2005, señaló lo siguiente: «La inclusión financiera es el proceso de promover un acceso asequible, oportuno y adecuado a una gama de servicios y productos financieros regulados, y ampliar su uso a todos los segmentos de la sociedad mediante la aplicación de propuestas innovadoras hechas a la medida, incluyendo actividades de sensibilización y educación financiera con el enfoque de incentivar tanto el bienestar financiero como la inclusión económica y social» (OECD, 2012, p. 7). Esta definición de la OCDE/INFE es muy completa y precisa, pero, a la vez, un poco compleja.

Posteriormente, surgieron otras definiciones, como las de Sarma (2008) y Roa (2013), incluso de países latinoamericanos. En el Perú, la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera (CMIF) implementó la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) en el 2015 y oficializó la siguiente definición: «La inclusión financiera es el acceso y uso de servicios financieros de calidad por parte de todos los segmentos de la población».

Dicha definición, aparte de ser más corta y menos compleja que la de la OCDE, incorpora una perspectiva multidimensional (CMIF, 2015, p. 13) que anteriormente ya se conocía, como la de Alianza para la Inclusión Financiera. Esta perspectiva destaca los tres pilares de la inclusión financiera: acceso, uso y calidad de los servicios financieros (Roa, 2013, p. 123).

Figura 1: Pilares de la inclusión financiera



Fuente: Adaptada de la *Estrategia Nacional de Educación Financiera* (CMIF, 2015, p. 15).

El **acceso** es el componente que provee una infraestructura con suficientes puntos de disposición, donde se ofrece una oferta de servicios financieros de calidad a precios asequibles, inclusive para personas de bajos recursos.

Por otro lado, el **uso** busca la frecuencia e intensidad (de forma adecuada) en el empleo de los servicios financieros, para crear beneficios deseados por las personas. Finalmente, el componente de la **calidad** hace referencia a las características de los servicios financieros que se ajustan a las necesidades de los usuarios (CMIF, 2015, p. 13).



Caso: Ceci's Catering (1)

Tema: Definición y conceptos básicos de la inclusión financiera

Cecilia tiene 30 años y vive en Quequeña, un pueblo ubicado aproximadamente a una hora de Arequipa. Desde niña, aprendió a cocinar, instruida por su padre Guillermo que le enseñó recetas tradicionales de su región. Con los años, comenzó a preparar almuerzos y cenas no solamente para sus familiares, sino para eventos de amigos y conocidos de su pueblo y en zonas cercanas. Ella combinaba las recetas tradicionales con otras que había visto en la televisión y en videos de YouTube.

Hace dos años, le pidió a su amigo Miguel que le diseñara un logo para su negocio, lo que le permitiría hacer publicidad en Facebook para ofrecer *catering*. ¡Cada vez le iba mejor!

Sin embargo, hace dos meses, al regresar tarde de un evento en Arequipa, perdió su cartera, y, con ello, todas sus ganancias, además de su DNI y otros documentos. Este percance la hizo sentirse desmotivada y acudió a su padre (quien ha estado siempre bien informado) para consultarte qué podía hacer en este caso. Él le recomendó que visitara el banco más cercano.

Cecilia estaba escéptica porque no iba muy seguido a la ciudad, pero igual consideró la sugerencia de su padre. Cuando llegó, un trabajador del banco le ofreció aperturar una cuenta de ahorros, sin embargo, al consultar si podría depositar y retirar dinero en Quequeña, le dijeron que la sucursal más cercana se encontraba en Yarabamba. La joven salió de la entidad bancaria muy decepcionada, y, mientras esperaba el transporte que la trasladaría a su casa, se percató que había una CMAC frente al paradero.

Una vez que entró a la institución financiera, realizó la misma pregunta que había hecho en el banco. Para sorpresa de ella, un colaborador de la CMAC tuvo una respuesta positiva, al afirmarle que no solo en Quequeña tenían una agente corresponsal, sino también en Yarabamba y en otras localidades de Arequipa (**acceso**). Además, le indicó que no iba a tener que pagar por el mantenimiento mensual de la cuenta (**acceso**), y que podía utilizar gratis el servicio de caja en línea vía internet (**calidad**).

Cecilia estaba encantada, por lo que rápidamente decidió abrir una cuenta de ahorros en esa CMAC. Después de leer las cláusulas y de firmar el contrato, regresó a su pueblo con una tarjeta de débito. Quería probar si funcionaba y visitó la tienda de doña Linda para realizar la operación en el agente corresponsal de su negocio. Asombrada, pudo constatar lo fácil que era depositar y retirar dinero; solo debía recordar su contraseña y digitarla para que la operación sea efectiva.

Desde entonces, cada vez que recibía un pago mayor, iba a la tienda de doña Linda a depositarlo, y cuando requería de ese dinero, retiraba lo necesario con facilidad (**uso**).

Al comparar la definición de la OCDE y la que indica la ENIF, nos damos cuenta de que varios puntos coinciden: se busca crear no solamente un oportuno acceso a servicios financieros formales, sino también asegurar su uso extenso pero adecuado, para contribuir con el bienestar de todos los segmentos de la sociedad.

En este contexto, es útil aclarar que estas definiciones (en particular la de la OCDE/INFE) se refieren a una gama básica de servicios financieros, pero amplia, que abarca productos de ahorro e inversión, servicios de remesas, transferencias y pagos, y créditos y seguros (Atkinson y Messy, 2013, p. 11).

Otro punto importante es que la definición de la OCDE/INFE explícitamente resalta la educación financiera como uno de los métodos claves para promover la inclusión financiera. Por ello, en el siguiente subcapítulo nos enfocaremos también en dos definiciones propuestas por la OCDE/INFE.

1.2 Definición y conceptos básicos de la educación financiera

Luego de conocer el objetivo primordial de la inclusión financiera, podemos dedicarnos a entender mejor la educación financiera. Revisando la literatura, por ejemplo, de la OCDE (2017) y de García, Grifoni, López y Mejía (2013), notamos la necesidad de distinguir dos términos, que, en las discusiones académicas y políticas, a menudo se mezclan. Veamos lo siguiente:

- a. **Alfabetización financiera:** «Una combinación de conciencia, conocimiento, habilidad, actitud y comportamiento, necesaria para tomar prudentes decisiones financieras y, por último, lograr bienestar financiero individual» (OECD, 2017, p. 13).

- b. **Educación financiera:** «Es el proceso mediante el cual los consumidores e inversionistas mejoran su entendimiento de los productos financieros, conceptos y riesgos, y, a través de información, instrucción o consejo objetivo, desarrollan las habilidades y la confianza de volverse más consciente de los riesgos y las oportunidades financieras para tomar elecciones informadas, acudir en búsqueda de ayuda y realizar otras acciones efectivas que mejoren el bienestar financiero» (OECD, 2012, p. 7).

¿Como podemos distinguir ambos términos, a pesar de que esencialmente tratan del mismo tema? De las definiciones podemos deducir que la alfabetización financiera es el objetivo que se pretende lograr, mientras que la educación financiera explica el proceso que nos lleva a este mismo objetivo.



La OCDE, fundada en 1961, está conformada por 36 países (la mayoría son países industrializados) con los que trabaja una gran variedad de temas políticos y de desarrollo. En estas temáticas se realizan investigaciones y análisis, y se provee un foro donde se pueden intercambiar experiencias y buenas prácticas.

Por otro lado, la definición que postula el Plan Nacional de Educación Financiera del Perú es la siguiente: «La educación financiera es el proceso del desarrollo de conocimiento, habilidades y actitudes en las personas, de manera que contribuyan a su bienestar financiero» (CMIF, 2017, pp. 20-21).

Figura 2: Componentes claves de la educación financiera



Fuente: Adaptada del *Plan Nacional de Educación Financiera* (CMIF, 2017, p. 20).

En esta definición, el componente de los **conocimientos** implica que las personas comprendan los distintos servicios financieros (incluyendo conceptos relacionados a los mismos) y que reconozcan su propio rol como consumidores, sus derechos y responsabilidades en el sistema financiero y frente a las instituciones financieras.

Según el Plan Nacional de Educación Financiera (Planef), las **habilidades** corresponden a las capacidades de las personas para aplicar los conocimientos en su vida diaria, al administrar sus propias finanzas. Y, finalmente, el componente de **actitudes** busca que las personas tengan la motivación y percepción para planear su futuro financiero, lo que involucra ejercer el autocontrol y tener la suficiente confianza en temas financieros, a fin de tomar decisiones informadas y relacionarse adecuadamente en el sistema financiero (CMIF, 2017, pp. 20-21).



Caso

Caso: Ceci's Catering (2)

Tema: Definición y conceptos básicos de la educación financiera

Desde hace medio año que Cecilia tiene su cuenta de ahorros en la CMAC, y la ha estado utilizando únicamente para depositar y retirar dinero en el agente corresponsal de la tienda de doña Linda. Cuando un día pasa por la agencia de la ciudad de Arequipa, para retirar el pago de un *catering*, la asesora financiera de la CMAC la invita a una charla acerca de cómo mejorar la administración de los pequeños negocios. Cecilia no estaba 100 % convencida, pero como la charla iba a ser el sábado en la tarde y podía ir después de hacer sus compras, decidió acudir al evento de educación financiera.

Llegó el día del evento y el equipo de facilitadores explicó a todos los participantes las ventajas de formalizar un negocio, indicando que existían muchas empresas que requerían que sus clientes les entregaran facturas o mínimo recibos por honorarios. Cecilia recordó que, en los últimos meses, dos clientes realizaron pedidos con sumas mayores a lo que antes había recibido, pero no les podía entregar ningún comprobante fiscal porque su negocio no estaba formalizado.

En la capacitación también le explicaron que, en el caso de que emitiera recibos por honorarios, no tendría que pagar impuestos, pero, si sus ingresos aumentaban, el pago de estos sería bajo. Para ello, era importante llevar una contabilidad básica y registrar puntualmente los recibos y los pagos en la página web de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (Sunat), además de hacer la declaración anual (**conocimientos**).

Luego de la charla, Cecilia fue a una de las oficinas de la Sunat para verificar la información que le proporcionaron, y, finalmente, se inscribió al régimen de cuarta categoría (**habilidades**).

Dos semanas después, por primera vez, Cecilia generó una venta por recibo por honorarios. ¡Sin duda, estaba nerviosa! No obstante, fue otra vez a la oficina de la Sunat para que le explicaran de nuevo cómo emitir el recibo por honorarios y registrar el pago. Después de enviar el recibo, su cliente procedió a transferirle el dinero a su cuenta de ahorros, y, en seguida, Cecilia, se acercó a la CMAC para constatar el depósito. ¡Todo había salido bien! Efectivamente, en su estado de cuenta podía visualizar el pago, así como también en la caja en línea, tal como se lo indicó el asesor financiero.

Otra información importante que le brindó el asesor financiero fue que, al recibir estos pagos de manera continua, le ayudaría a generar un buen historial con la CMAC, y, con ello, podría solicitar con facilidad un crédito (**conocimientos**).

Desde entonces, Cecilia procura emitir recibos por honorarios por la página web de la Sunat, para que sus clientes le depositen el pago de sus servicios; verifica sus movimientos en su cuenta de ahorros, y realiza depósitos a su cuenta y a la de sus proveedores (**habilidades**). Como sus pedidos son cada vez mayores, está pensando en adquirir un crédito para comprar una congeladora grande y hacer algunas modificaciones en su cocina. De esta forma, su negocio crecerá, y, a su vez, logrará su bienestar y el de su familia (**actitudes**).

Entonces, si comparamos las definiciones de la OCDE y del Planef, al igual que en el caso de la inclusión financiera, podemos resaltar: (1) la definición de la OCDE es más extensa que la del Planef; (2) las definiciones son muy parecidas, hasta el grado que todos los elementos claves que menciona la OCDE se contemplaron en la definición y las especificaciones del Planef.

Tal como lo indicamos, el Planef está intrínsecamente conectado con la ENIF, siendo una de las líneas de acción más relevantes en el tema. En el siguiente capítulo conoceremos los detalles claves y avances tanto de la ENIF como del Planef. Por ahora, relacionaremos ambas iniciativas públicas solo de manera general.



Visitemos el portal de la OCDE para conocer más datos y noticias recientes alrededor de la educación financiera: <http://edufinanciera.com/tag/ocde/>

1.3 Relación entre la inclusión y educación financiera

La educación financiera, que es el desarrollo de los conocimientos, habilidades y actitudes financieras, contribuye a cada uno de los tres pilares de la inclusión financiera (acceso, uso y calidad) de la siguiente manera:

- a. La educación financiera promueve el **acceso** a servicios financieros, y busca reducir y eliminar las barreras psicológicas y culturales por parte de los clientes potenciales, complementando así la oferta de servicios financieros proporcionados por las IF (Roa, 2013, pp. 141-142).
- b. La educación financiera también ayuda al pilar del **uso** del sistema financiero, debido a que fomenta tanto los conocimientos, como las habilidades y actitudes para un sano manejo de los servicios financieros, asegurando su extenso pero adecuado uso a fin de contribuir a su bienestar financiero.
- c. La ENIF menciona la importancia del aumento de la confianza de la población en las instituciones que provean los servicios financieros formales, y resalta el papel de la educación financiera en sus tres componentes (conocimientos, habilidades y, sobre todo, actitudes) para asegurar la **calidad** de los servicios y que estos se ajusten a las necesidades de los clientes potenciales (CMIF, 2015, p. 42).

De esta manera, podemos concluir que el papel principal de la educación financiera (y, por ende, de la alfabetización financiera) es desarrollar las capacidades personales, que son esenciales para

el acceso, el uso adecuado y la calidad de los servicios financieros formales básicos, como los que mencionamos anteriormente: ahorro e inversión, remesas, transferencias y pagos, así como créditos y seguros.

Finalmente, es importante destacar que los principales grupos meta a quienes se busca facilitar en cuanto al acceso y uso de estos servicios financieros, y que forman parte de los principales grupos destinatarios de la educación financiera, son los siguientes:

- a. Personas que aún no cuentan con servicios financieros formales.
- b. Personas que utilizan solo una gama muy reducida de productos financieros.
- c. Usuarios financieros inexperimentados y recién incluidos (Atkinson y Messy, 2013, p. 11).

Más adelante, en el capítulo sobre la segmentación de los grupos objetivos, indagaremos aún más acerca de los distintos grupos meta y sus características. Antes, detallaremos lo tratado en las páginas anteriores, ya que analizaremos los beneficios más concretos que se esperan de la educación financiera en las diferentes esferas (personas, instituciones financieras, y economía y sociedad).

ACTIVIDAD 1



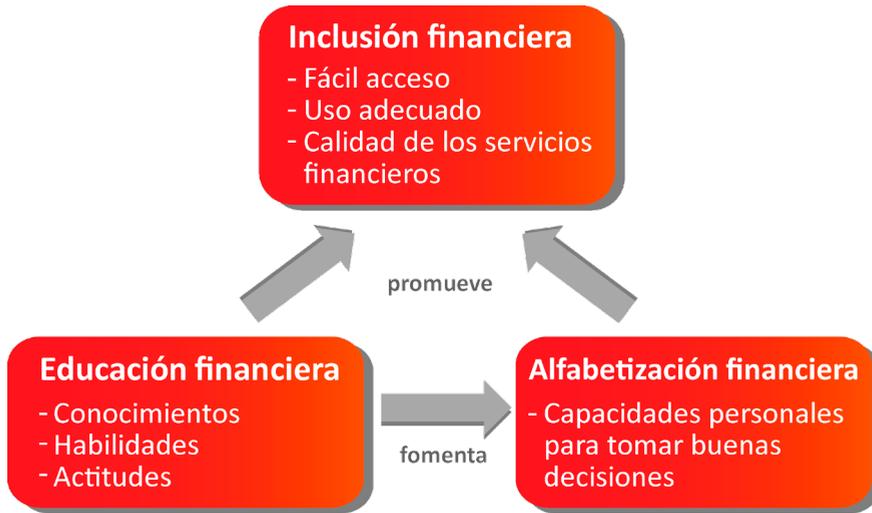
Definiciones de la inclusión y educación financiera

Después de conocer sobre la inclusión y la educación financiera, desarrolla los siguientes ejercicios:

1. Comenta qué es la educación financiera y qué diferencias encuentras con la alfabetización financiera.
2. Explica cómo están relacionadas la educación e inclusión financiera a través de los tres pilares de la inclusión financiera.

3. Investiga un caso de éxito o buenas prácticas de inclusión y educación financiera, a nivel nacional o internacional, y descríbelo de manera breve (máximo 100 palabras).

Figura 3: Esquema resumen del capítulo 1



Fuente: Adaptada de OECD (2012), CMIF (2015) y OECD (2017).



**BENEFICIOS DE
LA EDUCACIÓN
E INCLUSIÓN
FINANCIERA**

En este capítulo buscaremos detallar y concretizar el contexto de la educación financiera más allá de las definiciones generales descritas. Para ello, es conveniente que distingamos las tres esferas de la sociedad, que son relevantes para obtener un panorama completo de los beneficios generados por la inclusión y educación financiera. Estas son: las personas, las instituciones financieras, y la economía y sociedad:

2.1 Beneficios para las personas

Entre los investigadores y profesionales existe un consenso alrededor de los impactos positivos que tiene la inclusión financiera para las personas y las micro y pequeñas empresas. Este consenso abarca en particular el acceso y uso adecuado de productos de ahorro y seguros, y también los distintos tipos de crédito y servicios de pago. Dichos servicios mejoran la situación económica y fomentan otras facetas de la vida de los usuarios, como, por ejemplo, la salud y el empoderamiento de la mujer (Cull, Ehrbeck y Holle, 2014, pp. 2-5).

Sin embargo, no solamente se busca facilitar el acceso oportuno a servicios financieros de calidad, sino también asegurar su uso adecuado. Para ello, el papel de la educación financiera es de suma importancia.

En este sentido, podemos decir que la educación financiera permite que las personas (niños, adolescentes, adultos y adultos mayores) administren mejor sus finanzas y, de ser el caso, las finanzas de sus familias. En lo siguiente conoceremos algunos ejemplos concretos de cómo gestionar mejor las finanzas, así como los beneficios que se derivan:

- a. Manejar los **ingresos y egresos personales o familiares** ayuda a que los individuos y sus familias no se encuentren en situaciones financieras precarias, e inclusive que generen oportunidades de excedentes (superávit) que puedan formar parte de los primeros ahorros e inversiones.
- b. Ahorrar o contratar un **seguro** básico de salud para accidentes o discapacidad (o también seguros agrícolas, multirriesgo o de vida,

según las necesidades) puede proteger a las personas de imprevistos y otros riesgos de la vida cotidiana; ayudarlos a lograr sus metas y sueños personales, y crear un patrimonio personal y familiar.

- c. Realizar **transferencias y pagos** mediante canales de atención oportunos (incluido remesas) de manera segura y al mejor costo es importante para evitar que se pierdan o desperdicien cantidades significativas de dinero, o se acumulen multas y deudas por la falta de pago puntual de servicios y otros gastos recurrentes.
- d. Utilizar responsablemente los **créditos** personales, los créditos empresariales y las tarjetas de crédito es fundamental, ya que estos productos facilitan la vida y ayudan a crecer las micro y pequeñas empresas, sin que las personas incurran en dificultades de pago o sobreendeudamiento.

La necesidad de manejar bien las finanzas no solamente se limita a las personas de bajos ingresos, sino también a otros segmentos de la sociedad, como, por ejemplo, los nuevos miembros de la clase media aún excluidos o recién incluidos financieramente. Para estos grupos, adicionalmente a lo mencionado en los párrafos anteriores, la educación financiera busca lo siguiente:

- a. Incentivar la contratación de **hipotecas y otros tipos de crédito** de mayor tamaño y plazo, a fin de que las personas puedan construir o comprar casas y otros inmuebles, financiar una carrera universitaria o invertir en sus empresas familiares.
- b. Fomentar en las personas las **inversiones** seguras, rentables y a largo plazo, para emprender un negocio grande, jubilarse sin preocupaciones financieras o heredar **patrimonio** a sus hijos.

Otra faceta importante de la educación financiera es el tema de la protección del consumidor financiero y los beneficios que genera la misma. En esta área temática, la educación financiera busca proveer a las personas del conocimiento y de las herramientas prácticas para que sean

capaces de defender sus derechos frente a los distintos actores del sector financiero (instituciones financieras, aseguradoras, entidades públicas, entre otras).

Para ello, más allá de las leyes y otras regulaciones, es crucial que los consumidores financieros conozcan sus propios derechos y las obligaciones de las instituciones proveedoras, y, por ejemplo, puedan acudir a un organismo especializado con procesos ágiles, accesibles y gratuitos. Ello para evitar y, en caso de que suceda, sancionar de forma efectiva las prácticas abusivas u otras infracciones (por ejemplo, cobros indebidos, información falsa o faltante sobre un servicio financiero, etc.) por parte de los mencionados actores del sector financiero.

Sin embargo, es importante recalcar que la educación financiera puede ser un componente dentro de las diferentes iniciativas políticas que buscan mejorar la alfabetización e inclusión financiera, porque sin un sistema financiero con apertura y accesibilidad, se reducen o pierden los impactos positivos. Por ello, es necesario ver la educación financiera como una pieza de un rompecabezas de diferentes medidas, incluyendo los cambios regulatorios, institucionales y socioculturales (por ejemplo, en el marco de la protección al consumidor).

En los siguientes subcapítulos conoceremos las otras dos esferas que forman parte integral de la educación financiera (García et al., 2013, pp. 15-16).

2.2 Beneficios para las instituciones financieras

Cambiando la perspectiva, es evidente que la inclusión financiera es beneficiosa para las instituciones financieras, ya que más personas incluidas en el sistema financiero formal significa que nuevos clientes demandarán más créditos, transferencias y seguros, al igual que productos de ahorro e inversión. Considerando que el nuevo acceso y uso adecuado de servicios financieros está asociado a la mejora de los ingresos personales y familiares, y a la expansión empresarial (en particular de micro y pequeñas empresas), la inclusión financiera asegura a las instituciones financieras una creciente demanda de sus productos (Beck, Kunt y Honohan, 2009, pp. 127-135).



Caso: El éxito de M-Pesa

Tema: Beneficios de la educación financiera

M-Pesa es un servicio de transferencias electrónicas a través de mensajes de texto, que inició en Kenia (África Oriental) en el año 2007. El sistema es operado por la empresa telefónica Safaricom, la cual permite a sus clientes depositar, retirar y transferir dinero, así como pagar productos y servicios de manera sencilla y económica.

A 10 años de su lanzamiento, M-Pesa tuvo casi 30 millones de usuarios activos, con 614 millones de transacciones al mes, y se había expandido a nueve países más; lo que generó la inclusión de una gran cantidad de personas al sistema financiero. Esto le permitió a M-Pesa elevar los ingresos de sus clientes y reducir significativamente la pobreza en los países (Pérez-Serrano y Del Río, 2019).

Por otro lado, similar a lo indicado anteriormente sobre la relación entre la inclusión, alfabetización y educación financiera, la última habilita y aumenta los efectos positivos del acceso al sistema financiero. Estos efectos se pueden reflejar en:

- a. **Productos de ahorro:** a través de mayores cuotas de ahorro (es decir, individuos que ahorran) por parte de personas que reciben educación financiera, tanto en términos de acceder a los productos de captación, como de los montos ahorrados.
- b. **Productos de créditos:** gracias a las buenas calificaciones de riesgo, la reducción en el número de cuentas y endeudamiento total, así como menores tasas de morosidad (Fox, Bartholomae y Lee, 2005, pp. 200-201).

Esta complementariedad entre la inclusión y la educación financiera naturalmente favorece y potencia también los beneficios para las instituciones financieras, que son los siguientes:

- a. Mayores volúmenes (es decir, **mayor captación**) de ahorro ayudan al fondeo y diversificación del negocio pasivo de las instituciones.
- b. Mejores calificaciones de riesgo y adecuados niveles de deuda total que alientan el **negocio activo**; mientras que, menores tasas de morosidad reducen los costos de cobranzas, permitiendo a las instituciones financieras mantener sana su cartera de clientes.
- c. **Fidelización** de los clientes a través de eventos organizados por las IF y entrega de materiales que promuevan las capacidades financieras.

Finalmente, a nivel macroeconómico, es oportuno resaltar que un sistema financiero con más usuarios que utilicen responsablemente los diferentes servicios financieros genera un mayor nivel de estabilidad financiera (OECD, 2018, pp. 3-4). En el siguiente subcapítulo desarrollaremos otros beneficios a nivel macro.

2.3 Beneficios para la economía y sociedad

En términos económicos, un sistema financiero inclusivo ayuda a colocar de forma eficiente los recursos productivos y a reducir los costos del capital. En otras palabras, un sistema financiero con altos niveles de inclusión y alfabetización de la población contribuye a que más personas y empresas puedan acceder a financiamientos con tasas de interés más bajas. Además, permite reducir el uso de fuentes de capitales informales, asociadas a costos excesivos y prácticas abusivas. De esta manera, un sistema financiero con consumidores preparados aumenta la eficiencia, y, con ello, el crecimiento y bienestar económico del país (Sarma, 2008, p. 1).

Pero, más allá de la visión económica, la inclusión, educación y alfabetización financiera se consideran como las más prominentes habilitadoras de los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) de la agenda 2030. La inclusión financiera se menciona como meta para lograr ocho de los 17 objetivos:

- a. **ODS 1:** Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.
- b. **ODS 2:** Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición, y promover la agricultura sostenible.
- c. **ODS 3:** Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.
- d. **ODS 5:** Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y niñas.
- e. **ODS 8:** Promover el trabajo decente y el crecimiento económico sostenible.
- f. **ODS 9:** Financiar y crear industrias, innovación e infraestructuras resilientes y sostenibles.
- g. **ODS 10:** Reducir la desigualdad en y entre los países.
- h. **ODS 17:** Crear alianzas para lograr los objetivos.

Aquí, como lo hemos mencionado, la inclusión financiera es vista como el objetivo primordial, mientras que la alfabetización y la educación financiera son esenciales para lograr este objetivo, al habilitar y aumentar la demanda de los servicios financieros formales.

De esta manera, la educación financiera forma parte de los ODS, considerados como las iniciativas claves de la Organización de las Naciones Unidas para promover el desarrollo y enfrentar los grandes desafíos actuales de la humanidad, tanto de los países industrializados, como de los emergentes y en vías de desarrollo (United Nations, 2020).



Caso: Ceci's Catering (3)

Tema: Beneficios de la inclusión y educación financiera

Ahora que Cecilia tiene su pequeño negocio de *catering*, y que abrió una cuenta de **ahorros** que utiliza para depositar y retirar efectivo, así como para recibir y hacer **transferencias** de pagos en línea, procura no retirar todo su dinero (el cual ha aumentado) y prefiere dejar un monto para cualquier imprevisto.

En una ocasión, cuando estaba preparando un *catering* para un evento grande, su amiga Lisbeth, quien la estaba ayudando en la cocina, se resbaló en el lugar donde siempre se empozaba un poco de agua y se torció el tobillo. Como ninguna de las dos tenía un seguro de salud o accidentes para estas situaciones, Cecilia decidió sacrificar una gran parte de su dinero para las consultas y medicamentos que necesitaba Lisbeth.

La siguiente vez que Cecilia fue a la CMAC, la asesora financiera se dio cuenta de los retiros poco comunes de su cuenta y le consultó a Cecilia qué había pasado. Ella le contó sobre el accidente y los tratamientos que necesitaba su amiga, por lo que la asesora, luego de verificar las salidas de dinero en el sistema, le recomendó que adquiriera un microseguro para estos casos, o que se afiliara al Sistema Integral de Salud (SIS).

Cecilia averiguó y tomó la decisión de afiliarse al SIS, porque así podría incluir a toda su familia con un **seguro** básico de bajo costo, y también animó a Lisbeth a hacer lo mismo.

Después de que Lisbeth se recuperó, Cecilia pudo solicitar exitosamente un **crédito** con la CMAC para comprarse la congeladora grande y hacer las modificaciones en la cocina (incluso nivelar el piso donde siempre se empozaba el agua). Este crédito lo fue pagando puntualmente gracias a las recomendaciones de la CMAC tanto desde su primera visita en la IF, como en las charlas y capacitaciones a las que fue invitada y asistió con muchas expectativas (**fidelización del cliente**).

Por su parte, la asesora financiera estaba contenta de poder **aumentar su cartera de clientes**, con una clienta que, de acuerdo al crecimiento de su pequeño negocio, aumentó el saldo de su cuenta, y aportó a la **captación de ahorros** de la CMAC.

Al solicitar el crédito, Cecilia no solamente tenía muy claro sus ingresos y egresos, sino también podía proveer a la asesora financiera de cifras concretas. Todo esto, debido a una capacitación sobre el presupuesto personal al que la CMAC la invitó anteriormente. Además, dicha capacitación la ayudó a mejorar su calificación de riesgo y le permitió obtener la aprobación de su solicitud de crédito (**negocio activo**).

A nivel de la economía y sociedad, con Ceci's Catering creciendo, apoyado por la CMAC y sus diferentes servicios financieros (ahorros, transferencias y crédito), Cecilia, luego de un año, comenzó a expandir su negocio. Alquiló un local bien ubicado en Yarabamba, contrató a la señora Erika (aparte de su amiga Lisbeth), y convirtió su negocio en una pequeña empresa formal, para poder brindar sus servicios a eventos más grandes donde los clientes le pedían facturas.

Pagando un salario digno a ambas mujeres, Cecilia no solo mejoró la situación de su amiga Lisbeth y de la señora Erika, sino a las familias de las dos. De esta manera, automáticamente la apertura inicial de su cuenta, los otros servicios que conoció y utilizó poco a poco, y las capacitaciones que recibió de la CMAC, conllevaron al bienestar de las familias involucradas, aportaron a la **economía** local de Quequeña y Yarabamba, y a lograr todos los **ODS** que señalamos anteriormente (1, 2, 3, 5, 8, 9, 10, 17).

Otro tema de alta relevancia, y aún más para el futuro, es la creciente tendencia de la digitalización financiera. Esta promete grandes ventajas, sobre todo, porque facilita el acceso y reduce los costos de servicios financieros para consumidores financieros y personas aún excluidas del sistema financiero formal. Sin embargo, de esta tendencia surgen temas, como la privacidad de datos, fraudes, problemas de exclusión asociados al perfil digital o de sobreendeudamiento. Aquí la educación

financiera tiene un papel importante para evitar efectos secundarios no deseados de esta tendencia prometedora (OECD, 2018, pp. 15-17).

Por otra parte, el fomento de la educación y la alfabetización financiera conlleva inclusive un importante componente cultural, ya que las personas financieramente educadas son más capaces de entender, opinar e intervenir en las políticas económicas y sociales de su país. Esta faceta cultural de ayudar en la creación y el fortalecimiento de la sociedad civil es un punto fundamental para cualquier sociedad, y más en países donde se evidencia mucha desigualdad y corrupción (García et al., 2013, p. 16). La siguiente figura resume los diferentes beneficios de las tres esferas

ACTIVIDAD 2



Beneficios de la inclusión y la educación financiera

Después de conocer algunos beneficios claves de la inclusión y educación financiera para los individuos, las instituciones financieras y la economía y sociedad en general, resuelve lo siguiente para reforzar lo aprendido hasta el momento:

1. ¿De qué manera los beneficios de las diferentes esferas se complementan? ¿En qué difieren o se contradicen?
2. Revisa a detalle el mencionado caso de éxito de M-Pesa del artículo *Innovación en inclusión financiera*, escrito por Pérez-Serrano y Del Río (2019), y responde las siguientes preguntas:
 - a. ¿Cuáles son los posibles beneficios para los individuos, las instituciones financieras y la economía y sociedad según este caso de éxito?

b. Considerando el mercado que atiende tu CMAC, ¿crees que la propuesta de M-Pesa sería una innovación interesante para tu institución? ¿Qué otras innovaciones se adaptarían al ámbito de tu CMAC?

La siguiente figura resume los diferentes beneficios de las tres esferas abarcadas en este capítulo:

Figura 4: Esquema resumen del capítulo 2



Fuente: Adaptada de Cull et al. (2014), García et al. (2013), Fox et al. (2005), OECD (2018) y UNCDF (2019).

Después de haber conocido de qué trata la inclusión y la educación financiera y su interrelación, así como los beneficios para las personas, las instituciones financieras y la economía y sociedad en dichos campos, es momento de que conozcamos cómo estos se implementaron y funcionan en el mundo, en el Perú y en las CMAC.



**INCLUSIÓN Y
EDUCACIÓN
FINANCIERA
EN EL PERÚ**

En este capítulo, primero delimitaremos y compararemos la situación de la inclusión y la educación financiera entre el Perú y otros países, para luego señalar los hitos históricos y las dos principales iniciativas del Perú, así como las actividades realizadas por las CMAC.

3.1 Inclusión y educación financiera en el Perú y el mundo

Si bien el objetivo de este capítulo es explorar el desarrollo y la situación actual de la inclusión y la educación financiera en el Perú, consideramos que es importante también dar una mirada más allá de las fronteras y comparar las cifras obtenidas a nivel nacional con las logradas a nivel internacional.

3.1.1 Inclusión financiera a nivel internacional y nacional

Como mencionamos en el primer capítulo, desde el año 2000 (y con más fuerza desde el 2010), las instituciones como el Banco Mundial y la OCDE resaltaron la importancia de la inclusión financiera como instrumento de desarrollo para el bienestar económico y social de todos los países y de sus habitantes.

A partir de ese momento, se han logrado grandes avances, pero, a la vez, aún se mantienen retos importantes como los que indicamos en la siguiente tabla, que demuestra la evolución de cuatro indicadores claves y ejemplares de los reportes del Global Findex entre el 2011 y 2017:

Tabla 1: Indicadores claves de la inclusión financiera (en el mundo y en el Perú)

Acceso a una cuenta				Uso de una cuenta (pagos digitales)			
Año	Mundo	ALC*	Perú	Mundo	ALC*	Perú	Año
2011	50.6 %	39.3 %	20.5 %	-	-	-	-
2014	62.0 %	51.4 %	29.0 %	41.5 %	37.7 %	22.0 %	2014
2017	68.5 %	54.4 %	42.6 %	52.3 %	45.1 %	33.9 %	2017

Ahorros en una IF formal				Préstamo o uso de una tarjeta de crédito			
Año	Mundo	ALC*	Perú	Mundo	ALC*	Perú	Año
2014	27.3 %	13.4 %	12.3 %	22.3 %	24.8 %	18.0 %	2014
2017	26.7 %	12.2 %	8.2 %	22.5 %	20.8 %	19.1 %	2017

Fuente: Adaptada de *The little data book on financial inclusion* (Banco Mundial, 2018, pp. 2 y 123). *América Latina y el Caribe.

En lo siguiente analizaremos los datos por cada indicador señalado en la tabla:

a. Acceso a una cuenta

- » Uno de los grandes esfuerzos nacionales e internacionales (desde el año 2000) ha sido el aumento sucesivo de la cifra clave de bancarización que se ha evidenciado en la inclusión al sistema financiero de una gran cantidad de personas mayores de 15 años, que ahora tiene cuentas formales en las IF; y también en la población que cuenta con dinero móvil manejado a través de celulares (monedero electrónico). Esta cifra a nivel mundial incrementó 17.9 % en siete años, y alcanzó el 68.5 % en el 2017. Específicamente, en América Latina y el Caribe, dichas cifras han sido positivas, pero con un aumento más moderado de 15.1 % a 54.4 %.
- » Para el Perú, la tasa en el 2011 estuvo muy baja (20.5 %), en comparación con sus pares de ALC (39.3 %) y a nivel mundial (50.6 %). Sin embargo, con un avance de 22.1 % a 42.6 %, el Perú logró un mejor promedio a diferencia de sus pares internacionales, entre el 2011 y 2017.

b. Uso de una cuenta (pagos digitales)

- » Este es otro indicador que resalta considerablemente y que incluye tanto los pagos digitales realizados como los recibidos por terceros. A nivel internacional, en un periodo de solo cuatro años, estos pagos aumentaron un 10.8 %,

alcanzando un 52.3 % en el 2017. En ese mismo periodo, en ALC, el aumento fue de 7.4 %, llegando a 45.1 %.

» En el Perú, el avance en materia de pagos digitales fue del 11.9 %, alcanzando 33.9 % en el 2017; es decir, al igual que en la tasa de bancarización, hubo un mayor aumento comparado con sus pares de ALC y el mundo, pero por debajo de sus cifras totales.

c. Ahorros en una institución financiera formal: del 2014 al 2017, a nivel mundial se evidenció una ligera reducción (-0.6 %) de los ahorros (del 27.3 % al 26.7 %), así como también una disminución en ALC (del 13.4 % al 12.2 %) y en el Perú (del 12.3 % al 8.2 %).

d. Préstamos de IF formales o uso de una tarjeta de crédito: del 2014 al 2017, el indicador prácticamente se estancó a nivel global (+0.2 %, con 22.5 % en total al 2017); en ALC la cifra se redujo (-4.1 %, con 20.8 %), mientras que, en el Perú, aumentó ligeramente (1.1 %) llegando a alcanzar el 19.1 % en total en el 2017.

En base a estos resultados, podemos constatar que los aumentos en las tasas de bancarización y pagos digitales son significativos. En ambos indicadores, el Perú superó a ALC y al resto de los países en términos de crecimiento; pero, en promedio, sigue por debajo de sus pares. En general, los reportes del Global Findex (2011-2017) indicaron que estos resultados varían mucho entre los países, y que tanto el punto de partida como las distintas políticas adaptadas en cada país son importantes (Demirgüç-Kunt, Klapper, Singer, Ansar y Hess, 2018, pp. 17-33, 55-57).

En cuestiones de ahorros, el Perú demostró una mayor reducción que sus pares internacionales (solamente el 8.2 % de las personas ahorraron en IF formales). En préstamos y uso de tarjetas de crédito, el Perú aumentó ligeramente y estuvo cerca de alcanzar las

tasas registradas en el mundo y en los países de ALC. Para estos dos indicadores, podríamos decir que las cifras fueron decepcionantes. Si incrementó el acceso a cuentas y su uso digital, lo normal hubiera sido que tanto los ahorros como el empleo de las tarjetas de crédito aumentara de una manera parecida, pero evidentemente ese no fue el caso.

Sin embargo, es importante que mencionemos que estas cifras en ambos tipos de servicio (ahorro y crédito) se basaron únicamente en datos de IF formales. Si se hubieran incluido dimensiones, como el ahorro semiformal (por ejemplo, juntas o panderos de ahorros de un grupo de personas de confianza que se unen) o los préstamos por parte de familiares y amigos, se reflejaría una mayor cantidad de ahorradores y prestatarios.

Lo último se evidencia cuando se consideran ahorros y préstamos de cualquier forma, ya sea en una cuenta financiera o de manera semiformal o informal.

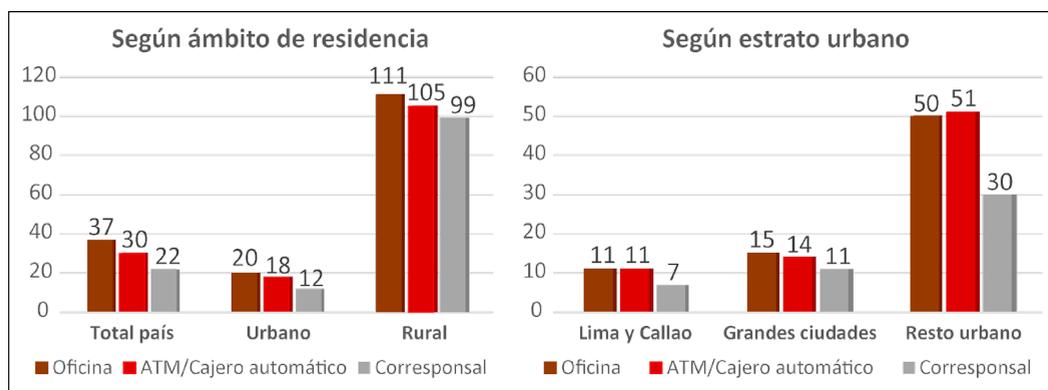
En materia de ahorro, en el 2017, a nivel mundial, el 48.4 % de personas contaba con algún tipo de ahorro; el 37.2 % en América Latina y el Caribe, y el 40.1 % en el Perú. En cuanto a los préstamos, en ese mismo año se evidenció que el 47.5 % de las personas en el mundo se prestaban dinero de manera formal o informal; el 37.6 % en ALC, y el 36.5 % en el Perú (Banco Mundial, 2018, pp. 2 y 123).

Otros puntos que destacó el Global Findex fueron las brechas persistentes respecto a la inclusión financiera entre hombres y mujeres, así como entre personas de bajos y altos recursos, en particular, para el acceso a una cuenta (Demirgüç-Kunt et al., 2018, pp. 23-29). Estas y otras brechas también se reflejaron en el caso peruano, en la línea de acción de grupos vulnerables de la ENIF, que detallaremos más adelante.

Asimismo, a nivel internacional, un tema de muy alta relevancia que indicó el Global Findex (2017) fue la brecha existente entre

las zonas urbanas y rurales, similar a lo que ocurre en el Perú. Los siguientes gráficos ilustran esta gran diferencia de forma ejemplar:

Figura 5: Tiempo promedio para acceder a los puntos de atención (en minutos)



Fuente: Tomada de *Resultados 2016. Encuesta Nacional de Demanda de Servicios Financieros y Nivel de Cultura Financiera en el Perú* (SBS, 2017, p. 18).

En el gráfico de la izquierda podemos notar la enorme diferencia entre el tiempo que invierten los pobladores de las zonas rurales y el que necesitan las personas de zonas urbanas del país para trasladarse y realizarse sus operaciones en una agencia, cajero automático o agente corresponsal. Y, en el gráfico de la derecha, se refleja la brecha del tiempo que les toma a los distintos estratos urbanos para desplazarse (la capital, las ciudades grandes y el resto de la zona urbana). Es por estos dos resultados que la ENIF contempla a las personas que viven en ámbitos rurales como parte de la línea de acción de grupos vulnerables, buscando así promover su nivel de inclusión financiera (CMIF, 2015, p. 50).

Hasta el momento, lo que podemos concluir de dichas cifras es que el Perú, en cuestiones de inclusión financiera, sigue estando por debajo del promedio internacional y también regional (latinoamericano). Sin embargo, es evidente que con los años ha avanzado más rápido que sus pares internacionales en cuanto al acceso y uso de servicios financieros. Esto también se confirma en los resultados del Microscopio Global como lo detallamos en las siguientes líneas.



El Microscopio Global es elaborado por The Economist Intelligence Unit y evalúa el entorno para la inclusión financiera y las microfinanzas de 55 países a través de cinco distintas categorías, a fin de generar un resultado por cada país que finalmente forma parte de un *ranking*.

Desde que el Microscopio Global incluyó a países de todo el mundo, en el 2009, el Perú ha sido el país mejor calificado en los últimos 10 *rankings* emitidos. Entre el 2009 y el 2016, el Perú quedó en primer lugar siete veces (en el 2016 junto con Colombia), y en el 2018 y 2019 en segundo lugar detrás de Colombia (The Economist Intelligence Unit [2016, p. 11] y The Economist Intelligence Unit [2019, p. 1]).

Tabla 2: Calificación para el Perú según el Microscopio Global 2019

Categorías	Puntajes
Gobierno y apoyo de políticas	85
Estabilidad e integridad	89
Productos y puntos de venta	90
Protección al consumidor	87
Infraestructura	77

Fuente: Tomada de *El microscopio global de 2019. El entorno propicio para la inclusión financiera* (The Economist Intelligence Unit, 2019, p. 68).

Por lo expuesto, en la Tabla 2, podemos constatar que la única categoría relativamente débil del Perú ha sido el de infraestructura, incluyendo ciertas deficiencias en temas de cobertura de cajeros automáticos, internet y datos móviles, y en el registro público y privado de créditos. Hasta cierto punto, esto nos confirmaría lo mencionado líneas arriba sobre las fuertes brechas que existen entre las personas con altos y bajos recursos, y, sobre todo, entre zonas urbanas y rurales.

Sin embargo, el segundo lugar registrado en los dos últimos años es un resultado excelente, sobre todo considerando que el Perú desde hace más de 10 años, de manera persistente, lidera esta evaluación internacional dentro del sector microfinanciero y entre los expertos de inclusión financiera.

Más adelante, a partir de una reseña histórica y un mapeo de las iniciativas claves de inclusión y educación financiera en el Perú, podremos tener más claridad de cómo se formó y en qué consiste este entorno importante para el desarrollo del país y de sus habitantes.

En resumen, por un lado, los destacados resultados peruanos dados por el Microscopio Global nos ayudan a explicar el alto crecimiento que experimentó el Perú en su tasa de bancarización (acceso a cuentas que, desde 2014, aumentó de 13.6 % a 42.6 % en el 2017; y uso de cuentas con pagos digitales que, desde el 2014, aumentó de 11.9 % a 33.9 % en el 2017), que está por encima de sus pares internacionales. Y, por el otro, nos muestra que existe cierta contradicción entre el excelente ámbito para la inclusión financiera y las cifras totales del Perú que siguen estando por debajo del promedio mundial y latinoamericano, a pesar de que el entorno peruano es el mejor calificado desde hace más de 10 años.

En lo siguiente conoceremos algunos datos claves sobre la educación financiera tanto a nivel internacional como nacional.

3.1.2 La educación financiera a nivel internacional y nacional

A diferencia de la inclusión financiera, las encuestas y los datos estadísticos en materia de alfabetización y educación financiera son un poco más dispersos. Comenzaremos brindando algunos resultados de las competencias financieras en adolescentes, para después mostrar los datos internacionales y nacionales sobre la alfabetización de los adultos.

Primero consideraremos los datos del Programme for International Student Assessment [PISA] (2015), en el que se incorporó una

evaluación de los conocimientos financieros de estudiantes de 15 años de 15 países, incluyendo el Perú. La siguiente tabla resume algunos puntos claves:

Tabla 3: Resultados de la evaluación PISA 2015

Países	Puntajes promedios	Porcentaje de estudiantes	
		Nivel 2	Nivel 5
Promedio OCDE	489	22.3	11.8
China	566	9.4	38.4
Bélgica	541	12	24
Provincias de Canadá	533	12.7	21.8
Rusia	512	10.9	10.5
Países Bajos	509	19.2	17.5
Australia	504	19.7	15.4
Estados Unidos	487	21.6	10.2
Polonia	485	20.1	8
Italia	483	19.8	6.5
España	469	24.7	5.6
Lituania	449	31.5	3.7
Eslovaquia	445	34.7	6.3
Chile	432	38.1	3.1
Perú	403	48.2	1.2
Brasil	393	53.3	2.6

Fuente: Tomada de *Programme for International Student Assessment (PISA) results from PISA 2015 financial literacy* (OCDE, 2016).

Como podemos evidenciar, con un puntaje promedio de 403 y con un cierto margen hacia abajo, el Perú se ubicó en el penúltimo lugar respecto a los demás países evaluados. Otros países de Latinoamérica también estuvieron dentro de este *ranking*, como Chile, con 432 puntos (puesto 13), y Brasil, con 393 (puesto 15). Consecuentemente, el Perú quedó con 78 puntos por debajo del promedio de la OCDE (489), y con 163 menos que China, que ocupó el primer lugar.



En el siguiente enlace encontraremos los resultados de las evaluaciones PISA de los últimos años:
<http://www.oecd.org/pisa/>

¿Qué significado tiene el puntaje que el Perú obtuvo en la evaluación PISA 2015? Sobre la interrogante podemos decir que los resultados reflejan las dificultades de los estudiantes peruanos respecto a comprensión y aplicación de los temas financieros. Por ejemplo, el 48.2 % de los adolescentes peruanos que participaron en la prueba no alcanzaron el nivel dos de las competencias financieras (nivel básico), quedando en el primero. Este nivel apenas corresponde a competencias, como, por ejemplo, identificar servicios y términos financieros comunes; distinguir entre deseos y necesidades, y tomar decisiones sencillas de gastos cotidianos de su vida personal.

Por otro lado, solo el 1.2 % de los jóvenes alcanzaron el nivel cinco (el más alto), que equivale a las competencias más destacadas, como, por ejemplo, analizar productos financieros complejos, y solucionar dificultades financieras no cotidianas y con un entendimiento avanzado.

Además, las evaluaciones confirmaron los hallazgos mencionados en el subcapítulo en el que hablamos del nivel socioeconómico y las zonas urbanas versus las rurales (también en el caso de los adolescentes). El reporte PISA 2015 destacó una ventaja de 75 puntos en promedio entre el 25 % del estrato socioeconómico más alto comparado con el 25 % del estrato más bajo; y, en particular, en el caso peruano se evidenció una diferencia de 46 puntos entre los estudiantes de estratos socioeconómicos parecidos en escuelas urbanas y rurales, quedando atrás las últimas (OECD, 2016).

Para resumir estos resultados claves de la prueba PISA 2015, podemos concluir que el Perú se ubicó en el penúltimo lugar en el puntaje promedio, al igual que en el porcentaje de estudiantes por debajo del nivel dos, que equivale a las competencias financieras básicas; y, en el último lugar respecto al nivel cinco referido a las competencias avanzadas. Asimismo, es conveniente señalar que los tres países latinoamericanos participantes quedaron en los últimos tres lugares, lo que refleja problemas estructurales en toda la región. Además, los resultados nos confirman el mencionado rezago en el caso de estratos socioeconómicos bajos y zonas rurales.

Ahora, revisaremos algunos datos sobre la alfabetización financiera en los adultos. Primero conoceremos la perspectiva internacional identificada en el *Reporte de la G20 y la OCDE/INFE sobre alfabetización financiera de adultos en países G20*, que se enfoca en las competencias financieras básicas para el desarrollo de tres componentes (conocimientos, actitudes y comportamientos) similares a los que contempla el Planef peruano, los cuales mencionamos en el primer capítulo.

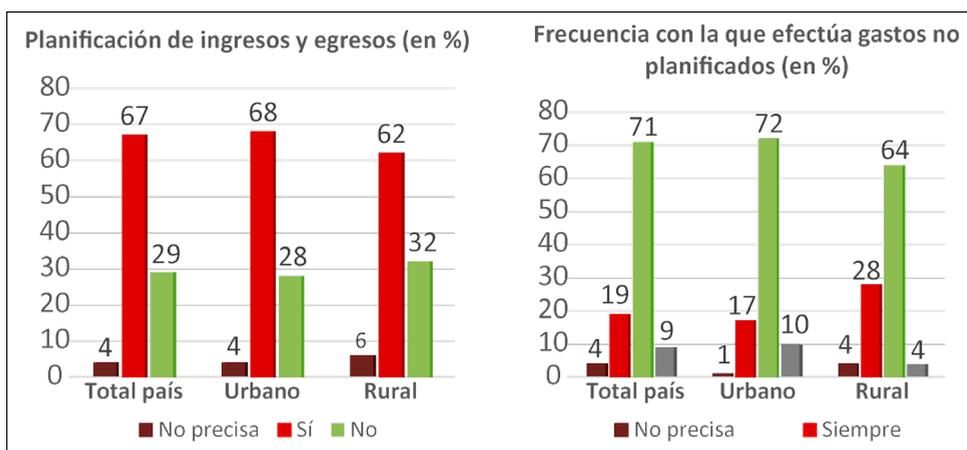
El puntaje promedio entre los 17 países de los G-20 (entre ellos, por ejemplo, Alemania, China, India, Japón, pero también países latinoamericanos, como Brasil y México) fue de 12.7 respecto de un puntaje potencial de 21. Francia, con 14.9, tuvo el más alto lugar en este *ranking*, y Arabia Saudita, el más bajo, con 9.6.

En cuanto a los países latinoamericanos de los G20, estos quedaron por debajo del promedio, pero no tanto como en el caso de lo que evidenciamos en la prueba PISA 2015: México obtuvo 12.1 puntos al igual que Brasil (puesto 14), y Argentina, 11.4 puntos (puesto 17 de 19 países en total).

En general, lo expresado en el párrafo anterior significa que, por ejemplo, un cuarto de los encuestados indicó que, antes de realizar una compra, no evaluaban adecuadamente si contaban con suficiente dinero para ello; otro cuarto señaló que no pagaba a tiempo sus pagos, y un tercio mencionó que, durante los 12 meses pasados, sus ingresos no cubrieron sus costos de vida (OECD, 2017, pp. 8-9).

Para el caso del Perú, recurrimos a la *Encuesta Nacional de Demanda de Servicios Financieros y Nivel de Cultura Financiera en el Perú*, realizada por la SBS, en la que se ejemplifican las capacidades financieras a través de la planificación de ingresos y egresos, y la frecuencia de gastos no planificados.

Figura 6: Planificación de ingresos y egresos versus frecuencia de gastos no planificados



Fuente: Adaptada de *Resultados 2016. Encuesta Nacional de Demanda de Servicios Financieros y Nivel de Cultura Financiera en el Perú* (SBS, 2017, pp. 87-88).

Como podemos observar, una gran mayoría de personas en todo el país (67 %) planifica sus ingresos y egresos. Si comparamos los dos ámbitos, evidenciaremos que en zonas urbanas 6 % más de la población planifica sus finanzas que en zonas rurales.

Por otra parte, al contrastar esta impresión favorable con la frecuencia de gastos no planificados, tenemos como resultado que el 71 % de las personas indica que esta situación ocurre solo a veces, pero todavía el 19 % señala que siempre tienen que realizar gastos inesperados. En este caso, las diferencias entre las zonas urbanas y rurales son mayores: un 11 % de las personas de las zonas rurales confirma que siempre efectúa gastos no planificados, y un 6 % menos comenta que esto nunca sucede.

Por consiguiente, podemos resaltar que, el nivel de educación financiera de los adolescentes peruanos de 15 años es bajo, comparado con otros países fuera de la región de América Latina. Sin embargo, esto no significa que el nivel de la alfabetización financiera en todo el mundo (medido principalmente a través de los G20) es muy alto; al contrario, hay deficiencias significativas inclusive en los países mejor evaluados.

Además, debemos resaltar que en todos los países las condiciones sociales y económicas juegan un papel clave; por ejemplo, el lugar de residencia (zona rural versus urbana) y el estrato socioeconómico (ambos factores que, en particular, en el Perú destacan claramente). En otras palabras, entre más rural sea el lugar y más pobre la gente, el nivel de inclusión y educación financiera será menor. Estos dos temas, junto a otros más, los comprenderemos mejor en el siguiente subcapítulo.

3.2 Reseña histórica de la inclusión y educación financiera en el Perú

Como indicamos, aunque el Perú está avanzando en la inclusión y educación financiera, los niveles siguen por debajo del promedio internacional. No obstante, el país sobresale evidenciando índices que demuestran un excelente entorno para la inclusión financiera; es decir, un marco regulatorio e instituciones que son ejemplos a nivel mundial.

A fin de entender mejor cómo llegamos a tener este excelente entorno, pero sin dejar de lado los puntos de mejora, revisaremos en la figura los hitos principales de la inclusión y educación financiera durante aproximadamente los últimos 30 años.

Figura 7: Hitos históricos de la inclusión y educación financiera en el Perú



Fuente: Adaptada de *Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (CMIF, 2015, p. 7) y Microfinanzas en el Perú: experiencias y perspectivas (Portocarrero, 2003, pp. 13-15).*

Desde hace décadas, existe el deseo de integrar mejor toda la población peruana a nivel económico y social. Un ejemplo fue en el gobierno militar de Juan Velasco Alvarado, entre los años 1960 y 1970, en el cual se tuvo un objetivo importante de las reformas estructurales, y la integración y el desarrollo nacional, para superar las diferencias de las clases sociales de la capital limeña y las diferentes provincias.

Sin embargo, pensando en la relevancia actual del ámbito financiero en el Perú, podemos argumentar que el sistema CMAC ha sido uno de los sectores con más relevancia en el marco de la inclusión y la educación financiera. Si bien las cooperativas de ahorro y crédito se fundaron antes que las CMAC (la primera en 1942 y otras más entre 1955 y 1962), solo tuvieron impactos económicos y sociales mínimos (De la Guerra, 2016, p. 3).

A su vez, las CMAC fueron las instituciones que lograron un crecimiento más significativo desde la década del noventa, seguidas por las cajas rurales de ahorro y crédito, las Edpyme y MiBanco, entre 1994 y 1998.

No solamente fue por la creación de estas instituciones microfinancieras (IMF) que se incluyó a un porcentaje significativo de la población en el sistema financiero, sino por el marco legal favorable que convirtió al mercado microfinanciero peruano en una referencia internacional (Portocarrero, 2003, pp. 13-15). Pero, a pesar de estos esfuerzos, los indicadores relevantes se mantuvieron bajos en el Perú; mientras que, en el tema de la inclusión financiera, las organizaciones internacionales cada vez ganaron más terreno.

Todo esto generó que los involucrados en el tema, en particular de entidades públicas, coincidieran que se requería de mayores esfuerzos para promover la inclusión y educación financiera. Por ello, más allá de crear y refinar el mencionado marco regulatorio y de supervisión para las microfinanzas, se comenzó a impulsar la inclusión y educación financiera a través de diferentes medidas, siendo las más destacadas:

- a. En 1998, la SBS creó la Central de Riesgos para proveer información crediticia al sector financiero y fortalecer su desempeño.
- b. Desde el 2005, habilitados por el marco legal, aparecieron nuevos canales de atención de bajos costos (p. ej., oficinas compartidas y móviles y agentes corresponsales).
- c. En el 2006 y 2008, entre la SBS y el Minedu se inició el programa de fomento de la cultura financiera para colegios. Dos años después, se incluyeron temas de cultura financiera en el nuevo Diseño Curricular Nacional.
- d. En el 2009 se regularon los microseguros, mientras que la SBS en conjunto con el Ministerio de Agricultura implementaron proyectos, programas y actividades de cultura financiera en el ámbito rural.

- e. En el 2009 y 2010, el Perú comenzó a formar alianzas internacionales claves para promocionar la inclusión financiera, al unirse a la Alliance for Financial Inclusion y a la International Network on Financial Education (INFE) de la OCDE, a través de los diferentes entes públicos, como la SBS y el Midis (CMIF, 2015, p. 9).
- f. En el 2011 se creó el Midis que incluyó dentro de sus primeras actividades la promoción de la inclusión financiera a través de la estrategia nacional «Incluir para Crecer» y el programa «Juntos» en cooperación con el Banco de la Nación (BN).
- g. En el 2012, el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) se unió a los esfuerzos de los G20 y del Foro de Cooperación Económica Asia-Pacífico, para promover la inclusión y educación financiera.
- h. En el 2013 se aprobó la Ley del Dinero Electrónico y el Midis se unió a la iniciativa Better than Cash de la ONU para promover la inclusión financiera.
- i. En el 2014 se creó la CMIF liderada por el MEF y conformada, además, por el Midis, la SBS, el BCRP y el BN. Desde un inicio, el propósito del CMIF ha sido promover la inclusión y educación financiera de una manera más integrada a través del diseño, gestión y el seguimiento de la ENIF del Perú, tal como se indica en el Decreto Supremo N.º 029-2014-EF (Ministerio de Economía y Finanzas, p. 3).
- j. En el 2015 se publicó la ENIF, y el Minedu se suma a la CMIF y generan conjuntamente la incorporación de temas y competencias financieras en toda la educación básica regular del Perú. Como parte de la ENIF se comenzó a diseñar el Planef.
- k. En el 2017 se publicó el Planef, que conoceremos más adelante.

Toda esta información nos permite constatar que, gracias al esfuerzo de diferentes organizaciones internacionales, las entidades públicas

peruanas empezaron a tomar más importancia a la inclusión y educación financiera a través de diversas iniciativas. Así, a pesar de todavía contar con una tasa de bancarización baja, tenemos un excelente entorno para las microfinanzas y la inclusión y educación financiera.

3.3 Mapeo de las principales iniciativas de inclusión y educación financiera en el Perú

Anteriormente, habíamos mencionado los principales hitos en el proceso de promover la inclusión y educación financiera en el Perú, sobre todo en la década de 2010. En este subcapítulo conoceremos mejor los objetivos y actividades principales de la ENIF y el Planef.

3.3.1 Estrategia Nacional de Inclusión Financiera

Debido a las necesidades en el contexto de la inclusión y educación financiera, por iniciativa del MEF, se convocó en el 2012 al Midis y a la SBS para conformar un equipo que diseñara la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera. Posteriormente, se invitó al BCRP, al BN y al Minedu para que conjuntamente todas estas entidades definieran los lineamientos de dicha estrategia. Así fue como, gracias a esta iniciativa, se constituyó la CMIF a través del Decreto Supremo N.º 029-2014-EF y finalmente se logró publicar la ENIF en el 2015 (CMIF, 2015, p. 10).

El documento de la ENIF inicia con una explicación de los motivos de su creación y su visión, y después presenta la situación de la inclusión financiera en el Perú al 2015; para seguir con los tres pilares de la inclusión financiera. De manera general, estos puntos los mencionamos en los subcapítulos anteriores de este libro. Los tres pilares dan paso a las líneas de acción, es aquí donde la ENIF comienza a perfilar sus actividades concretas (ver figura):

Figura 8: Las siete líneas de acción de la ENIF



Fuente: Adaptada de *Estrategia Nacional de Inclusión Financiera* (CMIF, 2015, p. 43).

La estructura de estas siete líneas de acción muestra primero las cuatro áreas de servicios y productos financieros básicos (pagos, ahorros, financiamientos y seguros) que buscan acercar a los peruanos, en particular, a los que todavía están financieramente excluidos. Respecto a las tres últimas líneas de acción (protección al consumidor, educación financiera y grupos vulnerables), en la ENIF se señala que son transversales y que abarcan las cuatro primeras áreas de servicios y productos financieros básicos.

En lo siguiente revisaremos los principales objetivos que la ENIF propuso para cada una de sus líneas de acción:

- Objetivo 1 - Pagos:** promover la oferta y el uso de pagos electrónicos (con tarjetas de crédito y débito o prepago), la banca móvil y los pagos del Gobierno, y reducir el uso de efectivo en las remesas. A la vez, espera fomentar la innovación en estos instrumentos de pago para bajar costos, y aumentar la eficiencia y la seguridad. Esto se pretende lograr a través de la regulación de pagos minoristas, una mayor cobertura y calidad de los canales de distribución, y una mejor infraestructura de las comunicaciones, considerando las tres líneas de acción transversales.

b. Objetivo 2 - Ahorro: promover productos de ahorro simplificados de bajo costo, adaptados a las necesidades de la población, a fin de atenuar riesgos en caso de eventos inesperados o periodos de ingresos insuficientes, o también en situaciones en las que los ahorros pueden servir como base de inversión o colateral para un financiamiento. En el caso de los ahorros, la ENIF establece que es importante considerar las líneas transversales (especialmente la protección al consumidor y la educación financiera) para generar una mayor confianza en la población excluida en estos servicios (CMIF, 2015, p. 44).

c. Objetivo 3 - Financiamiento: en esta línea de acción, la ENIF establece dos objetivos para dos grupos de intervención:

1. Fomentar nuevas opciones de financiamiento de bajo costo para las micro, pequeñas y medianas empresas, a través de la mejora en el acceso a la información crediticia y en las estructuras que agilicen la utilización de colateral para créditos.
2. Buscar el desarrollo de productos innovadores de bajo costo y sostenibles para personas naturales, que respondan a sus necesidades y características (p. ej., a su capacidad de pago).

Ambos grupos de intervención se verán beneficiados por las líneas transversales creando confianza y evitando riesgos, como el sobreendeudamiento.

d. Objetivo 4 - Seguros: promover el diseño y uso de productos de seguros simples pero innovadores (p. ej., microseguros, seguros agrícolas y contra catástrofes), con el fin de mitigar riesgos y vulnerabilidades de ingresos, apoyados por una mejor cobertura y difusión sobre la importancia de contar con seguros (CMIF, 2015, pp. 44-45).

- e. **Objetivo 5 - Protección al consumidor:** fomentar la confianza de los usuarios potenciales en el sistema financiero, proporcionando información simplificada y estableciendo procesos imparciales de resolución de eventuales conflictos entre usuarios y entidades financieras, así como promoviendo las buenas prácticas en la atención a los clientes. Estas medidas ayudan en el uso adecuado de los servicios financieros.

- f. **Objetivo 6 - Educación Financiera:** se presta un especial énfasis a la educación financiera, considerando que es una de las principales líneas de acción por la que se creó una estrategia adicional (el Planef, que detallaremos más adelante). Asimismo, resalta que la educación financiera es un proceso continuo a lo largo de la vida, y que, por ende, deberían contemplarse las diferentes necesidades de acuerdo a las distintas etapas de vida de las personas. Por ello, también en la ENIF se destaca la importancia de la socialización financiera para niños, adolescentes y jóvenes, de manera que se forme en ellos conocimientos y conductas desde edades tempranas (CMIF, 2015, pp. 45-46).

- g. **Objetivo 7 - Grupos vulnerables:** la ENIF indica que la exclusión financiera es más alta en poblaciones con mucha pobreza, así como en ámbitos periurbanos y rurales con características de vulnerabilidad segmentadas por edad, nivel de educación, género, salud, etnicidad, situación de desplazamiento (migrantes o desplazados) y condición laboral (p. ej., subempleo, Mipyme o sector agropecuario). Por ello, se busca dar un especial énfasis a los grupos vulnerables, buscando reducir la brecha financiera y económica al acercarlos más al sistema financiero formal y brindarles los beneficios asociados (CMIF, 2015, pp. 46-56).

Por cada línea de acción se formó un grupo técnico temático, conformado por entidades públicas y apoyado por instituciones privadas (con y sin fines de lucro). El propósito de cada grupo es fungir como un conjunto de expertos en los temas asignados, además de:

- » Apoyar en la implementación de las acciones definidas en la ENIF.
- » Elaborar y coordinar el avance de los estudios y otros trabajos requeridos por la CMIF.
- » Realizar informes técnicos con los avances y resultados de las actividades de su línea de acción (CMIF, 2015, p. 61).

En la última parte de la ENIF se explica el sistema de monitoreo y evaluación, para poder validar los avances de las actividades y corregir las posibles fallas a fin de lograr los objetivos establecidos en las líneas de acción. Para medir los avances, se establece indicadores de impacto intermedios y finales cuantificables (CMIF, 2015, pp. 63-71).

Finalmente, se establece el plan de acción, señalando todos los componentes, acciones y resultados, las entidades responsables, el nivel de prioridad, el plazo y la línea de acción correspondiente, por cada uno de los mencionados tres pilares de la inclusión financiera (CMIF, 2015, pp. 72-79).

En el siguiente subcapítulo, conoceremos el Planef que fue publicado en el 2017 por el grupo técnico temático de educación financiera, en el que se detalla la estrategia para esta línea de acción transversal clave.

3.3.2 Plan Nacional de Educación Financiera

En el Planef, instrumento creado por el equipo técnico de la ENIF, se considera importante fomentar la educación financiera a través de ventajas concretas para los peruanos y otras esferas del país (p. ej., las instituciones financieras, los empleadores, el Estado y las organizaciones no gubernamentales [ONG]). A su vez, se analiza la situación de la educación financiera mediante cifras vinculadas a la alfabetización financiera, y se mapean las iniciativas antes y en el momento de su publicación (CMIF, 2017, pp. 6-19).

Primero, en el Planef se define el término de la educación financiera, estableciendo los tres componentes claves (conocimientos, habilidades y actitudes). Posteriormente, se expone su visión y objetivo, ambos de acuerdo a la misma definición que da sobre la educación financiera:

- » **Visión:** «Lograr que todas las personas mejoren su bienestar financiero a través de la administración eficiente de su dinero».
- » **Objetivo:** «Mejorar las competencias y capacidades financieras de todos los segmentos de la población para una adecuada toma de decisiones y un mejor control de sus propias decisiones financieras» (CMIF, 2017, pp. 21-22).

Después, el Planef menciona y explica 14 principios directivos que deben cumplir los responsables de la implementación de todos los programas e iniciativas de educación financiera. Estos principios están divididos dentro de cuatro grupos alineados a las etapas de desarrollo de los programas (ver Figura 9).

Figura 9: Principios directivos y etapas de los programas de educación financiera



Fuente: Tomada del *Plan Nacional de Educación Financiera* (CMIF, 2017, p. 26).

Una gran parte de los principios se explica por sí sola, sin embargo, es importante destacar algunos puntos:

a. Definición del objetivo

- » Los programas deben diseñarse para distintos segmentos (público objetivo), considerando sus diferentes características. Por ello, es importante que, al momento de proponer y seleccionar los contenidos, estos se centren en cada segmento, teniendo presente el contexto, el uso de su idioma y los canales de comunicación que utilizan.
- » Se deben respetar los componentes de la educación financiera, es decir, no solamente transmitir conocimientos, sino desarrollar habilidades y actitudes, que pueden ser reforzadas con materiales y herramientas educativas.

b. Diseño del programa

- » En los programas se debe tomar en cuenta que las personas aprenden de diferentes maneras, por lo que se busca utilizar los métodos y técnicas efectivas para el público objetivo.
- » En la transmisión de información, es importante considerar el uso de diferentes canales de comunicación, incluyendo las nuevas tecnologías (p. ej., SMS, redes sociales y aplicativos).
- » Los programas deben aprovechar los momentos claves de aprendizaje. Por ejemplo, para los empleados, cuando inician un nuevo trabajo; los estudiantes, cuando empiezan la universidad, o las personas de la tercera edad, cuando les toca jubilarse.

c. Ejecución del programa

- » Los programas deben trabajarse mediante dos opciones:
 1. Bajo un propio proyecto debidamente elaborado.
 2. En cooperación con las diferentes instituciones involucradas con el fin de crear sinergias.
- » Considerar ejecutar los programas con personal calificado en finanzas y familiarizado con principios de la teoría de economía del comportamiento, así como también que cuente con vocación de servicio.

d. Agenda de aprendizaje

- » Los programas deben pilotarse y evaluarse con métodos cuantitativos o cualitativos, y, de ser necesario, ajustarlos antes de ejecutarlos, para reflejar adecuadamente sus resultados (de ser posible, realizar una medición de impacto). De las evaluaciones se podrán generar lecciones aprendidas y mejoras a implementar en futuros programas (CMIF, 2017, pp. 23-24).

Estos principios propuestos en el Planef recogen lecciones aprendidas tanto a nivel nacional como internacional, con el fin de que los programas de educación financiera se adecúen de la mejor manera a cada público (personas de diferentes edades, ámbitos locales y orígenes socioeconómicos y culturales).

Después de haber aclarado los principios directivos, en el Planef se explica su alcance y utilidad, pero también la reducida relevancia que hubo en programas pasados. Asimismo, se contemplan diferentes iniciativas a corto plazo (p. ej., capacitaciones en lugares de trabajo) y

a largo plazo (p. ej., incorporación de la educación financiera en la Educación Básica Regular), de las cuales se espera lograr un impacto significativo.

Posteriormente, enumera cinco grupos objetivos y detalla por cada uno lo siguiente: a) por qué se priorizo a este grupo, y b) cuáles son sus principales acciones:

1. Educación financiera en las escuelas

a. Por qué se priorizó a este grupo:

- » Como la educación financiera es importante para todas las personas, enseñarla en colegios es una de las maneras más eficientes.
- » La formación de competencias y actitudes es más fácil a una edad temprana.
- » De manera indirecta, también se benefician los docentes y los padres de los niños y adolescentes.

b. Cuáles son sus principales acciones:

- » Implementación de la educación financiera en la educación básica regular, de manera paulatina a lo largo de la vida escolar de cada niño y adolescente.
- » Capacitación a los docentes (y directores de los colegios) para que puedan impartir las materias de la mejor manera, y también a los padres de los niños y adolescentes.

2. Educación financiera a través de la educación superior

a. Por qué se priorizó a este grupo:

- » La mayoría de los estudiantes de universidades e institutos técnicos no recibió educación financiera en su etapa escolar.
- » Este segmento se encuentra en una etapa en la que empieza a administrar, por primera vez, sus finanzas, por lo que es propicio ayudarles a que lo hagan de manera responsable.

b. Cuáles son sus principales acciones:

- » Incorporación de la educación financiera en los cursos de las universidades e institutos técnicos tanto de manera presencial como virtual (a distancia).
- » Capacitación a profesores, lo que incluye la realización y puesta en práctica de programas que aseguren el conocimiento de los beneficios de la educación financiera y la aplicación en su vida diaria por parte de este grupo objetivo.
- » Iniciativas a través de métodos innovadores por medio de aplicaciones, cursos virtuales, blogs, simuladores y otros que generen la concientización, puesta en práctica y el fácil acceso en este segmento.

3. Educación financiera para poblaciones vulnerables

a. Por qué se priorizó a este grupo:

- » Los pobladores de zonas rurales o usuarios de los programas sociales (p. ej., del programa «Juntos»), los adultos mayores y los grupos étnicos son los que presentan más carencias económicas, y, por ende, su educación financiera debería

priorizarse. Otros grupos vulnerables son los jóvenes y las mujeres, que, sin embargo, ya están incluidos en otros grupos objetivos priorizados.

- » En promedio, este grupo utiliza menos servicios financieros que los grupos no vulnerables, por una variedad de razones y obstáculos que se buscan mitigar mediante la educación financiera.

b. Cuáles son sus principales acciones:

- » Integración de la educación financiera en los programas sociales a nivel municipal y local, a través del uso de materiales y el desarrollo de capacitaciones adaptadas a los distintos grupos objetivos.
- » En la medida de lo posible, integrar las actividades con iniciativas existentes (tambos, telecentros, comedores populares, centros para adultos mayores, etc.).

4. Educación financiera para microempresarios

a. Por qué se priorizó a este grupo:

- » Los microempresarios necesitan administrar de manera eficiente sus finanzas personales para el éxito de sus negocios.
- » Muchos de ellos requieren de servicios financieros y las capacidades necesarias para utilizarlos adecuadamente a fin de hacer crecer sus empresas.

b. Cuáles son sus principales acciones:

- » Inclusión de la educación financiera en programas dirigidos a microempresarios.

- » Mensajes a la comunidad a través de diferentes intermediarios que tengan contacto con los microempresarios, y recursos en línea para facilitar su uso.

5. Educación financiera para trabajadores

a. Por qué se priorizó a este grupo:

- » Se encuentran en una etapa de la vida en la cual generan ingresos, pero en la que también deberían preocuparse por su jubilación; por esa razón, el uso de los servicios financieros es de suma importancia.
- » La educación financiera también aporta al bienestar familiar (beneficia a los cónyuges e hijos) y genera habilidades financieras en sus miembros.

b. Cuáles son sus principales acciones:

- » Ampliación del programa de capacitación en los centros de trabajo.
- » Incorporación de la educación financiera en programas de capacitación existentes, como las charlas de inducción y las previas a la jubilación.

Además de estos cinco grupos priorizados, en el Planef se contemplan acciones transversales para facilitar y complementar las iniciativas indicadas por cada grupo objetivo. Para ello, se emplean tanto medios tradicionales (p. ej., televisión, radio y periódicos) como nuevos medios de telecomunicación (p. ej., aplicaciones, mensajes de textos y redes sociales y otros), así como también diferentes idiomas, el foro de educación financiera (para todos los actores involucrados en la materia) y las campañas masivas (p. ej., la Semana Mundial del Ahorro) (CMIF, 2017, pp. 26-39).

La siguiente figura resume los cinco grupos objetivos priorizados con sus puntos clave:

Figura 10: Grupos objetivos priorizados y puntos claves del Planef



Fuente: Adaptada del *Plan Nacional de Educación Financiera* (CMIF, 2017, p. 26-39).

En la última parte del Planef, se detalla su estructura interna en la que se explica que las actividades de educación financiera dependen de una variedad de actores de los sectores público y privado y de la sociedad civil, que son organizados en subgrupos por cada grupo objetivo priorizado. También se menciona que la coordinación con estos subgrupos y el liderazgo general del grupo temático técnico de educación financiera corresponde a la SBS y al Minedu, que, a su vez reportan los avances del Planef a la CMIF, siendo una de las líneas de acción clave de la ENIF.

Finalmente, en el Planef se muestra su sistema de monitoreo que permite evaluar y corroborar los avances de los objetivos establecidos para los cinco grupos priorizados. Naturalmente, este sistema está interrelacionado con el de la ENIF (que se explicó en el subcapítulo anterior), solo que incorpora algunos indicadores adicionales a los mencionados anteriormente. Asimismo, en la última parte, se detalla el plan de trabajo del Planef, considerando 14 acciones concretas dirigidas a los grupos objetivos priorizados, cuya meta se proyecta lograr hasta el 2021 (CMIF, 2017, pp. 40-51).

Para concluir esta parte, podemos afirmar que las entidades públicas peruanas involucradas en la formulación de los dos documentos (la ENIF y el Planef), crearon estrategias basadas sobre todo en el análisis profundo de los entornos (a través de evaluaciones, encuestas y entrevistas), y enfocadas en las necesidades de los grupos más vulnerables (personas de bajos recursos o de zonas rurales), buscando aumentar el impacto para mejorar el bajo nivel de inclusión y educación financiera en el Perú.

Como vimos en el subcapítulo anterior, hay resultados positivos iniciales, pero un punto es claro: todos los esfuerzos mencionados involucran no solamente el apoyo de los entes públicos, sino también de los privados y de la sociedad civil. Todas estas iniciativas son un llamado a seguir trabajando con ganas y determinación para asegurar el éxito de los distintos programas y llevar adelante el bienestar del país y de sus habitantes.

En el siguiente subcapítulo, conoceremos el papel de las CMAC en la inclusión y educación financiera, y, con ello, nuestro rol principal como futuros asesores financieros.



En el siguiente enlace podemos encontrar información adicional sobre la inclusión y educación financiera en el Perú: <http://www.sbs.gob.pe/inclusion-financiera/Politica-Nacional/PLANEF>

3.4 Inclusión y educación financiera en las CMAC

La formación de las CMAC, entre las décadas del ochenta y noventa, implicó el crecimiento de las primeras iniciativas hacia una mayor inclusión financiera en el Perú. Las CMAC se crearon precisamente debido a la exclusión financiera de las grandes mayorías desatendidas por la

banca tradicional, y a raíz de la crisis de la década del ochenta que evidenció desempleo, inflación, terrorismo y falta de oportunidades educativas.

En esta época, al igual que las CMAC, varias ONG apostaron por atender a los segmentos más vulnerables de la población, de los cuales muchos se volvieron microempresarios por necesidad, debido a que no tuvieron oportunidades de trabajo o acceso a la educación superior, sobre todo de las provincias peruanas.

De esta demanda no atendida y sin acceso a servicios financieros básicos de tamaño micro y pequeño (créditos y ahorros), se originó la CMAC Piura (primera CMAC fundada en 1982), que, en sus inicios, únicamente ofreció créditos prendarios o pignoratícios con poco éxito.

Pero, gracias a la cooperación alemana, a partir de 1985, la CMAC Piura gradualmente implementó cambios sugeridos durante la asistencia técnica (proyecto liderado por la GTZ, hoy GIZ). En varios de estos cambios, se tuvo como referencia el modelo alemán exitoso de las *Sparkassen* (cajas de ahorro). Fue así como la CMAC Piura, en los años subsecuentes, se recuperó y, con esto, el modelo se expandió a nueve regiones del Perú (FEPCMAC, 2017, pp. 14-16, y Alonso, 2016, pp. 43-46).



El logo de «A» () hace referencia al ahorro y se basa en el diseño alemán de la «S» () que proviene del término *Sparen* cuya traducción al español es 'ahorrar'.

Cada vez con más éxito, sobre todo a partir de la década del noventa, las CMAC expandieron sus operaciones e incluyeron a miles de personas de las provincias peruanas al sistema financiero formal, a través de

microcréditos y pequeños ahorros. Muchas de estas personas provenían de zonas de difícil acceso y con altos índices de pobreza, donde la banca tradicional no ofrecía servicios financieros, porque no era lo suficientemente rentable.

Esta situación describe perfectamente la Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (FEPCMAC), en su memoria de 2017: «Llevar los servicios financieros a los lugares más alejados del Perú, generando un mayor desarrollo financiero y social, es parte principal de la misión de las CMAC, quienes reconocen el valor de la especialización de los servicios financieros que permiten contribuir a la bancarización de zonas rurales, ampliando el número de beneficiarios con acceso al microcrédito, microahorro y microseguro» (FEPCMAC, 2017, p. 20).

Aunque es difícil ofrecer un cálculo exacto, se estima que, desde los inicios de la década del ochenta hasta finales de 2019, las CMAC atendieron a más de 1.7 millones de clientes de crédito fuera de Lima Metropolitana (la mayoría micro y pequeñas empresas) y a más de 5.4 millones de ahorristas, la mayor parte provenientes de las provincias peruanas (FEPCMAC, 2019, p. 4 y 24-27).

Es por estos resultados que Alonso (2016) concluyó: «...el sistema CMAC ha contribuido enormemente a la descentralización crediticia, y, por tanto, al aumento de los niveles de bancarización e inclusión financiera a escala regional» (p. 64).

Actualmente, las CMAC promueven la inclusión financiera a través de diferentes iniciativas de educación financiera. A continuación, mencionaremos dos en particular:

1. Tu Caja te Cuenta

Esta iniciativa es promovida por nueve CMAC, a través de la FEPCMAC, para ofrecer de manera conjunta cursos de capacitación gratuitos en línea que buscan acercar a los usuarios a los servicios provistos por el sistema financiero. Los cursos se brindan por medio de un aula digital y las redes sociales permiten aclarar dudas y compartir experiencias.

El programa está segmentado por edades y contempla a los siguientes grupos objetivos: niños de 6 a 13 años, jóvenes de 14 a 18 años, y adultos y adultos mayores, a los que se les ofrece diferentes temáticas de educación financiera sobre los ahorros, los créditos y los seguros. A lo largo de cinco años, se han constatado más de 4150 personas capacitadas a través de la plataforma «Tu Caja te Cuenta».

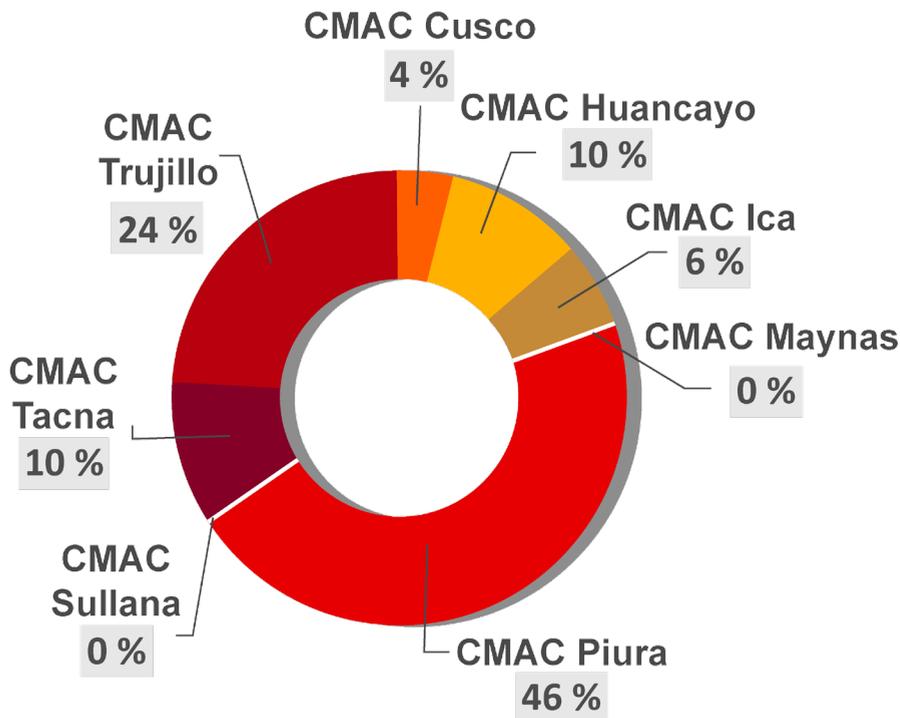


2. Capacitaciones de las CMAC

Otros ejemplos destacados de educación financiera por parte de las CMAC son los talleres que se llevan a cabo con el apoyo de la Sparkassenstiftung für internationale Kooperation, a través del programa «Yo y mis Finanzas», que, a lo largo de tres años (2017-2019), ha evidenciado la participación de siete CMAC, las cuales lograron capacitar a más de 48,500 niños, jóvenes y adultos.

Los talleres impartidos están dirigidos a adultos («Mi Hogar y mi Dinero», «Ahorro y Plan Financiero», «El Buen Uso del Crédito», «Vivir Seguro», «Yo y mi Negocio» y «4 Reglas de Oro»), adolescentes («Yo y mis Opciones») y niños («Club del Ahorro» y «Yo y mi Domingo», adaptado en «Yo y mis Propinas»). En la siguiente figura, podemos constatar la participación de las CMAC en los talleres del programa «Yo y mis Finanzas».

Figura 11: Participación de las CMAC en el programa de educación financiera «Yo y mis Finanzas» (2017-2019)



Fuente: Tomada de *Reporte de resultados de comité técnico de Educación Financiera* (Sparkassenstiftung für internationale Kooperation, 2020).

Además de estas iniciativas, sobresale la Semana Mundial del Ahorro, que hasta el 2019 ha sido organizada por la Child and Youth Finance International en más de 170 países (incluyendo el Perú), y actualmente está a cargo de la OCDE. Su objetivo principal es compartir las experiencias más exitosas de educación financiera, y promover el ahorro y el manejo de las finanzas en niños, jóvenes y adultos.

En el Perú, dicho evento lo lidera la SBS en el marco del Planef, entidad que ha logrado sumar a más de 60 instituciones; entre ellas, las CMAC que reciben el soporte técnico de la Sparkassenstiftung für internationale Kooperation, la cual también participa con actividades propias.

Tanto en Lima como en provincias, durante toda una semana en marzo de cada año, se realizan diferentes actividades, como foros, presentaciones y ferias. En estas últimas, las CMAC llevan a cabo talleres (similares a los mencionados) y otras actividades que han permitido capacitar a más de 32,000 personas entre el 2017 y 2019.

ACTIVIDAD 3

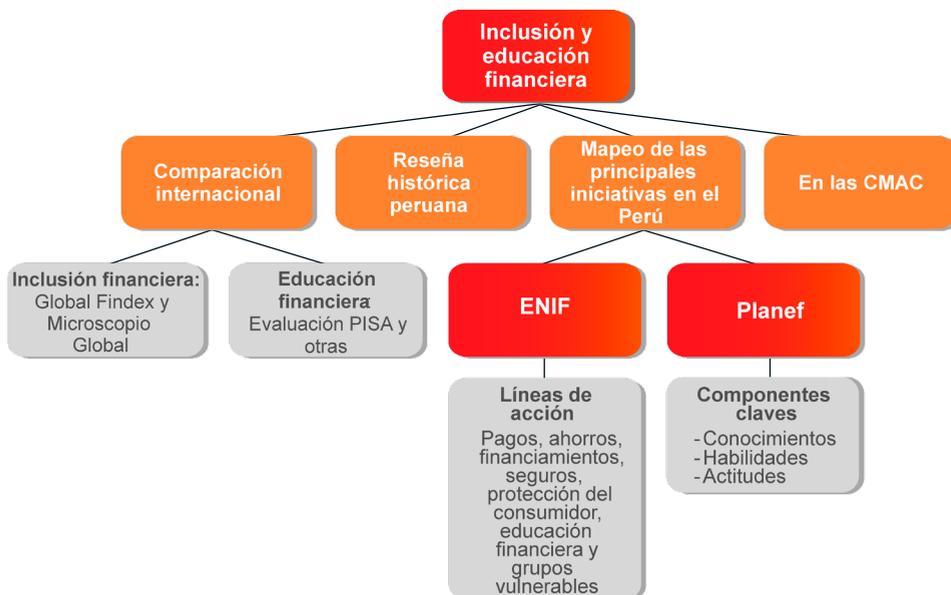


Inclusión y educación financiera en el Perú

Después de conocer el panorama de la inclusión y educación financiera a nivel internacional y nacional (específicamente en el sistema CMAC), desarrolla los siguientes ejercicios para continuar reforzando lo aprendido:

1. Elabora un resumen de 100 palabras sobre el contexto actual del Perú en cuanto a la inclusión y educación financiera en comparación con otros países.
2. Averigua qué actividades u ofertas de educación financiera hay en tu CMAC para los microempresarios. ¿Qué otras ideas o propuestas tienes para aumentar la inclusión financiera en este grupo de clientes potenciales?
3. Investiga qué actividades de educación financiera se están realizando en tu CMAC. ¿Las actividades se enfocan en uno o más de los cinco grupos objetivos priorizados en el Planef? ¿Cuáles?

Figura 12: Esquema resumen del capítulo 3



Fuente: Elaboración propia.



SEGMENTACIÓN DE LOS GRUPOS OBJETIVOS

Antes de concretizar la educación financiera a través de los objetivos de aprendizaje y algunos conceptos y herramientas claves, conoceremos los distintos criterios que nos ayudarán a comprender mejor las necesidades de algunos grupos objetivos priorizados por el sistema CMAC. La identificación de todos ellos, por medio del análisis de sus características, nos permitirá brindarles una mejor inclusión y educación financiera a través de herramientas prácticas que desarrollan y potencian capacidades financieras.

Primero, veamos el siguiente caso que contextualiza las necesidades de un cliente y la atención que le brinda un asesor financiero de una CMAC.



Caso: Dos experiencias financieras distintas

Tema: Segmentación de los grupos objetivos

A una asesora de un banco se le acercó Miguel, un joven de aproximadamente 30 años, con su *ticket* de turno en mano, preguntándole por las posibilidades que tenía para contratar un crédito, y poder comprar ganado y alimentación adicional para su pequeña granja. La asesora le preguntó si mantenía una cuenta de ahorro con el banco, y si contaba con una garantía y los estados financieros de su empresa ganadera. Miguel, sin entender bien las preguntas de la asesora, negó todos los puntos y, resignado, regresó a su casa.

Al mismo tiempo, en la CMAC ubicada frente al banco, entró Noelia de 50 años, pidiendo información sobre un crédito agropecuario para su chacra. El asesor financiero de la CMAC le hizo las mismas preguntas que la asesora del banco a Miguel, y, luego de negar las respuestas, Noelia insistió en que le explicaran por qué requerían esos datos. Si bien Noelia no tenía ningún historial con la CMAC, le indicó a la asesora que su esposo sí mantenía una cuenta de ahorro y que conjuntamente siempre pagaban puntuales los servicios de su casa. Además, le comentó que hace dos meses ella había participado en una charla de su municipio donde le explicaron cómo controlar sus gastos e ingresos de su hogar, y, desde entonces, ha llevado consigo una libreta en la cual los apunta.

El mismo asesor, amablemente, le indicó que le enviaría a un asesor financiero que le pedirá las informaciones de sus gastos del hogar y otros datos más de la producción y ventas de su chacra, y la invitó a una charla de la CMAC sobre el buen uso del crédito el siguiente fin de semana.

Noelia se alegró y salió de la entidad animada por las buenas noticias. ¡Era posible que ella pudiera contratar un crédito!

De este caso cotidiano podemos deducir que es oportuno que los diferentes actores cuenten con lo siguiente:

- a. **Consumidores financieros:** contar con conocimientos previos de educación financiera (p. ej., una charla y una libreta del presupuesto familiar) y el hábito del ahorro; tener confianza (actitud) para insistir sobre cualquier duda (en este caso, con el asesor financiero), y, finalmente, saber discernir para tomar una decisión oportuna y así elegir adecuadamente la institución financiera que más le convenga.
- b. **Instituciones financieras:** contar con personal competente que sea empático con los clientes (existentes y potenciales) al momento de entablar contacto; poseer productos y procesos adecuados para atenderlos, y herramientas y capacitaciones (p. ej., una charla sobre el buen uso de crédito) para asegurar el buen uso y la calidad de los servicios financieros por parte de los consumidores financieros.

El caso también nos enseña que es necesario que analicemos mejor las características comunes o segmentaciones de diferentes grupos objetivos, porque, no es lo mismo atender a una joven ciudadana de 20 años que a una mujer del campo de 60 años.

En ese sentido, en los siguientes subcapítulos conoceremos los cuatro criterios considerados para la segmentación de los diferentes grupos objetivos: nivel socioeconómico, estilo de vida, género y edad.

4.1 Nivel socioeconómico

Es uno de los criterios que demuestra diferencias más marcadas en la segmentación. En este libro nos guiaremos de los distintos niveles socioeconómicos (NSE) propuestos por la Asociación Peruana de Empresas de Investigación de Mercados (APEIM), los cuales son calculados en base a la Encuesta Nacional de Hogares, que utiliza la selección de las siguientes variables ordenadas en bloques según el orden de ponderación:

- » Bloque 1: nivel educativo, servicios de salud y tres distintas características de la vivienda (materiales para pisos y paredes y conexiones para baños)
- » Bloque 2: bienes y servicios (autos de uso particular y servicios domésticos pagados)
- » Bloque 3: equipamiento del hogar (computadora, refrigeradora, lavadora, horno microonda, entre otros)
- » Bloque 4: servicios públicos (agua, luz, internet, cable, entre otros)

Dependiendo de estas variables, se define la pertenencia de un hogar a un determinado nivel socioeconómico entre A y E (A corresponde al más alto y E, al más bajo). Los niveles A, B y C se subdividen en estratos: A1, A2, B1, B2, C1 y C2 (APEIM, 2019, pp. 10-15).

Aunque el cálculo de los NSE no incluye de manera directa el nivel de ingresos, este criterio de forma indirecta está presente en cada una de las variables indicadas (y se podría decir que, inclusive, es predominante en la mayoría). Esto concuerda con lo dicho en los capítulos anteriores, donde destacamos la influencia del nivel de los ingresos para las deficiencias en la inclusión y educación financiera de personas de estratos socioeconómicos bajos o que viven en condiciones de pobreza (resaltada por la ENIF).

Las razones para esta relación (entre más bajos sean los niveles socioeconómicos, menos serán los niveles de inclusión y educación financiera), las aclararemos a continuación:

- a. Una de las razones más obvias para esta relación es que las personas con mayores ingresos, es decir, mayor NSE, pueden cubrir fácilmente sus necesidades básicas. Por un lado, esto podría presentar como resultado la adquisición de capacidades para el ahorro en las personas, y la contratación de otros servicios financieros; y, por el otro, generar la necesidad de administrar adecuadamente los recursos sobrantes, favoreciendo los conocimientos financieros a través de un aprendizaje práctico (Raccanello y Herrera, 2014, p. 123).
- b. Otra razón de alta importancia se basa en que los NSE bajos generalmente están asociados a los bajos niveles de educación en general (primera variable del cálculo de los NSE), que, en muchos casos, puede ser identificable por el nivel educativo de los padres. Un nivel educativo más bajo perjudica la motivación, la capacidad y el desempeño para aprender nuevos temas y conceptos (Cordero, Crespo y Pedraja, 2013, pp. 11-12).
- c. La tercera razón se basa en el factor de la zona residencial. Como lo indicamos anteriormente, las diferencias de la inclusión y educación financiera entre las personas que viven en zonas rurales y las que residen en zonas urbanas son fundamentales. Una relación que se señaló en la ENIF es que en zonas rurales los porcentajes de personas con los NSE bajos (inclusive de pobreza) son sustancialmente mayores que en las zonas urbanas (CMIF, 2015, p. 50).

Tomando como referencia los NSE del año 2018: en las zonas rurales, el 98.1 % de los pobladores pertenecía al NSE D y E (89.3 % del NSE E) de los encuestados en 2'064,564 hogares (los niveles más bajos). No obstante, en las zonas urbanas, los mismos NSE D y E representaron el 51.4 % (19.5 % del NSE) de 6'741,540 hogares; es decir, 46.7 % menos que en los ámbitos rurales (APEIM, 2020).

Así, la zona residencial en el contexto peruano está claramente relacionado al NSE y los rezagos notables en inclusión y educación financiera.



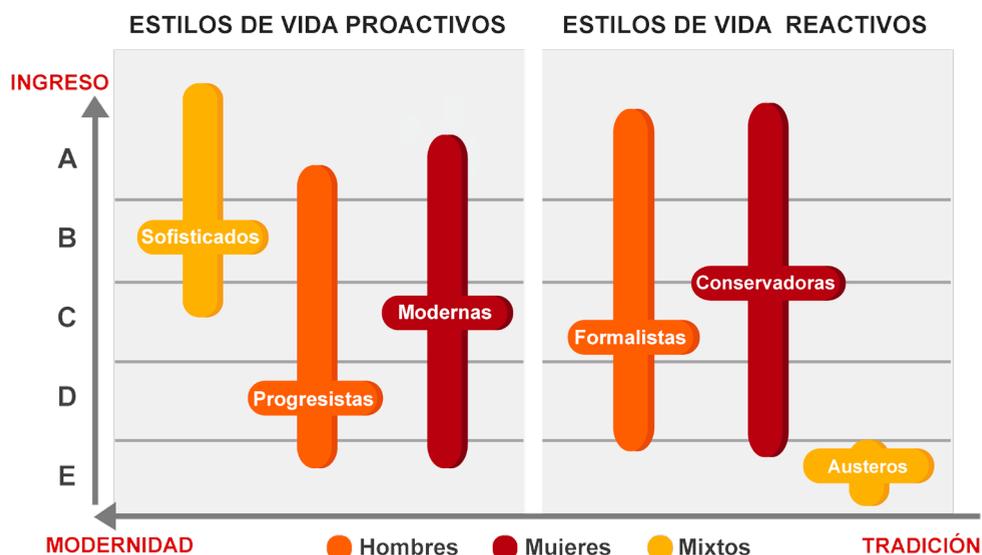
En el siguiente enlace encontraremos información sobre las características de los hogares y las personas en el Perú, bajo un enfoque de investigación de segmentos de mercados: <http://dashboardapeim.com/Webdash1.aspx>

Para concluir esta parte, podemos decir que el NSE es uno de los criterios con mayor importancia para segmentar a la población en distintos grupos, con diferentes habilidades financieras. Sin embargo, el énfasis a los NSE a menudo también se critica. En lo siguiente conoceremos una de esas críticas y el esquema de segmentación que resulta de la misma.

4.2 Estilos de vida

Una de las críticas que recibe el criterio del NSE es que promueve generalizaciones inadecuadas y excluye cuestiones culturales importantes. Por ello, la empresa Arellano, consultora en *marketing*, amplió este criterio proponiendo diferentes categorías de estilos de vida.

Figura 13: Estilos de vida



Fuente: Adaptada de *Características de los estilos de vida* (Arellano, 2020a).

El criterio de estilos de vida divide a las personas en seis distintos segmentos de consumidores, a través de dos variables claves (nivel de ingresos y percepción cultural); la última se divide entre personas modernas y tradicionales, aunque las características personales y culturales indicadas para cada segmento son más variadas. Los segmentos identificados como **proactivos** son los siguientes:

- a. **Los sofisticados:** son tanto hombres como mujeres, con un alto nivel de ingresos y de instrucción educativa (muchos con carreras universitarias completas), liberales, cosmopolitas, siguen las modas y las tendencias actuales.
- b. **Los progresistas:** son principalmente hombres con niveles de ingresos medio y bajo, y grados de educación parecidos al promedio, que quieren avanzar y revertir o mejorar su situación socioeconómica; son también prácticos y modernos.
- c. **Las modernas:** son principalmente mujeres con ingresos variados y nivel educativo promedio, que se embellecen y buscan reconocimiento comprando productos de marca, incluso objetos que les facilitan las tareas del hogar.

Los segmentos identificados como **reactivos** son los siguientes:

- a. **Los formalistas:** principalmente son hombres, con ingresos variados y nivel educativo promedio, más conservadores en sus actividades, ideas políticas y consumo. También son poco ambiciosos, valoran y no quieren arriesgar su estatus social.
- b. **Las conservadoras:** la mayoría son mujeres, con ingresos inferiores al promedio, con tendencias religiosas y tradicionales, y muy enfocadas a su familia e hijos.
- c. **Los austeros:** hombres y mujeres con un nivel socioeconómico y educativo bajo, enfocados principalmente en conseguir ingresos y mantener a su familia (con mucho sacrificio); temen el cambio y lo diferente (Arellano, 2020b).

El criterio de estilo de vida también puede ser criticarse, por ejemplo, por ser algo determinista en sus categorías, o por el hecho de no considerar perfiles en zonas rurales (Arellano, 2020a). Sin embargo, la búsqueda de segmentos más allá del NSE seguramente es una tarea útil en este ámbito, por ello, el criterio de género en años recientes cada vez ha conseguido mayor atención.

4.3 Género y edad

El género y la edad son otros criterios relevantes que debemos tomar en cuenta cuando resaltamos situaciones y características particulares para la inclusión y educación financiera de segmentos específicos. Los segmentos de personas masculinas y femeninas (géneros) son muy relevantes, no solo porque involucran a toda la población a nivel nacional e internacional, sino también debido a que en promedio:

- a. Las mujeres llegan a una mayor edad que los hombres.
- b. Las mujeres tienen vidas laborales más cortas fuera del hogar.
- c. Las mujeres ganan menos que los hombres (OECD, 2017, p. 23).

Por estas y otras razones es que las mujeres deberían de planear su salud financiera a corto y largo plazo desde una edad temprana (OECD, 2017, p. 23). Los resultados evidencian que el nivel de educación financiera de las mujeres está por debajo que el de los hombres. En la mayoría de los países analizados, las mujeres cuentan con menos conocimientos financieros; mientras que, en cuanto al comportamiento y actitudes financieros, los niveles de alfabetización financiera son más parejos entre hombres y mujeres (OECD, 2017, pp. 23-42).

En el Perú, las desventajas para las mujeres están tematizadas en la ENIF, en donde se incluyó al género como una categoría dentro de los grupos vulnerables. Ahí se especifica que menos mujeres, en comparación con los hombres, acceden a cuentas de ahorros (con una diferencia marcada del 13.2 %); al igual que en el caso de la pertenencia de una tarjeta de

débito (11.3 % de diferencia entre mujeres y hombres) (CMIF, 2015, p. 55). Respecto a la alfabetización y educación financiera, el panorama es parecido (CMIF, 2017, pp. 16-18).

La ENIF resume estas desventajas de esta manera:

«Si se analiza el perfil del que accede al sistema financiero, el excluido típico sería una mujer poco educada y que vive en zonas rurales. Pese a las ventajas demostradas del ahorro formal entre mujeres, queda todavía mucho trabajo por promover el acceso y uso de cuentas en este sector» (CMIF, 2015, p. 55).

La otra variable que destacamos aquí como criterio importante para la segmentación de la inclusión y educación financiera es la **edad**. Para este criterio, el principio básico es que las personas con mayor edad adquieren cada vez más experiencia sobre servicios financieros, porque aprenden en base a la práctica (Raccanello y Herrera, 2014, p. 124).

Para ser más específicos, a nivel internacional, el 56 % de las personas entre 15 y 24 años se encuentra bancarizado, y el 72 % corresponde a personas mayores de 25 años. A nivel nacional, también es notable esta brecha en la bancarización: para personas entre los 15 y 24 años, la tasa es de 29 %; mientras que, para los peruanos de 25 años a más es de 47 %. De esta manera, se evidencia una diferencia del 18 %, un poco más que el 16 % del promedio internacional (Demirgüç-Kunt et al., 2018, p. 29, y Global Findex, 2018).

Sin embargo, a partir de los 60 a 65 años, este principio se invoca y las personas nuevamente demuestran deficiencias marcadas en la inclusión y alfabetización financiera, razón por la cual la edad también se consideró en la ENIF como condición de vulnerabilidad. Por un lado, en la ENIF se resalta que para las personas más jóvenes las principales razones por las que se les excluye financieramente son por no contar con suficiente dinero o con los altos costos que demanda poseer un producto financiero.

Por otro lado, en la ENIF se indica algunas prácticas de uso en las personas de mayor edad, como, por ejemplo, las visitas frecuentes a las agencias bancarias para el retiro de dinero, en lugar de utilizar cajeros

automáticos; esto refleja una gran diferencia en comparación con los jóvenes (CMIF, 2015, pp. 53-54). Dicha observación concuerda con algunos puntos referentes a la alfabetización financiera, como, por ejemplo, a muchas personas mayores les podría complicar seguir el paso acelerado de los cambios y nuevas tecnologías en la industria financiera, por un cierto deterioro cognitivo para retener y aplicar capacidades financieras a su edad (Atkinson y Messy, 2012, p. 46).

Es preciso mencionar que la declaración de los líderes del G20, en el 2012, recalcó la importancia de promover la educación financiera en mujeres y jóvenes para mejorar su empoderamiento financiero, sus oportunidades y bienestar en general (OECD, 2017, p. 23).

Después de conocer a más detalle los cuatro criterios de segmentación (nivel socioeconómico, estilos de vida, género y edad), es importante aclarar que los segmentos contemplados (en particular, los grupos desfavorecidos) se entrecruzan; por ejemplo, mujeres de edad mayor que tienen un NSE bajo. Sin embargo, el objetivo es que tomemos conciencia sobre las diferentes características y situaciones de los segmentos, y nos sensibilicemos en el caso de que nos encontremos con personas pertenecientes a uno o más segmentos perjudicados.

Tras haber aclarado esta parte, ahora deberíamos aplicar estos cuatro criterios a la práctica, es decir, saber cómo tomar en cuenta las necesidades y particularidades de los segmentos desfavorecidos para aminorar sus desventajas, ya que depende también de nosotros que se siga manteniendo en las CMAC la vocación social, por lo que promover la inclusión y educación financiera en estos segmentos es de suma importancia.

Para ello, a continuación, mencionaremos algunas recomendaciones para que llevemos a la práctica el apoyo a los segmentos desfavorecidos en nuestro quehacer diario en las CMAC:

a. Actividades de las CMAC

- » Como mencionamos, las CMAC tienen una gran historia en la inclusión financiera y han ejecutado diferentes iniciativas

de educación financiera coordinadas por la FEPCMAC. Por eso, es importante que como futuros asesores financieros trabajemos en la misma línea apoyando estas intervenciones y proponiendo ideas que permitan la creación de nuevos proyectos de inclusión y educación financiera enfocados en los segmentos más vulnerables.

- » Nos compete revisar algunas de las iniciativas existentes para identificar posibles mejoras, a fin de incluir a los grupos más vulnerables. Por ejemplo, esta identificación nos permitirá adaptar programas o materiales de educación financiera para mejorar el entendimiento por parte de las personas de bajos NSE.

b. En la interacción directa

- » En el momento de interactuar con los segmentos desfavorecidos, recordemos la importancia de incluir y educar financieramente a cada una de las personas, a través de una atención empática y de una adecuada explicación de los conceptos financieros por medio de materiales adaptados para cada segmento.
- » Esta consciencia y disponibilidad de promover la inclusión y educación financiera, sobre todo para los segmentos más vulnerables, no solo involucra que desarrollemos buenas prácticas en nuestro ambiente laboral, sino también en otros ámbitos de nuestras vidas. Esto quiere decir que a las personas de nuestro entorno también podemos comentarles sobre las bondades de contar con servicios financieros, sugerirles que se asesoren (inclusive en otra institución financiera, si la nuestra no se acomoda a sus necesidades), invitarles a eventos relacionados, y hacerles llegar materiales de educación financiera.

En lo siguiente mencionaremos algunas situaciones, formas e ideas concretas para realizar esa diligencia, en particular para los segmentos indicados:



Caso: Grupos desfavorecidos

Tema: Segmentación de los grupos objetivos

Como aprendimos en este capítulo, existen criterios para clasificar distintos segmentos, indicando a grupos que están en desventaja para la inclusión y educación financiera. En lo siguiente revisaremos algunos ejemplos prácticos por cada criterio y aprenderemos cómo ayudar a las personas desfavorecidas trabajando en una institución financiera:

a. Nivel socioeconómico y edad

- » Un señor de aproximadamente 40 años, que vive en Supe Puerto, entró a la sucursal de Barranca para preguntar si la CMAC le podría otorgar un préstamo. La asesora lo invita a sentarse y realiza el protocolo de saludo institucional, para generar un lazo de confianza con el cliente. Luego, procede a preguntarle cómo había estado la pesca los últimos días, a fin de conseguir las primeras informaciones sobre el cliente potencial y su entorno. En seguida, lo asesora utilizando ejemplos del entorno pesquero (p. ej., cantidades de pescados y precios de estos en el mercado local) para que el cliente identifique si es viable la compra de ese pequeño buque pesquero que quiere adquirir.
- » Una señora mayor de 60 años, que vive en el pueblo andino Pashpa, y que viaja una hora para llegar a Huaraz cada viernes con el fin de vender sus cuyes, abre una cuenta de ahorros para depositar ahí una parte de sus ingresos y así no tener que llevar el dinero en el bus y preocuparse por pensar en qué lugar de su casa lo podría esconder. El asesor financiero le entrega su nueva tarjeta de débito, y lo acompaña y asiste con paciencia para que, por primera vez, ingrese su contraseña, vea su saldo y retire

el dinero de su cuenta. Una vez que el cliente termina de realizar esta operación, el asesor le informa que, en dos semanas, la CMAC organizará una charla sobre finanzas personales, pero que antes le entregará un cuadernillo de presupuesto personal para que pueda ir familiarizándose con el formato.

b. Estilos de vida

- » Caminando por el mercado San José, en Piura, una asesora financiera de una CMAC ve a una joven venezolana con su carrito vendiendo empanadas recién hechas. A pesar de que la asesora no tenía hambre y se sentía algo estresada, se acercó a la joven y le preguntó amablemente qué tipos de empanadas tenía; si trabajaba todos los días, y si el negocio iba bien. Tras estas preguntas, la asesora pudo conocer que, a pesar de que la joven había empezado su negocio, vendía un aproximado de S/300 diarios, por lo que la asesora le propone que un día pueda ir con ella a la sucursal de la CMAC para que abra una cuenta de ahorros que le permita depositar su dinero en el agente ubicado frente al mercado. También le recomienda invitar a otros amigos emprendedores venezolanos a la charla sobre el manejo de las finanzas de sus negocios. Al enterarse de esta iniciativa, la jefa de la asesora la elogia por atraer a la CMAC un nuevo segmento de clientes con alto potencial de crecimiento.

c. Género y edad

- » En una cena familiar de domingo, un asesor financiero de la CMAC escuchó cómo su tío se había expresado mal de las mujeres diciendo que ellas no sabían manejar su dinero y que, por ello, no daría su permiso para que su hija de 20 años abriera una cuenta de ahorros a plazo. El asesor financiero, de forma respetuosa, le explica a su

tío que en realidad había muchos indicios que constataban la buena administración del dinero por parte de las mujeres, a diferencia de los hombres, y que era mejor ahorrar en una institución financiera que le brindara seguridad (p. ej., ante robos o desastres) y que así aumentaría su dinero por los intereses que se generan. Así, el asesor financiero invitó a su prima y a toda su familia (incluyendo a su tío) a que acudieran a una charla sobre los beneficios de ahorrar que se encuentra brindando la CMAC donde trabaja.

ACTIVIDAD 4



Segmentación de los grupos objetivos

Luego de conocer la segmentación de los grupos objetivos para la inclusión y educación financiera, desarrolla lo siguiente para reforzar lo aprendido:

1. Revisa en la página web de la APEIM las cifras de los NSE para el departamento del cual provienes. ¿Qué te llama la atención? ¿Encuentras diferencias entre los ámbitos urbano y rural? Fundamenta tu respuesta.
2. Investiga en la página web de la empresa consultora Arellano acerca de los diferentes estilos de vida y responde: ¿con cuál de los estilos te identificas? Según las características que has observado en los clientes de tu CMAC, ¿a cuál estilo pertenecen y por qué?
3. Escoge dos segmentos o grupos desfavorecidos y describe (máximo 50 palabras de cada uno) una idea innovadora sobre cómo mejorar su inclusión y educación financiera.

Figura 14: Esquema resumen del capítulo 4



Fuente: Tomada de APEIM (2019 y 2020), Arellano (2020a y 2020b), OECD (2017) y CMIF (2015 y 2017).



COMPETENCIAS FINANCIERAS

Después de haber analizado los diferentes criterios con sus respectivos segmentos, conoceremos las competencias financieras universales más importantes. Para ello, nos enfocaremos en el marco de competencias claves para la alfabetización financiera (traducido del inglés, *core competencies framework on financial literacy*) de la OCDE, dirigida a adultos. Este marco proporciona las competencias financieras más relevantes a nivel internacional, y su énfasis varía en cada país; además nos ayuda a comprender cuál de todas ellas debemos considerar para la creación de herramientas y otras actividades de educación financiera para adultos.

5.1 Metodología y estructura

El marco de competencias claves para la alfabetización financiera busca ser una referencia para todas las partes interesadas en la temática. Su metodología es muy parecida al esquema del Planef que explicamos en el primer capítulo con los tres diferentes componentes claves de la educación financiera (conocimientos, habilidades y actitudes). Por su lado, la OCDE utiliza las siguientes tres categorías de competencias, indicando que no necesariamente tienen un orden o un nivel de dificultad secuencial para adquirirlas:

- a. **Consciencia, conocimiento y entendimiento:** informaciones que los individuos previamente obtuvieron.
- b. **Habilidades y comportamiento:** competencias que están relacionadas a acciones. Se aplican las habilidades para lograr resultados positivos y comportamientos asociados al bienestar financiero.
- c. **Confianza, motivación y actitud:** intenta reflejar los mecanismos internos o psicológicos para crear decisiones, comportamientos y bienestar en la persona, en particular la posición mental, los sentimientos y las emociones que, a su vez, generan actitudes. (OCDE, 2016, p. 7).

Estas tres categorías contemplan cuatro áreas temáticas, las cuales están conformadas por distintos temas financieros que se reflejan de manera gráfica en la siguiente figura:

Figura 15: Áreas temáticas y temas financieros



Fuente: Adaptada de *Core competencies framework on financial literacy for adults* (OECD, 2016, p. 7).

En lo siguiente resumiremos cada tema financiero con sus respectivas competencias financieras esenciales, para posteriormente exponer un ejemplo (tema presupuesto) con mayor profundidad.

a. Dinero y transacciones

- » Dinero y divisas: conocer diferentes formas de pago; entender el concepto y buscar evitar los efectos de la inflación; saber el funcionamiento de los diversos tipos de cambio, entre otras.
- » Ingresos: saber sobre diferentes fuentes de ingresos; entender las eventuales deducciones de los pagos recibidos; evaluar necesidades de ingresos y maximizar su uso, entre otras.
- » Pagos, precios y compras: comparar precios; conocer diferentes métodos de pago y sus costos; buscar obtener precios justos teniendo la confianza para negociar y conseguirlos, entre otras.
- » Registros financieros y contratos: entender las implicaciones de un contrato y revisarlo antes de firmarlo; saber

la relevancia y la práctica de revisar y exigir registros financieros y contratos, entre otras (OCDE, 2016, pp. 8-11).

Para ilustrar algunas de las competencias financieras indicadas, revisaremos el siguiente caso:



Caso: Inés tiene un imprevisto
Tema: Competencias financieras

Inés es una diseñadora gráfica de 31 años que vive en Iquitos. Ella necesita reemplazar la batería de su laptop, ya que sin conexión a la corriente solo perdura pocos minutos. En vista de este imprevisto, empezó a buscar una tienda en línea especializada en equipos informáticos y encontró la batería que requería. Justo antes de dar clic en «Comprar» constató de nuevo la compra que iba a hacer y se dio con la sorpresa de que el precio de envío era casi el mismo que el de la batería (debido a que el envío vía aérea es costoso).

En vez de ello, decidió ir a PC-Plaza de Iquitos para comparar los precios en diferentes tiendas. Allí le indicaron que podía comprar la batería, pero a un costo mucho mayor que en la tienda en línea. Finalmente, habló con Juan Carlos, dueño de la tienda WWW Iquitos para negociar que ella compraría y enviaría el producto al almacén de Juan Carlos, en Pucallpa, y por un precio razonable (**confianza de negociar un precio justo**), por lo que proveerá el servicio de transporte de Pucallpa a Iquitos, ya que vía fluvial es más económico.

Para ello, Inés necesitaba pagar un adelanto del 50 %, pero como no había llevado el dinero le preguntó a Juan Carlos si podría pagarle con su tarjeta de débito y este le respondió que sí era posible. Justo antes de ingresar su clave personal, ella le preguntó si este pago tendría un sobre costo (**conocer diferentes formas de pago y sus costos**).

Juan Carlos, poco animado, le indicó que tenía que abonar el 5 % adicional; por esa razón, Inés decidió buscar un agente fuera de la plaza

para retirar la suma requerida y entregársela a él sin tener que pagar un monto extra. Antes de irse, la joven exigió una boleta en la que se detallara el nombre del servicio, el precio acordado y el pago adelantado para tener un comprobante que constate los abonos **(revisar y exigir registros financieros y contratos)**.

b. Planificación y gestión

- » Presupuesto: saber qué es un presupuesto, saber cómo crear un presupuesto y llevarlo en el día a día; identificar y priorizar las necesidades y deseos; monitorear y (si necesario) ajustar el presupuesto, entre otras.
- » Gestión de ingresos y egresos: comprender la importancia de prevenir gastos inesperados; distinguir entre gastos indispensables y discrecionales (de libre elección); tener la confianza para tomar decisiones independientes sobre ingresos, gastos y prioridades, entre otras.
- » Ahorro: entender, identificar y tener la confianza de crear metas de ahorro y un plan de ahorro; entender los beneficios de los ahorros de emergencia; comprender los conceptos de intereses reales y compuestos, entre otras.
- » Inversiones: saber la diferencia entre ahorros e inversión y la posibilidad de que el valor de esta última pueda disminuir; entender los beneficios de diversificar inversiones y crear un portafolio diversificado; saber qué comisiones, inflación y tasas de interés pueden impactar el valor de una inversión; considerar los costos de invertir o liquidar una inversión antes de tomar una decisión, entre otras.
- » Planeación a largo plazo y patrimonio: entender la importancia de pensar a largo plazo; hacer planes financieros para el futuro y valorarlos; monitorear inversiones, patrimonio

y deudas a largo plazo, tener la motivación para considerar las necesidades financieras de dependientes, entre otras. Jubilación: entender la importancia de asegurar el bienestar financiero más allá de la edad laboral y hacer planes para lograrlo; saber de los programas estatales de jubilación y buscar aprovechar incentivos disponibles; seguir un plan de jubilación; realizar ajustes actuales para obtener la jubilación deseada, entre otros.

- » Crédito: entender las implicaciones de un crédito como compromiso de pago a futuro y la importancia de evaluar si cuenta con esta capacidad de pago; saber investigar diferentes tipos de crédito, sus usos, y ventajas y desventajas; utilizar un crédito solo cuando sea necesario y realizar los pagos de manera puntual y (si posible) adelantada; tener la confianza de escoger una deuda y gestionarla adecuadamente; entender las repercusiones de las tasas de interés, los plazos y otros factores de un crédito, y tomarlos en cuenta al momento de contratarlo; estar consciente de que se ofrecen créditos como una medida de mercadotecnia para vender productos; entender y considerar su récord crediticio y realizar pasos concretos para mejorarlo (si es necesario), entre otras.

- » Deudas y su gestión: entender la potencial carga asociada a las deudas; tomar acciones tempranas para evitar o minimizar problemas con una deuda; tener la motivación para resolver los problemas antes de que se vuelvan una carga mayor; comprender las consecuencias (p. ej., un reporte negativo en la central de riesgos) e intentar evitar la acumulación de deudas debido a pagos tardíos (de servicios o de un crédito); tener la confianza para buscar ayuda y discutir sobre la gestión y los pagos de la deuda con las partes involucradas, entre otras (OCDE, 2016, pp. 12-22).



Además de este marco de competencias claves para la alfabetización financiera, dirigida a adultos, la OCDE creó otros tres marcos: para adolescentes (15-18 años), Mipyme e inversionistas. En particular, los marcos para jóvenes y Mipyme son de gran utilidad para la educación financiera en las CMAC.

c. Riesgos y compensación

- » Identificación de riesgos: estar consciente y considerar los riesgos de los productos financieros y factores externos (p. ej., ambientales o de salud) que podrían impactar en el bienestar financiero; saber de la existencia de los riesgos financieros y los altos costos que puede generar la falta de contar con un seguro; tener la motivación para identificar su tolerancia al riesgo y mitigarla cuando sea necesario, entre otras.
- » Redes de seguridad financiera y seguros: saber cómo crear y contar con una red de seguridad (p. ej., para riesgos generales: tres meses de salario); entender el papel de los seguros para gestionar riesgos (al igual que las consecuencias de no estar asegurado o, inclusive, contar con seguros innecesarios); considerar y usar productos de seguros, entre otras.
- » Balancear riesgos y compensación: saber que sí se puede ganar mucho dinero en una inversión, también hay una alta posibilidad de perderlo; identificar potenciales riesgos financieros y compensaciones (p. ej., al evaluar productos financieros), y mantener la cautela ante altas compensaciones sin considerar los riesgos asociados, entre otras (OCDE, 2016, 23-24).

d. Panorama financiero

- » Regulación y protección al consumidor: entender los roles de los entes reguladores y autoridades financieras; saber qué instituciones deben atender a consumidores de manera adecuada; saber que existe un fondo de seguro de depósitos y los montos cubiertos; asegurar que una institución financiera realice sus actividades en base a regulaciones y supervisión, y (si aplica) cuente con seguros relevantes antes de contratar un producto; anotar y reclamar al ente responsable eventuales irregularidades; tener la confianza para escoger adecuados proveedores financieros, entre otras.
- » Derechos y responsabilidades: saber y tomar en cuenta que los consumidores financieros poseen derechos y responsabilidades (p. ej., leer en un contrato las condiciones detalladas de un producto financiero); valorar los derechos de consumidores financieros, entre otras.
- » Educación, información y asesoría: estar conscientes que existen fuentes fácilmente accesibles tanto independientes como parciales (p. ej., publicidad o contenido patrocinado) de productos financieros; tomar medidas concretas para ser un consumidor informado (p. ej., consultar fuentes y herramientas); tener la confianza en su propia capacidad para reconocer fuentes de información y asesoría veraces, e inclusive convertirse en una fuente de información para terceros, entre otros.
- » Servicios financieros: conocer los diferentes tipos de servicios financieros y saber cuáles son sus características más relevantes; buscar información de estas características antes de escoger y usar un producto financiero (incluso digital); tener la confianza para tomar decisiones informadas, que puede incluir preguntar, evaluar y negociar, con una institución financiera, sobre un servicio financiero en particular, entre otras.

- » Estafas y fraudes: saber que existe el riesgo de estafas y fraudes financieros, y detectar señales de estos; entender la importancia de mantener seguros ciertos datos personales (p. ej., contraseñas); tomar pasos concretos para asegurar la discreción de los datos personales; tener la confianza para detectar ciertas comunicaciones y ofertas fraudulentas, y actuar adecuadamente si se verifica, entre otras.
- » Impuestos y gastos públicos: entender por qué se recolectan impuestos y cómo se utilizan; estar consciente de los niveles actuales de impuestos claves y saber dónde verificar estas obligaciones; pagar impuestos y reclamar el crédito fiscal; monitorear obligaciones fiscales personales y empresariales; aceptar la importancia de pagar impuestos adeudados, entre otras.
- » Influencias externas: entender qué factores económicos (p. ej., recesiones, alta inflación o cambios legislativos) pueden influir en la situación financiera personal; seguir noticias relevantes que podrían causar grandes impactos; tener la confianza para adaptar sus planes financieros en caso de que sucedan semejantes impactos, entre otras (OCDE, 2016, pp. 25-29).



En el siguiente enlace podemos consultar cada una de las competencias financieras de las cuatro áreas temáticas: <https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/core-competencies-frameworks-for-financial-literacy.htm>

Veamos el siguiente caso que nos ayudará a comprender mejor lo desarrollado en esta área temática:



Caso: Victoria y sus dólares ahorrados

Tema: Competencias financieras

Victoria, una ingeniera agrícola de Cusco, tiene ingresos tanto en soles como en dólares. Debido a que controla bien sus gastos, se le acumularon ahorros, sobre todo en dólares, es por ello que decide buscar una cuenta de ahorros en dólares que le ofrezca una atractiva tasa de interés.

En un primer paso, ella averigua en su computadora los posibles proveedores de ahorro a plazo en dólares (**estar consciente que existen diferentes fuentes de productos financieros fácilmente accesibles**), y encuentra varias ofertas interesantes, pero también algunas de procedencia sospechosa que prometen el doble de interés sin riesgo y a corto plazo.

Victoria revisa la información de la institución financiera que ofrece dicha cuenta y, en seguida, verifica si está supervisada por la SBS (**asegurar que una institución financiera realice sus actividades en base a regulaciones y supervisión**) y si se encuentra cubierta por el Fondo de Seguro de Depósitos (**saber que existen fondos de seguros de depósitos**). Lamentablemente, no encuentra información de la institución financiera en la SBS, ni en el Fondo de Seguro de Depósitos; además, durante su búsqueda, pudo leer algunos blogs de personas quejándose de estafas que involucraban a esta entidad, por lo que descarta esa opción (**tener la confianza para detectar ciertas comunicaciones y ofertas fraudulentas, y actuar adecuadamente si se verifica**).

Finalmente, encuentra una buena página donde puede utilizar una calculadora ingresando el monto de inversión, y que le indica las mejores opciones de ahorros en dólares y los intereses que recibiría. A través de esta calculadora, encuentra una excelente tasa de interés en la CMAC local (**saber y buscar información de estas características antes de escoger y usar un producto financiero adecuado**).

Al día siguiente, antes de ir a abrir la cuenta en la CMAC, decide quitarse una duda de encima: revisa el tipo de cambio del sol al dólar para verificar si este último se mantuvo estable durante el año pasado, ya que una devaluación podría disminuir el rendimiento o hasta costarle más dinero en soles (**entender qué factores económicos pueden influir en la situación financiera personal**).

Después de leer diferentes fuentes en línea sin mayor éxito, se comunica con Guillermo, su amigo economista de confianza, para resolver las dudas que tenía (**tener la confianza de su propia capacidad para reconocer fuentes de información y asesoría veraces**). Guillermo le menciona que el tipo de cambio ha sido relativamente estable por mucho tiempo (debido a diferentes factores) y que tiene cierta probabilidad de mantenerse como está, pero también le advierte que nadie puede prever el futuro. Sin embargo, como regla general, le recomienda ahorrar en diferentes divisas, ya que esto diversifica y disminuye el riesgo de sus inversiones.

Victoria le agradece porque con ello cree que ha hallado la fórmula para sus planes financieros a futuro. Con más tranquilidad y confianza, se dirige a la CMAC, escucha la información que el asesor financiero le brinda sobre el producto que buscó de antemano, y revisa minuciosamente los detalles importantes del contrato, inclusive la información que se encuentra en letras más pequeñas (saber y tomar en cuenta que los consumidores financieros poseen derechos y responsabilidades).

Tras la información que le brinda el asesor financiero, opta por el ahorro a plazo de un año y se asegura de poder retirar el dinero antes del tiempo pactado por si se le presenta algún percance o impactos drásticos que afecten el tipo de cambio y la perjudiquen. Desde entonces, presta más atención a las noticias económicas internacionales y revisa cada dos semanas el tipo de cambio para asegurarse de que sus ahorros no se afecten de manera significativa (**seguir noticias relevantes que podrían causar grandes impactos**).

Luego de desarrollar las áreas temáticas del marco de competencias claves de la OCDE, y de revisar los temas financieros y sus diferentes competencias, es importante destacar que depende del contexto de cada país y de la zona territorial (p. ej., zonas urbanas o rurales), así como del entorno personal de cada individuo, para definir qué temas se consideran más relevantes.

Este contexto puede reflejarse en el diseño particular del tema financiero o la herramienta que se utilice; por ejemplo, si la herramienta del presupuesto es para un individuo o una unidad familiar. Además, es oportuno aclarar que no se puede esperar que cada persona desarrolle todas las competencias financieras propuestas por la OCDE, por lo que lo más conveniente sería promover la adquisición de la mayor cantidad de competencias relevantes según su contexto socioeconómico y personal.

5.2 Tema financiero: el presupuesto

En este punto, la idea es dar un ejemplo de cómo analizar uno de los temas financieros resumidos en el subcapítulo anterior, con el fin de que podamos revisar en el marco de competencias claves para la alfabetización financiera de la OCDE otros temas financieros de interés con sus respectivas competencias.

El tema financiero que revisaremos es el presupuesto, el cual se encuentra dentro del área temática Planificación y gestión según la OCDE, y se define como el registro de los ingresos y egresos de una persona (presupuesto personal) o de una unidad familiar (presupuesto familiar).

Antes de indagar más sobre el presupuesto, es importante aclarar que al inicio de cada nuevo tema financiero del marco de competencias claves se presentarán las competencias básicas, que son primordiales para desarrollar las otras competencias ubicadas en la parte inferior (OECD, 2016, p. 7). Según la OCDE, todas las competencias (básicas y claves) de la Figura 16 son recomendables para desarrollar un presupuesto adecuado:

Figura 16: Competencias a desarrollar para realizar un presupuesto

A: Consciencia, conocimiento y entendimiento	B: Habilidades y comportamiento	C: Confianza, motivación y actitud
COMPETENCIAS BÁSICAS		
<ul style="list-style-type: none"> - Conocer qué es un presupuesto, y cómo crearlo y utilizar sus resultados. - Comprender por qué es beneficioso crear y seguir un presupuesto. 	<ul style="list-style-type: none"> - Crear un presupuesto normal utilizando herramientas (si posible). - Usar un presupuesto para planear ingresos, ahorros y gastos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tener la motivación por invertir tiempo para crear y seguir un presupuesto, y mantener o aumentar el bienestar financiero.
COMPETENCIAS CLAVES		
<ul style="list-style-type: none"> - Saber cómo controlar ingresos y gastos (inclusive transferencias digitales). - Considerar gastos ocasionales y hacer ajustes cuando sea necesario. - Comprender la importancia del mediano y largo plazo en un presupuesto. 	<ul style="list-style-type: none"> - Considerar y controlar los diferentes tipos de ingresos, compromisos y gastos en un presupuesto. - Comparar ingresos y egresos reales y planeados, y ajustarlos si es necesario. - Identificar necesidades y deseos y priorizar si es necesario. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tener la motivación para considerar el presupuesto en decisiones de compra. - Estar motivado para planear a largo plazo, más allá de las necesidades y deseos inmediatos. - Mantener la confianza en sí mismo para ajustar un presupuesto si es necesario.

Fuente: Adaptada de *G20/OECD INFE Core competencies framework on financial literacy for adults* (OECD, 2016b, p. 12).

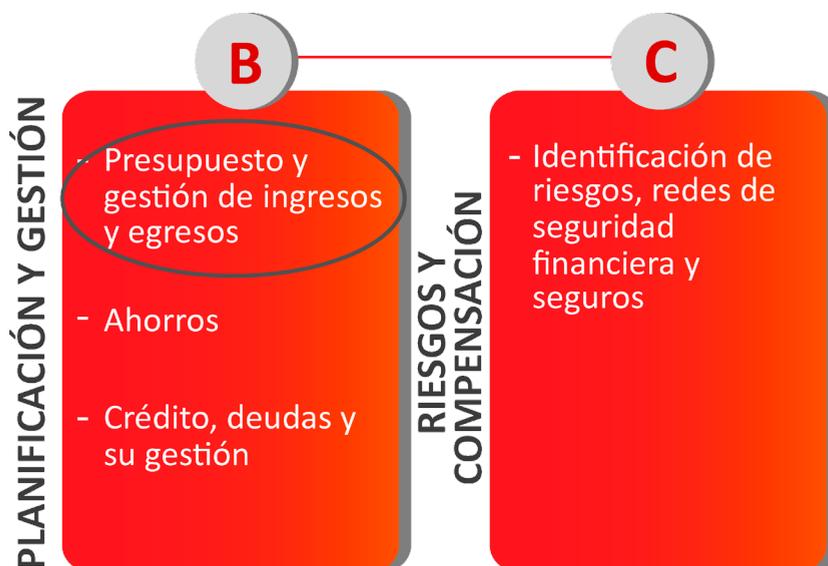
Si analizamos la figura, podemos visualizar primero las tres categorías (A: Consciencia, conocimiento y entendimiento; B: Habilidades y comportamiento, y C: Confianza, motivación y actitud), que dividen las competencias básicas. En el caso del presupuesto, las tres categorías resaltan el conocimiento (A), el uso (B) y la motivación (C) de crear, analizar y seguir llevando un presupuesto personal y familiar. Debajo de estas competencias básicas, la OCDE destaca varias competencias claves:

- » **Para la categoría A:** saber controlar ingresos y gastos; considerar gastos ocasionales y realizar ajustes si es necesario, y comprender la importancia de pensar en el mediano y largo plazo.

- » **Para la categoría B:** considerar y controlar diferentes tipos de ingresos y egresos dentro de un formato concreto de presupuesto; comparar ingresos y egresos planeados versus los reales, y ajustar los últimos (por ejemplo, gastar menos o aumentar los ingresos), e identificar los gastos que son necesidades (indispensables) y los que son deseos (dispensables), y priorizarlos.
- » **Para la categoría C:** tener la motivación de considerar el presupuesto en el momento de comprar algo; estar motivado para pensar o planear más allá de la necesidad o deseo inmediato al momento de elaborar o revisar un presupuesto, y tener la confianza para ajustar los ingresos y egresos planeados si esto fuera necesario.

Como indicamos en la Figura 17, el presupuesto es el primero de los cuatro temas que presentaremos en las herramientas prácticas del siguiente capítulo. Para los otros tres temas financieros, recomendamos revisar directamente la fuente original (el marco de competencias claves de alfabetización financiera para adultos de la OCDE).

Figura 17: Temas financieros relevantes para las herramientas prácticas



Fuente: Adaptada de *G20/OECD INFE Core competencies framework on financial literacy for adults* (OECD, 2016b, p. 7).

ACTIVIDAD 5



Competencias financieras

Después de conocer el panorama de los temas y competencias financieras, y el detalle del tema de presupuesto, desarrolla los siguientes ejercicios para reforzar lo aprendido:

1. Repasa los diferentes temas financieros y nombra los cinco temas que serían más importantes de desarrollar con los clientes típicos de tu CMAC. Luego, explica brevemente por qué los escogiste.
2. Escoge uno de los temas desarrollados en el libro y elabora una infografía.
3. Elabora una tabla de las competencias claves e indica como mínimo dos actividades que permitan el desarrollo de cada una.

Figura 18: Esquema resumen del capítulo 5



Fuente: Adaptada de G20/OECD INFE Core competencies framework on financial literacy for adults (OECD, 2016b).



**HERRAMIENTAS
DE EDUCACIÓN
FINANCIERA**

Después de revisar los diferentes temas y competencias claves propuestos por la OCDE, finalmente conoceremos cuatro herramientas (fichas informativas) basadas en la estructura de los talleres de educación financiera impartidos por la Sparkassenstiftung für internationale Kooperation, que permiten trabajar los temas más relevantes: presupuesto, ahorro, crédito y seguros. En el análisis del último capítulo, hemos podido constatar que dichas fichas informativas están alineadas a los temas financieros que propone la OCDE.

También revisaremos, en el presente capítulo, algunos ejemplos y ejercicios que nos permitirán concretizar y llevar a la práctica estos cuatro temas tratados.

Figura 19: Temas cubiertos en las herramientas de educación financiera



Fuente: Elaboración propia.

Una vez establecida la relación entre los temas abordados por la OCDE y la Sparkassenstiftung für internationale Kooperation, podemos tener una mayor comprensión de las actividades y competencias que se esperan lograr en cada tema, y que se muestran en las fichas informativas.

6.1 Herramienta de educación financiera: tema Presupuesto

Ficha informativa

Presupuesto: Mi Hogar y mi Dinero

Segmento: Adultos

Modalidad: Taller

Duración: 60 minutos

Materiales:

- Manual del participante
- Manual del facilitador
- Rotafolio o presentación para el taller



Competencia:

El participante elabora un control de ingresos y egresos para identificar cómo se comportan sus finanzas personales y familiares.

Estructura del taller:

1. Inicio y presentación de los contenidos del taller (rotafolio).
2. Revisión del caso de Carmen (rotafolio).
3. Registro de los ingresos mensuales según la fuente de ingreso y sumando el total.
4. Registro de todos los gastos mensuales en la categoría que corresponde, sumando las diferentes categorías para obtener el total.
5. Traslado de las sumas de las categorías (en la hoja de resumen) de los gastos e ingresos, restando los gastos de los ingresos para dar el resultado del mes.

» Las categorías de los egresos reflejan los gastos de los ingresos de la persona o familia. Las categorías donde normalmente podemos disminuir gastos son: entretenimiento, alimentación fuera de casa (p. ej., restaurantes y compras de golosinas), transporte (taxis) y «gastos hormiga».

6. Finalmente, se trasladan los ingresos y egresos de los meses a la página de resumen (ver ejemplo de la página 14 del catálogo para el llenado de las páginas 15 y 16), dando un panorama de los resultados de tres meses por resumen.

7. Recomendaciones finales:

- » Ideas para ahorrar: revisar sugerencias de la página 19 del catálogo.
- » La persona o familia siempre debe intentar quedarse con un excedente y así comenzar a ahorrar (aunque sea solo poco).

8. Cierre del taller

Temas:

- » Ingresos y egresos
- » Gastos fijos y variables
- » Oportunidades de ahorro

Sugerencia de vinculación con otros materiales:

- » App «Yo y mi Dinero»
- » Mi guía del presupuesto familiar
- » Video *Pequeños ahorros, grandes logros*

Resultado de aprendizaje:

- » Elaborar un control de ingresos y egresos actuales, con el objetivo de identificar el comportamiento de las finanzas personales y familiares, así como realizar acciones para iniciar o fortalecer el ahorro.

Sugerencia de implementación:

- » Este taller puede ser implementado por organizaciones que tengan relación con el segmento.
- » Puede ser impartido por facilitadores formados en educación financiera.
- » Se recomienda trabajar con grupos de 25 participantes como máximo en modalidad presencial.

Fuente: Adaptada de *Catálogo de educación financiera. Yo y mis finanzas* (Sparkassenstiftung für internationale Kooperation, 2019, p. 14).

Para la aplicación del taller «Mi hogar y mi Dinero» se recomienda desarrollar las siguientes competencias claves de la OCDE para la alfabetización financiera de adultos:

- » Entiende los beneficios de crear y seguir un presupuesto.
- » Elabora un presupuesto regular (en consulta con otras personas, si procede), utilizando las herramientas apropiadas, si están disponibles.
- » Identifica necesidades y deseos, y determina prioridades según sea necesario.

En la mayoría de los casos, llevar un presupuesto (un control de ingresos y gastos) constituye uno de los prerrequisitos para formar pequeños ahorros. Por eso, en la siguiente ficha informativa sobre el ahorro indicaremos cómo podemos desarrollar este importante tema.

6.2 Herramienta de educación financiera: tema Ahorro

Ficha informativa

Presupuesto: Ahorro y Plan Financiero

Segmento: Adultos

Modalidad: Taller

Duración: 60 minutos

Materiales:

- Manual del participante
- Manual del facilitador
- Rotafolio o presentación para el taller



Competencia:

El participante elabora un plan de ahorro con el fin de alcanzar metas financieras, y prioriza cada una considerando su capacidad de ahorro.

Estructura del taller:

1. Inicio y presentación de los contenidos del taller (rotafolio).
2. Introducción (incluir ejemplos de «gastos hormiga» en rotafolios y otros materiales).

3. Revisión y análisis del caso de Julio y Liliana (rotafolio y manual del participante):
 - » Lectura del caso
 - » Elaboración del plan de ahorro para Julio y Liliana
4. Elaboración de un propio plan de ahorro (manual del participante).
5. Pasos para hacer un plan de ahorro y vincularlo con el presupuesto (rotafolio y manual del participante).
6. Ejercicio para ahorrar de manera adecuada y segura (manual del participante).
7. Las cuatro reglas de oro para mejorar tus finanzas (rotafolio y manual del participante).
8. Cierre del taller.

Temas:

- » Ahorro
- » Metas de ahorro
- » Plan de ahorro

Sugerencia de vinculación con otros materiales:

- » Mi guía del presupuesto familiar
- » Video *Pequeños ahorros, grandes logros*

Resultado de aprendizaje:

- » Elabora un plan de ahorro personal contemplando metas a corto, mediano y largo plazo, así como las acciones para alcanzarlas.

Sugerencia de implementación:

- » Este taller puede ser implementado por organizaciones que tengan relación con el segmento.
- » Puede ser impartido por facilitadores formados en educación financiera.
- » Se recomienda trabajar con grupos de 25 participantes como máximo en modalidad presencial.

Fuente: Adaptada de *Catálogo de educación financiera. Yo y mis finanzas* (Sparkassenstiftung für internationale Kooperation, 2019, p. 19).

Para la aplicación del taller «Ahorro y Plan Financiero» se recomienda desarrollar las siguientes competencias claves de la OCDE para la alfabetización financiera de adultos:

- » Entiende los beneficios de tener metas de ahorro y un plan para lograrlas.
- » Prioriza el ahorro por encima de otras formas de gastos discrecionales.
- » Considera que el ahorro es un componente básico del presupuesto del hogar.

Con el fin de concretizar la aplicación de las dos herramientas anteriores sobre el presupuesto y el ahorro, revisaremos el siguiente caso:



Caso: Antonio de El Común (1)

Tema: Herramientas de educación financiera

Antonio es un agricultor y vendedor de palta y alfalfa de 30 años, que cuenta con tierras fértiles que le fueron heredadas cerca de El Común, que queda aproximadamente a 45 minutos de Moquegua. Aunque en términos generales su negocio va bien, le sorprende que, al final del mes, normalmente no le quede mucho dinero; por lo que, a veces, tiene que pedir fiado a algunos proveedores.

Cuando viajó a Moquegua para entregar mercancía, Antonio se acercó a un banco, y sin primero resolver sus inquietudes, quisieron abrirle una cuenta de ahorro en la que el saldo mínimo que debía mantener para no pagar comisiones era de S/900. Antonio se percató de que no contaba ni con la mitad de este monto, debido a que tuvo que pagar unos insumos y servicios en la ciudad y que la diferencia debía destinarla a sus gastos familiares de la segunda mitad del mes.

Por recomendación de su mejor cliente Jesús, acudió a la oficina de la CMAC que quedaba a unas cuadras del banco. En la entidad,

la asesora financiera le comentó que lo mejor sería comenzar a llevar un **presupuesto** (control de ingresos y gastos) para él y su familia, ya que con ello podía saber en qué se gasta su dinero. También le indicó que tenía la posibilidad de abrir una cuenta de ahorro gratis sin un saldo mínimo.

Antonio le agradeció por la información brindada y, antes de salir, la asesora financiera le obsequió un cuaderno para crear su presupuesto y le explicó brevemente cómo podía utilizarlo. También aprovechó el tiempo con él para invitarlo a una charla de la CMAC que se realizaría en dos semanas sobre el tema del ahorro.

De esta manera, un poco improvisada Antonio comenzó a registrar sus ingresos y los gastos que hacía, pero, al llegar al final del mes, se dio cuenta de que el dinero no le alcanzaba; por ese motivo, decidió revisar sus gastos del presupuesto. Sin embargo, no comprendía cómo se le había ido el dinero tan rápido, porque, según lo que anotó en su cuaderno, le debía sobrar dinero, y, además los únicos gastos mayores correspondían a los insumos y servicios que había pagado el día que se acercó a la CMAC.

Al inicio del siguiente mes, acudió a la charla sobre el tema del ahorro, y, entre los diferentes temas aprendió que era necesario hacer un **plan de ahorro**, en el que debía incluir las fechas y las actividades concretas para lograr su gran sueño: comenzar a tener vacas, alimentarlas con alfalfa, y producir leche y quesos de alta calidad.

Finalmente, al terminar el taller, Antonio agradeció a las facilitadoras de la CMAC por su gran ayuda, y aprovechó en comentarles su inquietud sobre el presupuesto que había llevado durante dos semanas. Fabiana, una de las dos facilitadoras, le pidió revisar el cuaderno de presupuesto y le preguntó si realmente había apuntado todos los gastos pequeños («**gastos hormiga**») que hacía su familia cada día; ya que no solamente era importante que anotara los gastos de los alimentos que compraban en el mercado, sino que también era necesario que registrara las compras en las tienditas del pueblo (p. ej., helados, gaseosas, galletas, entre otros).

Ante esta recomendación, Antonio le respondió que no sabía que era importante registrar también estas compras pequeñas. Por su parte, la facilitadora le sonrió y le indicó que era fundamental que apuntara todos estos gastos y que, si era posible, al final del mes la visitara.

Fue así como Antonio, finalizando el mes, visitó a la facilitadora y le enseñó su cuaderno de presupuesto donde ella pudo visualizar que todos esos gastos pequeños sumaban S/130 mensuales (además de los S/100 que había gastado en alimentación fuera de casa). Fabiana le recomendó que tratara de evitar o, al menos, disminuir estos gastos que se acumulaban con el tiempo, para que tuviera la posibilidad de ahorrar algo de este dinero que, sin dudas, le servirá en un futuro para cualquier imprevisto. Además, le señaló que eventualmente estos ahorros le podrían servir para lograr su sueño de expandir su negocio agrícola, y que por eso requería abrir una cuenta de ahorro en la que también iba a poder guardar parte del dinero de las ventas de sus productos.

Antonio se quedó asombrado luego de haber escuchado detenidamente a la facilitadora, por lo que decidió seguir sus consejos, y, al día siguiente, abrió su primera cuenta de ahorro, a fin de depositar entre S/50 y S/100 cada vez que iba a recibir ingresos. Actualmente, sigue registrando sus ingresos y gastos y los de su familia en el cuaderno de presupuesto, tratando de apuntar cada pequeño gasto que hace él y los otros miembros de su familia.

Después de revisar la ficha del tema del ahorro, pasaremos a conocer la herramienta para desarrollar las competencias del producto «hermano» del ahorro, el crédito.

6.3 Herramienta de educación financiera: tema Crédito

Ficha informativa

Presupuesto: El Buen Uso del Crédito

Segmento: Adultos

Modalidad: Taller

Duración: 60 minutos

Materiales:

- Manual del participante
- Manual del facilitador
- Rotafolio o presentación para el taller



Competencia:

El participante elige un crédito tomando en cuenta su pertinencia, la capacidad de pago, así como la mejor opción del mercado.

Estructura del taller:

1. Inicio y presentación de los contenidos del taller (rotafolio).
2. Ideas sobre el crédito (verdadero o falso).
3. Elementos de un crédito (rotafolio + tema de la TCEA).
4. ¿Cuándo conviene un crédito y cuándo es mejor ahorrar? (rotafolio).
5. El caso de Marco (rotafolio y manual del participante).
6. ¿Cuánto se puede pedir? (tema: capacidad de pago).
7. Responsabilidades antes y durante un crédito (rotafolio y manual del participante).
8. Búsqueda de la mejor opción para solicitar un crédito (lista de control para créditos).
9. Cierre del taller.

Temas:

- » Elementos de un crédito
- » Crédito versus ahorro
- » Control de gastos
- » Capacidad de pago

Resultado de aprendizaje:

- » Identifica los elementos de un crédito (capital, tiempo, uso, TCEA, etc.).

- » Responsabilidades antes y durante el crédito
- » Opciones de crédito

Sugerencia de vinculación con otros materiales:

- » Mi plan de financiamiento

- » Expresa la diferencia entre usar el dinero propio (ahorro) y el prestado (crédito).
- » Calcula la capacidad de pago en base a un presupuesto mensual.
- » Menciona las responsabilidades que se adquieren antes y durante un crédito.
- » Identifica la mejor opción de un crédito mediante una lista de control.

Sugerencia de implementación:

- » Este taller puede ser implementado por organizaciones que tengan relación con el segmento.
- » Puede ser impartido por facilitadores formados en educación financiera.
- » Se recomienda trabajar con grupos de 25 participantes como máximo en modalidad presencial.

Fuente: Adaptada de *Catálogo de educación financiera. Yo y mis finanzas* (Sparkassenstiftung für internationale Kooperation, 2019, p. 17).

Para la aplicación del taller «El Buen Uso del Crédito» se recomienda desarrollar las siguientes competencias claves de la OCDE para la alfabetización financiera de adultos:

- » Entiende las implicaciones de asumir un compromiso crediticio sobre los ingresos futuros esperados.
- » Sabe o puede investigar fácilmente los tipos de crédito disponibles (incluyendo tarjetas de crédito y productos de hipoteca, cuando sea pertinente).
- » Tiene la confianza para elegir un proveedor y producto crediticio adecuado cuando sea necesario.



En el siguiente enlace revisemos la guía práctica *Domina tus finanzas y maneja tu dinero* de la SBS, que incluye tres de los cuatro temas presentados en las fichas de este capítulo: https://www.sbs.gob.pe/portals/3/educacion-financiera-pdf/GUIA_DOMINA_TUS_FINANZAS.pdf

Luego de revisar la ficha informativa del tema financiero del crédito y las competencias asociadas, nos toca conocer la herramienta del tema de seguros, que, muchas veces, se utiliza como un complemento de los créditos.

6.4 Herramienta de educación financiera: tema Seguros

Ficha informativa

Presupuesto: Vivir Seguro

Segmento: Adultos

Modalidad: Taller

Duración: 60 minutos

Materiales:

- Manual del participante
- Manual del facilitador
- Rotafolio o presentación para el taller



Competencia:

El participante explica los elementos y el funcionamiento de los seguros, así como sus beneficios ante posibles riesgos en la vida.

Estructura del taller:

1. Inicio y presentación del taller (rotafolio).
2. Introducción (actividad tipo lluvia de ideas).
3. Caso familia Carrillo (rotafolio).

4. Riesgos de la familia Carrillo (rotafolio).
5. Cuando los riesgos se hacen realidad (rotafolio y manual del participante).
 - » Escenarios con seguros y sin seguros (rotafolio y manual del participante).
6. Los riesgos de tu vida (manual del participante).
7. Funcionamiento de los seguros (rotafolio y manual del participante).
 - » Vocabulario de los seguros
 - » Tipos de seguro
 - » Proceso del uso de seguros
8. Cierre del taller.

Temas:

- » Los riesgos de la vida
- » Funcionamiento de los seguros y su importancia
- » Tipos de seguro

Sugerencia de vinculación con otros materiales:

- » Mi guía del presupuesto familiar

Resultado de aprendizaje:

- » Identifica los riesgos que amenazan el bienestar familiar.
- » Explica los beneficios de contar con un seguro como medio para aminorar riesgos que amenacen el bienestar familiar.
- » Explica los conceptos principales de los seguros.
- » Explica el funcionamiento de los seguros como medio de protección ante posibles riesgos.

Sugerencia de implementación:

- » Este taller puede ser implementado por organizaciones que tengan relación con el segmento.
- » Puede ser impartido por facilitadores formados en educación financiera.
- » Se recomienda trabajar con grupos de 25 participantes como máximo.

Fuente: Adaptada de *Catálogo de educación financiera. Yo y mis finanzas* (Sparkassenstiftung für internationale Kooperation, 2019, p. 20).

Para la aplicación del taller «Vivir Seguro» se recomienda desarrollar las siguientes competencias claves de la OCDE para la alfabetización financiera de adultos:

- » Es consciente de los riesgos en un contexto financiero, incluyendo aquellos inherentes a los productos y aquellos contra los que se puede asegurar.
- » Considera los riesgos de problemas externos importantes que podrían afectar el bienestar financiero personal (por ejemplo, factores relacionados con el medioambiente, la salud, la ciencia, la seguridad y la economía).
- » Entiende el papel de un seguro en el manejo del riesgo.

Para tener una idea más clara de cómo poder implementar las últimas dos herramientas (crédito y seguros), revisemos el siguiente caso:



Caso: Antonio de El Común (2)
Tema: Herramientas financieras

Antonio lleva un año elaborando su presupuesto, solo que con el tiempo cambió el cuaderno por una aplicación en su celular por razones prácticas. Con la ayuda de su familia, ha logrado controlar mejor sus gastos del hogar y cumplir con sus metas de ahorro mensuales, llegando a juntar un total de S/3,000. Al mismo tiempo, ha podido avanzar con otras actividades que había planeado para hacer realidad su sueño de tener su propio negocio agrícola, como asistir a un taller sobre los aspectos considerar al momento de pedir un crédito, organizado por la Municipalidad de Moquegua.

Así, después de ser participante de ese taller, decidió que acudiría al día siguiente a la CMAC para solicitar un **crédito empresarial** en lugar de pedir un préstamo personal o de consumo. Esto le serviría para invertir en la compra de una vaca lechera, renovar su viejo establo, comprar comida suplementaria y otros insumos que pudiera requerir.

La información que recibió en el taller, la garantía de sus ahorros, el buen historial crediticio que mantenía, y la buena organización de sus finanzas personales, fueron motivos importantes para que la CMAC le ofreciera un crédito de S/12,000, con un plazo de cuatro años, a una **Tasa de Costo Efectivo Anual (TCEA)** de 30 % de interés, más algunas comisiones. Luego de revisar las cuotas que tendría que pagar mensualmente, Antonio le consultó al asesor si era posible extender el plazo por un año más para no tener problemas con los pagos (**capacidad de pago**).

Sin embargo, como le recomendaron en el taller, antes de decidir debía comparar diferentes opciones; por esa razón, acudió a un banco y a una microfinanciera a fin de realizar las consultas respectivas. Por un lado, el banco no quiso financiarle el crédito, y, por otro lado, la microfinanciera le ofreció un crédito personal a una tasa de 24 % anual, pero con una TCEA de 40 %. Finalmente, tras evaluar todas estas opciones, decidió regresar a la CMAC para solicitar que le elaboraran el contrato.

Antes de imprimir el contrato, el asesor financiero le comentó que el crédito incluía obligatoriamente por ley un **seguro de desgravamen**, y, al darse cuenta de que Antonio no sabía lo que era, le explicó sus características y los gastos que cubriría en caso de fallecimiento del titular del contrato. Si bien Antonio y su familia estaban afiliados al Sistema Integral de Salud (SIS) público, él no conocía sobre los seguros particulares. Por eso, el asesor financiero, con la ayuda de un folleto de La CMAC, le indicó que podría considerar contratar otros seguros de pequeña escala para cubrir **diferentes riesgos** de su nuevo negocio o relacionados con su familia.

Aún sin tomar la decisión de adquirir el crédito empresarial, Antonio regresó a su casa y junto a su esposa revisó el material que el asesor le había proporcionado. Los dos decidieron contratar un microseguro agrícola, ya que los pagos mensuales (primas) no eran tan altos, con la finalidad de proteger su inversión (los cultivos y la vaca), y pensaron en la posibilidad de solicitar más adelante otro seguro

contra desastres naturales para proteger su patrimonio (tierra y casa). Apenas pudo, Antonio regresó a la CMAC, un viernes 13, para informarle a su asesor sobre su decisión, y ahora sí firmar los contratos. Contrario al prejuicio popular, en los años siguientes expandió su negocio lechero, con la venta de su producto estrella (el queso), y fue reconocido como el Rey lechero de Moquegua en todo el país y en los países en los que exportaba, como Chile y Bolivia.

ACTIVIDAD 6



Herramientas financieras

Después de conocer las cuatro herramientas financieras (fichas prácticas) presentadas en este capítulo, desarrolla los siguientes ejercicios para reforzar lo aprendido:

1. Revisa la guía *Domina tus finanzas y maneja tu dinero* de la SBS, escoge un tema en particular y compáralo con el mismo tema cubierto en una de las cuatro herramientas de este capítulo. ¿Cuáles son sus diferencias y similitudes?
2. Revisa las cuatro herramientas de este capítulo y analiza cómo se podrían promover las competencias financieras deseadas fuera de un taller, pensando en el perfil, por ejemplo, de los clientes de tu CMAC. Anota tus ideas brevemente y considera lo siguiente: actividad, duración, lugar donde se podría ejecutar, posibles materiales, etc.
3. Averigua si en tu CMAC han implementado, por lo menos, uno de los distintos temas señalados en las fichas. ¿Crees que podría ser importante implementar todos estos en tu CMAC? ¿Tienes en mente algún tema adicional

que no se haya contemplado en el libro y que podría servirle a algún grupo objetivo de tu CMAC? Explica brevemente tu repuesta.

Figura 20: Esquema resumen del capítulo 6



Fuente: Elaboración propia.

Para la citación y referenciación del libro, recomendamos emplear la siguiente fuente: Spanknebel, W. (2020). *Educación financiera. Unidad didáctica 8*. Lima, Perú: Sparkassenstiftung für internationale Kooperation.

ACTIVIDAD FINAL DE LA UNIDAD DIDÁCTICA

Capítulo 1: Contexto de la educación financiera

- 1 Explica la relación entre la inclusión, educación y alfabetización financiera en máximo 200 palabras.
- 2 Indica cuáles son los componentes claves de la educación financiera señalados en el Planef. ¿Qué organización y en qué documento se contempla componentes similares? Menciona cada uno de ellos.

Capítulo 2: Beneficios de la inclusión y educación financiera

- 3 Menciona, con tus propias palabras, los beneficios de la inclusión y educación financiera para las tres esferas. Luego, describe de qué manera beneficia tu CMAC a las personas y a los clientes de la región principal en la que opera.
- 4 Busca un caso de éxito nacional o internacional (aparte del M-Pesa) y elabora un resumen de máximo 150 palabras. Después, responde lo siguiente: ¿qué beneficios se mencionan y concuerdan con los indicados en el capítulo dos?

Capítulo 3: Inclusión y educación financiera en el Perú

- 5 Revisa el reporte más reciente del Global Findex y compáralo con los resultados del que fue publicado en el 2017. ¿Qué diferencias encontraste? ¿Mejóro el Perú en el contexto internacional? Fundamenta tu respuesta.
- 6 Compara los resultados del 2015 de la evaluación PISA con el reporte más reciente. ¿Qué cambió? ¿Mejóro el Perú en el contexto internacional? Fundamenta tu respuesta.

Capítulo 4: Segmentación de los grupos objetivos

- 7 Investiga en la página web de la APEIM las cifras más recientes de los NSE ¿Cambió algo comparado con las cifras del año anterior? ¿Qué es lo que más destacas? ¿Crees que el Perú está mejorando en términos socioeconómicos?, ¿por qué?

8	Luego de haber leído sobre los estilos de vida según la consultora Arellano, propón dos posibles estilos más (uno proactivo y uno reactivo). Luego, argumenta (en máximo 100 palabras) por qué la consultora debería también considerarlos.
Capítulo 5: Competencias financieras	
9	Revisa los temas financieros del marco de las competencias claves de la OCDE para adultos que mencionamos en este libro, y sugiere otros posibles temas y competencias claves para jóvenes y Mipyme.
10	Revisa la guía práctica <i>Domina tus finanzas y maneja tu dinero</i> de la SBS y comenta qué temas y competencias financieras se mencionan en la guía. ¿Cuáles de esos temas y competencias financieras concuerdan con los del marco de competencias claves para la alfabetización financiera de adultos de la OCDE?
Capítulo 6: Herramientas de educación financiera	
11	Averigua qué recomendaciones se proponen en la guía práctica <i>Domina tus finanzas y maneja tu dinero</i> de la SBS (tema: Las 4 reglas de oro para manejar tus finanzas). ¿Estas recomendaciones concuerdan con alguna de las presentadas en las cuatro herramientas de educación financiera del libro? ¿Cuáles?
12	Además de las fichas informativas de educación financiera presentadas en el libro, qué otras herramientas o talleres se han implementado en tu CMAC. ¿De qué manera se complementan con los temas mencionados en las fichas?

- Alonso, M. (2016). *El sistema de cajas municipales de ahorro y crédito (CMAC) como promotor de la bancarización y la inclusión financiera en el Perú. Un estudio retrospectivo de 1980 a 2014* (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú. Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/7854/ALONSO_ALVAREZ_MIGUEL_SISTEMA_CAJAS.pdf?sequence=1
- Arellano. (2020). *Características de los estilos de vida*. Recuperado de <https://www.arellano.pe/estilos-de-vida/los-estilos-de-vida-caracteristicas/>
- Arellano. (2020). *Los seis estilos de vida*. Recuperado de <https://www.arellano.pe/los-seis-estilos-de-vida/>
- Asociación Peruana de Empresas de Investigación de Mercados. (2019). *Niveles socioeconómicos 2019*. Recuperado de <http://apeim.com.pe/wp-content/uploads/2019/12/NSE-2019-Web-Apeim-2.pdf>
- Asociación Peruana de Empresas de Investigación de Mercados. (2020). *Distribución de nivel socioeconómico*. Recuperado de <http://dashboardapeim.com/Webdash1.aspx>
- Atkinson, A. y Messy, F. (2012). *Measuring financial literacy*. Results of the OECD / International Network on Financial Education (INFE) pilot study. OECD Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions, 15. <http://dx.doi.org/10.1787/5k9csfs90fr4-en>
- Atkinson, A. y Messy, F. (2013). Promoting financial inclusion through financial education: OECD/INFE evidence, policies and practice. *OECD Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions*, 34. <http://dx.doi.org/10.1787/5k3xz6m88smp-en>

- Banco Mundial. (2018). *The little data book on financial inclusion 2018*. Recuperado de <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/29654>
- Beck, T., Demirgüç-Kunt, A. y Honohan, P. (2009). Access to financial services: measurement, impact, and policies. *The World Bank Research Observer*, 24(1), 119-145. Recuperado de https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/4426/wbro_24_1_119.pdf?sequence=1
- Comité Económico y Social Europeo. (2011). *Educación financiera para todos. Estrategias y buenas prácticas de educación financiera en la Unión Europea*. Recuperado de <http://amanecemetropolis.net/wp-content/uploads/2014/08/qe-30-12-894-es.pdf>
- Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera. (2015). *Estrategia Nacional de Inclusión Financiera*. Recuperado de <https://www.mef.gob.pe/contenidos/archivos-descarga/ENIF.pdf>
- Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera. (2017). *Plan Nacional de Educación Financiera*. Recuperado de <http://www.sbs.gob.pe/inclusion-financiera/Politica-Nacional/PLANEF>
- Cordero, J., Crespo, E. y Pedraja, F. (2013). Rendimiento educativo y determinantes según PISA: una revisión de la literatura en España. *Revista de Educación*, 362, 1-14. Recuperado de http://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/123456789/1149/2013_Cordero_Rendimiento%20educativo%20y%20determinantes%20seg%C3%BAAn%20PISA_.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cull, R., Ehrbeck, T. y Holle, N. (2014). La inclusión financiera y el desarrollo: pruebas recientes de su impacto. *Enfoques*. Recuperado de <https://www.cgap.org/sites/default/files/researches/documents/FocusNote-Financial-Inclusion-and-Deelopment-April-2014-Spanish.pdf>

- De la Guerra, J. P. (2016). *Las microfinanzas y el emprendimiento en el Perú*. Recuperado de <http://repositorio.udea.edu.pe/bitstream/handle/123456789/58/JPGuerra%20Las%20Microfinanzas%20y%20el%20emprendimiento%20en%20el%20Per%C3%BA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., Ansar, S. y Hess, J. (2018). La base de datos Global Findex 2017. *Medición de la inclusión financiera y la revolución de la tecnología financiera*. Recuperado de <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/29510/211259ovSP.pdf>
- Dörr, K. (2017). Portrait: Finanzielle Bildung als gesellschaftlicher Auftrag der Sparkassen-Finanzgruppe. *Vierteljahreshefte zur Wirtschaftsforschung* 3(86), pp. 97-102. <http://dx.doi.org/10.3790/vjh.86.3.97>
- Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito. (2017). *Sistema de cajas municipales de ahorro y crédito*. Recuperado de <https://www.fpcmac.org.pe/wp-content/uploads/2016/06/Memoria-FEPCMAC-2017-06setiembretercerofinal.compressed.pdf>
- Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito. (2019). *La transformación digital debe centrarse en las personas*. *El Microfinanciero*, 53, 1-28. Recuperado de <https://www.fpcmac.org.pe/wp-content/uploads/2019/11/Revista-53.pdf>
- Fox, J., Bartholomae, S. y Lee, J. (2005). Building the Case for Financial Education. *The Journal of Consumer Affairs*, 39(1), 195-214. Recuperado de <https://takecharge.today.arizona.edu/system/files/Fox.pdf>
- García, N., Grifoni, A, López, J. C. y Mejía, D. (2013). La educación financiera en América Latina y el Caribe. Situación actual y perspectivas. *Serie Políticas Públicas y Transformación Productiva*. Recuperado de https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/379/caf_12_educaci_n_financiera5.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Global Findex. (2017). *Chapter 1: account ownership*. Recuperado de <https://globalfindex.worldbank.org/archdownload/chapter/1>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2014). *Decreto Supremo que crea la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera. Decreto Supremo N.° 029-2014-EF*. Recuperado de <https://www.mef.gob.pe/en/por-instrumento/decreto-supremo/11021-decreto-supremo-n-029-2014-ef/file>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2012). *OECD/INFE high-level principles on national strategies for financial education*. Recuperado de <https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/OECD-INFE-Principles-National-Strategies-Financial-Education.pdf>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2016). *Programme for International Student Assessment (PISA) results from PISA 2015 financial literacy*. Recuperado de <https://www.oecd.org/pisa/PISA-2105-Financial-Literacy-Iberoamerica.pdf>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2016). *PISA 2015 results (volume IV). Students' Financial Literacy*. Recuperado de <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/9789264270282-en.f?expires=1588185827&id=id&accname=guest&checksum=AEDA9845E71646119373CB3249BCFF42>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2016). *G20/OECD INFE Core competencies framework on financial literacy for adults*. Recuperado de <https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/core-competencies-frameworks-for-financial-literacy.htm>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2017). *G20/OECD INFE report on adult financial literacy in G20 countries*. Recuperado de <https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/G20-OECD-INFE-report-adult-financial-literacy-in-G20-countries.pdf>

- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2018). *5th OECD-GFLEC Global Policy Research Symposium to Advance Financial Literacy. Effective financial education for sustainable and inclusive growth. Symposium Proceedings*. Recuperado de <https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/FinLit-Paris-2018-Proceedings.pdf>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2020). *Together, we create better policies for better lives*. Recuperado de <http://www.oecd.org/about/>
- Pérez-Serrano, I. y Del Río, M. (2019). *Innovación en inclusión financiera: la historia de M-Pesa*. Recuperado de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/460911/Innovacion_en_Inclusion_Financiera_La_historia_de_M_PESA.pdf
- Portocarrero, F. (2003). *Microfinanzas en el Perú: experiencias y perspectivas*. Recuperado de <http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/141/PortocarreroFelipe2003.pdf>
- Raccanello, K. y Herrera, E. (2014). Educación e inclusión financiera. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, XLIV(2), 119-141. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/270/27031268005.pdf>
- Roa, M. J. (2013). *Inclusión financiera en América Latina y el Caribe: acceso, uso y calidad*. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Maria_Roa2/publication/272743166_Inclusion_financiera_en_America_Latina_y_el_Caribe_acceso_uso_y_calidad/links/54ecad660cf2465f532fe6f8.pdf
- Roa, M. J., Alonso, G. A., García, N., Rodríguez, D. A. (2014). *Educación e inclusión financieras en América Latina y el Caribe. Programas de los bancos centrales y las superintendencias financieras*. Recuperado de <https://www.cemla.org/PDF/otros/2014-10-Educacion-Inclusion-Financieras-ALC.pdf>
- Sarma, M. (2008). Index of financial inclusion. *Working Paper*, 215. Recuperado de <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/176233/1/icrier-wp-215.pdf>

- Sparkassenstiftung für internationale Kooperation. (2019). *Catálogo de educación financiera. Yo y mis finanzas*, 3.ª edición. México.
- Sparkassenstiftung für internationale Kooperation. (2020). *Reporte de resultados de Comité Técnico de Educación Financiera*: Lima, Perú.
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2017). *Resultados 2016. Encuesta Nacional de Demanda de Servicios Financieros y Nivel de Cultura Financiera en el Perú*. Recuperado de <https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/ESTUDIOS-SOBRE-INCLUSI%C3%93N-FINANCIERA/Informe-de-Resultados.pdf>
- The Economist Intelligence Unit. (2016). *Microscopio Global 2016. Análisis del entorno para la inclusión financiera*. Recuperado de <https://www.findevgateway.org/es/library/microscopio-global-2016-an%C3%A1lisis-del-entorno-para-la-inclusi%C3%B3n-financiera>
- The Economist Intelligence Unit. (2019). *El microscopio global de 2019. El entorno propicio para la inclusión financiera*. Recuperado de <https://www.findevgateway.org/es/library/microscopio-global-de-2019>
- United Nations. (2006). *Building inclusive financial sectors for development*. Recuperado de https://www.microfinancegateway.org/sites/default/files/mfg-en-paper-building-inclusive-financial-sectors-for-development-may-2006_0.pdf
- United Nations. (2020). *Objetivos y metas de desarrollo sostenible. 17 objetivos para transformar nuestro mundo*. Recuperado de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/sustainable-development-goals/>
- United Nations Capital Development Fund. (2019). *Financial inclusion and the SDGs*. Recuperado de <https://www.uncdf.org/financial-inclusion-and-the-sdgs>



**cooperación
alemana**

DEUTSCHE ZUSAMMENARBEIT



cooperación
alemana

DEUTSCHE ZUSAMMENARBEIT

ISBN: 978-612-47996-5-5



9 786124 799655