

CAPÍTULO 5



Ahorro y pensiones en los sectores informales: evidencia en América Latina

Diana Mejía¹

¹Especialista Senior en Inclusión Financiera en CAF – banco de desarrollo de América Latina.

INTRODUCCIÓN

La inclusión financiera es un concepto de carácter multidimensional que incorpora elementos tanto del lado de la oferta de productos financieros como del de la demanda, siendo sus dimensiones básicas el acceso, el uso, la calidad y el impacto sobre el bienestar financiero de las personas, familias y hogares, así como sobre la innovación, productividad y crecimiento de las empresas.

La inclusión financiera se ha convertido en un desafío crítico para el desarrollo y es un tema de gran relevancia para los gobiernos, ministerios de economía y finanzas, organismos internacionales y bancos centrales, entre otros. Las razones se pueden resumir en las siguientes: i) la aparición de una serie de estudios que muestran la alta correlación existente entre la pobreza y la exclusión del sector financiero formal; ii) la preocupación de los organismos encargados de la estabilidad financiera, al considerar que algunos tipos de inclusión financiera pueden convertirse en una fuente de inestabilidad; iii) hallazgos empíricos que muestran que la inclusión financiera ayuda a reducir la informalidad de la economía; y iv) el hecho de que la banca tradicional comienza a ver este tema como un nicho para expandir sus negocios. De hecho, la inclusión financiera está considerada como un habilitador relevante para el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), acordados en la Asamblea General de las Naciones Unidas, ya que puede tener un impacto importante en 7 de los 17 ODS que se deberían alcanzar en 2030 (Mejía y Azar, 2021).

La inclusión financiera permite que las personas no tengan que realizar transacciones únicamente en efectivo o usar sus colchones o alcancías como cuentas de ahorro. En efecto, la inclusión financiera conecta a las personas con el sistema financiero formal, facilitando la vida cotidiana y permitiéndoles generar activos,

mitigar las crisis relacionadas con emergencias, enfermedades o lesiones, ahorrar para el retiro y realizar inversiones productivas a través del uso efectivo de los cuatro principales tipos de servicios financieros: pagos, ahorro, crédito y seguros.

Si bien se han registrado avances en materia de inclusión financiera a nivel mundial, aún quedan desafíos importantes. De acuerdo con cifras del Global Findex del Banco Mundial (2017), se calcula que unos 1.700 millones de adultos en todo el mundo no poseen una cuenta bancaria básica (Demirgüç-Kunt et al., 2018). A pesar de que el acceso a cuentas continúa creciendo, persisten las desigualdades. Mientras que el 72% de los hombres a nivel mundial tienen una cuenta, el 65% de las mujeres tienen una. Esta brecha de género de 7 puntos porcentuales (pp) también se presentó en las mediciones del Global Findex en 2014 y 2011. En las economías en desarrollo la brecha de género se mantuvo sin cambios en 9 puntos porcentuales. Lo anterior implica que el 56% de todos los adultos no bancarizados son mujeres.

Por su parte, los resultados del Global Findex 2017 (Demirgüç-Kunt et al., 2018) muestran que las personas activas en la fuerza laboral tienen menos probabilidades de no estar bancarizadas. Mientras que alrededor del 37% de todos los adultos en el mundo en desarrollo están por fuera de la fuerza laboral, el 47% de los adultos no bancarizados lo están. Entre los no bancarizados, las mujeres son más propensas que los hombres a estar por fuera de la fuerza laboral.

En América Latina, la inclusión financiera ha tenido avances muy importantes que se reflejan en el aumento sostenido de los indicadores de oferta o acceso, como el número de sucursales y corresponsales bancarios, el número de cuentas en instituciones financieras formales y la cantidad de cajeros electrónicos, entre otros. No obstante, el uso de estos productos y otros servicios financieros continúa siendo limitado. Por ejemplo, en materia de bancarización, a nivel regional, solo el 55% de los adultos

tienen una cuenta bancaria (es decir, que más de 210 millones de latinoamericanos carecen de una). Entre los países más bancarizados, según el Global Findex 2017 (Demirgüç-Kunt et al., 2018), están Trinidad y Tobago (81%) y Chile (74%), y entre los que menos, Perú (43%) y México (37%). Por otra parte, en la región se observa un bajo crecimiento o incluso decrecimiento en el acceso a cuentas entre 2014 y 2017. De hecho, países como Argentina, México y El Salvador han mostrado un decrecimiento en el porcentaje de adultos con acceso a cuentas en el sistema financiero. Esto puede indicar que existen países en América Latina que han tenido dificultades para alcanzar segmentos adicionales de la población financieramente excluida: población de bajos ingresos y bajos niveles educativos, habitantes de zonas rurales, población indígena, migrantes, trabajadores informales, jóvenes y mujeres.

Según el Global Findex 2017, las tres razones principales que argumentan los latinoamericanos para no tener una cuenta bancaria son contar con fondos insuficientes (58%), el alto costo de los servicios financieros (52%) y la falta de confianza en las instituciones financieras (29%), lo cual indica que los productos y servicios financieros no parecen adecuarse a las necesidades de un importante sector de la población de la región. La falta de apertura y uso de servicios financieros también se debe al bajo nivel de educación financiera que tiene la población, tal como lo evidencian los resultados de las encuestas de medición de capacidades financieras realizadas por CAF-banco de desarrollo de América Latina (CAF) en varios países de la región (Mejía y Rodríguez, 2016). Estas encuestas tienen como objetivo realizar un diagnóstico que permita identificar los conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos de los individuos con relación a los temas financieros, los cuales son determinantes para el bienestar financiero de la población. Entre estos están el ahorro a través de productos formales, comparar entre varias instituciones antes de adquirir un producto o servicio financiero,

buscar asesoría financiera, tener experiencia previa con el sector, participar personalmente en las decisiones financieras del hogar (en particular para las mujeres) y tener altos niveles de conocimientos financieros (Cárdenas et al., 2020).

Por otra parte, la transformación digital está cambiando la forma en la que se producen, demandan y consumen bienes y servicios, y el avance de la tecnología brinda una importante oportunidad, si se tiene en cuenta la alta penetración de la telefonía móvil en la región (cuarto mercado más grande del mundo con alrededor de 416 millones de suscriptores únicos), las perspectivas de crecimiento, y la transición acelerada hacia redes de alta velocidad y de teléfonos inteligentes. En efecto, se prevé que para 2025 el 64% de la población utilice internet móvil y que la adopción de teléfonos inteligentes sea del 79% (Bahia et al., 2019). La industria financiera no escapa de este proceso, ya que las nuevas tecnologías se están integrando rápidamente y están transformando por completo el sector. La aparición del dinero electrónico, los servicios financieros móviles y digitales, la banca sin sucursales, el uso masivo de datos para hacer scoring crediticio, el open banking o banca abierta, entre otros, representan una oportunidad única para democratizar el acceso y uso de los servicios financieros, impulsando un crecimiento cada vez más inclusivo. Estos avances en tecnología que tienen el potencial de transformar la provisión de servicios financieros impulsando el desarrollo de nuevos modelos de negocios, aplicaciones, procesos y productos, es lo que se denomina como *fintech* (Berkmen et al, 2019).

La digitalización de los servicios financieros puede promover la inclusión financiera al reducir algunas de las barreras tradicionales que limitan la participación de las personas en el sector financiero formal (Di Giannatale y Roa, 2019), a través de diversos mecanismos: i) los servicios financieros digitales reducen las barreras de accesibilidad física al permitir su uso en áreas

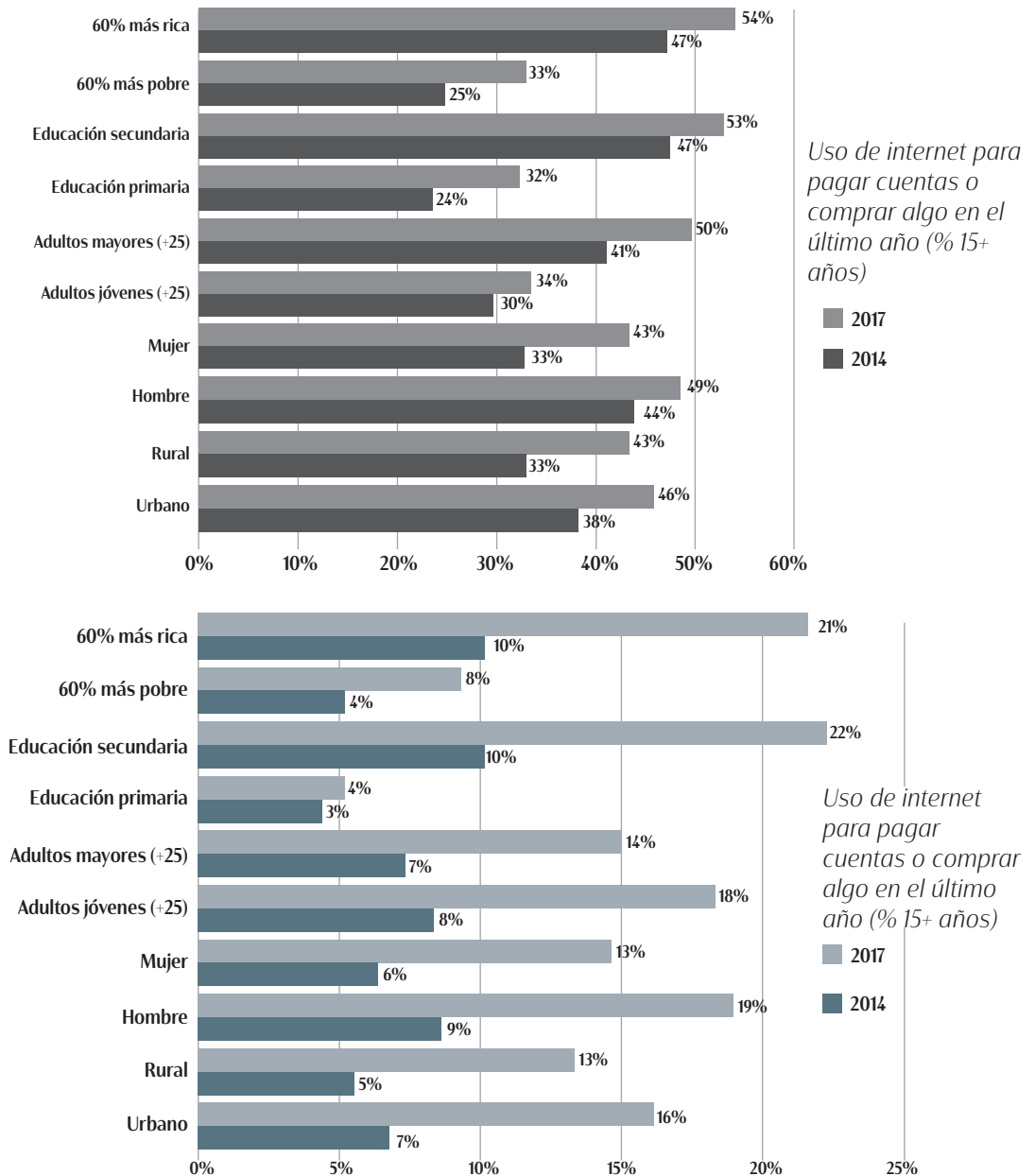
remotas, de difícil acceso, o con poca densidad de población, donde no es rentable o posible que exista una sucursal bancaria o un cajero electrónico; ii) la digitalización de la información de los clientes financieros sobre los productos o servicios que utilizan de forma regular (recargas a su celular, pagos de servicios públicos o privados, etc.) o sus comportamientos financieros, puede ayudar a las instituciones financieras al diseño de productos y servicios financieros adaptados a las necesidades de los distintos grupos poblacionales; iii) desde el punto de vista de la asimetría de información, estos datos también pueden ser utilizados para valorar la elegibilidad de los clientes (*scorings crediticios*) con métodos alternativos a los tradicionales como los burós de crédito, garantías o colaterales; y iv) la disminución de costos de transacción y de información, junto con la aparición de nuevos actores financieros, como las empresas *fintech*, pueden además promover una mayor eficiencia y competencia que reduzca los costos y comisiones de los productos financieros digitales, y haga su uso accesible, desde el punto de vista económico, a un mayor número de personas.

Si bien los servicios financieros digitales desarrollados y masificados a raíz del COVID-19 son un mecanismo de entrada para cerrar la brecha de acceso de personas desatendidas o subatendidas por el sistema financiero, es importante tener presente que las brechas de inclusión financiera responden a desafíos más estructurales. En efecto, la digitalización financiera se ha visto acelerada por la pandemia, donde incluso la población más vulnerable y excluida del sector financiero, ha pasado a estar incluida al recibir transferencias y pagos de programas sociales de los gobiernos de la región a través de medios digitales. Como se observa en la Gráfica 5.1, si bien desde antes de la pandemia se advertía un incremento en el uso de servicios financieros digitales, su penetración aún es baja en la región, con amplias brechas en materia de género, rangos etarios, nivel de ingreso, educación y ubicación geográfica (urbano vs rural).

Gráfica 5.1

Interacción de la población y medios digitales para realizar pagos y compras

Hizo o recibió pagos digitales en el último año (% 15+ años)



FUENTE: Global Findex (2017).

²VISA, mayo de 2020, "Datos de Visa muestran aceleración digital en América Latina y el Caribe por la nueva preferencia de los consumidores al comercio electrónico y los pagos sin contacto": <https://www.visa.com.pe/acerca-de-visa/sala-de-noticias/notas-de-prensa/aceleracion-digital.html>

³MasterCard, junio de 2020, "Investigación de Mastercard muestra un aumento en los pagos digitales a medida que el comercio electrónico alcanza niveles sin precedentes en todo el mundo": <https://mastercardcontentexchange.com/latin-america/es/reportes-de-investigacion/reports-es/2020/investigacion-de-mastercard-muestra-un-aumento-en-los-pagos-digitales-a-medida-que-el-comercio-electronico-alcanza-niveles-sin-precedentes-en-todo-el-mundo/>

⁴Diario La República de Colombia, mayo de 2020, "Comercio electrónico ha crecido más de 300% en Latinoamérica en la pandemia": <https://www.larepublica.co/globoeconomia/e-commerce-ha-crecido-mas-de-300-en-latinoamerica-en-medio-de-la-pandemia-3000424>

De acuerdo con encuestas recientes de Visa² y MasterCard,³ aunque América Latina y el Caribe tradicionalmente ha sido una región en la cual ha prevalecido el uso del efectivo, la pandemia ha hecho que los pagos digitales y las compras por Internet se volvieran una parte más frecuente de la vida de la gente, acelerando el ritmo del desplazamiento del efectivo en la región, mientras crece la preferencia por la tecnología de pagos sin contacto. En efecto, de acuerdo con estas encuestas, el 53% de los brasileños y el 41% de los mexicanos y colombianos dicen que planean usar menos efectivo. En estas mismas encuestas, cuando se les preguntó sobre los cambios que creen que serán permanentes, el 85% de los colombianos, el 69% de los mexicanos y el 63% de los brasileños mencionaron los pagos sin contacto como una manera de evitar contagios relacionados con el virus del COVID-19. Por otra parte, el comercio electrónico ha mostrado tasas de aumento superiores a 300% en América Latina durante la pandemia.⁴

El objetivo de este documento es hacer una revisión de los resultados de las encuestas de capacidades financieras de CAF realizadas en ocho países en América Latina (Argentina, Brasil, Bolivia, Chile, Colombia, Ecuador, Paraguay y Perú) con el objeto de presentar evidencia, desde el lado de la demanda, sobre las actitudes y comportamientos de ahorro, ahorro a largo plazo y pensional de los sectores informales en estos países. De igual manera, se incorpora una revisión del uso de los servicios financieros digitales por parte de la población informal en estos países.

Se incluye más adelante un análisis de los resultados de la vulnerabilidad y resiliencia financiera en estos países a partir de datos de las mismas encuestas, así como de sus efectos en el bienestar financiero de la población, en particular de los sectores informales. Luego, se presentan algunas lecciones aprendidas de la aplicación de los principios de economía conductual en programas

en América Latina que incentivan el ahorro de largo plazo y pensional de los sectores informales y, por último, se concluye con algunas recomendaciones de política.

CARACTERIZACIÓN DEL SECTOR INFORMAL Y PRINCIPALES RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE CAPACIDADES FINANCIERAS DE CAF

De acuerdo con Velásquez Pinto (2021), en América Latina y El Caribe en 2016, la proporción del empleo informal en el empleo total habría llegado al 53,1%. Al considerar el empleo informal según sus componentes, se observa que el principal corresponde al empleo en el sector informal (37,4% del empleo total), seguido por el que se desarrolla en el sector formal (11,6%) y en los hogares (4,1%). Por su parte, la proporción del empleo informal entre las mujeres (54,3%) supera a la de los hombres (52,3%), ya sea respecto del empleo total como del empleo no agrícola, y tiende a concentrarse entre los trabajadores con un menor nivel de educación. En efecto, más de un 80% de los trabajadores sin educación son informales mientras que dicha proporción desciende a algo más de un 30% entre quienes tienen educación terciaria.

Finalmente, el empleo informal se concentra fuertemente en las zonas rurales, donde alcanza un 68,9% mientras que en las urbanas este indicador se sitúa en un 47,0%. Ello está vinculado con la alta presencia de informalidad en las actividades agrícolas (79,2%); no obstante, si se considera la cobertura respecto del empleo no agrícola, su importancia es elevada en los servicios no financieros y en el comercio, así como en actividades manufactureras. Además, el empleo informal tiene alta presencia entre los trabajadores más jóvenes, lo que condiciona su trayectoria futura en los mercados de trabajo, así como entre los trabajadores de mayor edad, lo que sugiere la

debilidad de los esquemas de protección de ingresos en la vejez (Velásquez Pinto, 2021).

De acuerdo con el mismo autor que utiliza cifras de la CEPAL, el repunte del empleo informal registrado en la mayoría de los países de la región en los últimos años se habría revertido temporalmente durante la crisis generada por la pandemia, pues se ha observado que las pérdidas de empleo han afectado en mayor grado a los trabajadores informales, a los de menor educación formal y a grupos de ocupados con menores calificaciones.

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020), los trabajadores informales típicamente no tienen acceso al crédito y es menos probable que se beneficien de las medidas y estímulos fiscales o del teletrabajo. Su situación empeora al considerar que no cuentan con una protección básica, incluida la protección social. Además, tienen un acceso limitado a los servicios de atención de la salud, ya que muy pocos países en la región cuentan con sistemas universales en esta rama de la protección social, y carecen de mecanismos de sustitución de los ingresos en caso de enfermedad, pérdida del empleo o de confinamiento. Al respecto, la OIT ha estimado que producto del confinamiento parcial o total, un 76% de los cerca de 2 billones de trabajadores informales a nivel mundial ha sido directamente afectado por tales medidas y que, en el caso de América Latina y el Caribe, dicha proporción alcanza a un 89%. En ausencia de medidas de sustitución de ingresos se espera que los ingresos de estos trabajadores en la región se hayan reducido en un 80% en el primer mes de la pandemia y que, en tal escenario, ello implicará un aumento de la pobreza entre los trabajadores informales de 54 puntos porcentuales, pasando de 36,1% antes de la crisis COVID-19 a 90,1% durante esta.

Con el objeto de apoyar a los países de América Latina y El Caribe en el diseño e implementación de sus Estrategias o Políticas

Nacionales de Inclusión y Educación Financieras, CAF ha venido realizando encuestas de medición de las capacidades financieras en, hasta el momento, ocho países de la región: Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, Perú y Paraguay.⁵ Esta encuesta utiliza la metodología desarrollada por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), la cual tiene como objetivo realizar un diagnóstico que permita identificar los conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos de los individuos con relación a los temas financieros. El uso de la metodología desarrollada por la OCDE permite que los resultados sean comparables entre países.

Las encuestas fueron realizadas a partir de una muestra de 1.200 personas en cada uno de los países, de diferentes niveles socioeconómicos, zonas geográficas, edad, nivel educativo y sexo, con un margen de error de +/- 2,8%. La encuesta cuenta con un total de 33 preguntas sobre comportamientos, conocimientos y actitudes financieras. Así mismo, se les pregunta a las personas encuestadas temas relacionados con la inclusión financiera e información sociodemográfica. A continuación se presentan los principales resultados de las encuestas de capacidades financieras de CAF relacionados con los comportamientos y actitudes financieras hacia el ahorro por parte de los trabajadores en el sector informal.

Tenencia de cuenta de ahorros

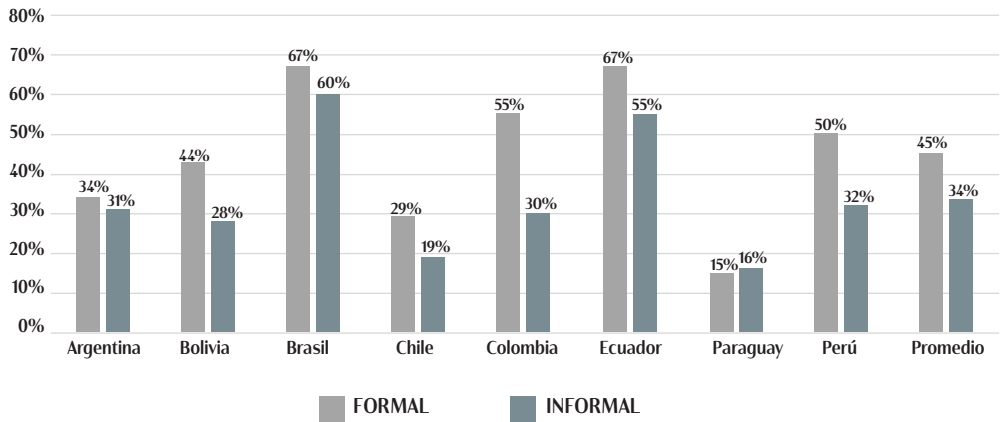
Los resultados de las encuestas de capacidades financieras CAF muestran que, en la mayoría de los países de América Latina en donde se ha realizado esta medición, la población que trabaja en los sectores informales muestra una menor tenencia de cuentas de ahorro.

De acuerdo con la Gráfica 5.2, en todos los países en donde se ha realizado la encuesta se presenta una brecha en la tenencia de una cuenta de ahorros entre los trabajadores del sector formal

⁵Las bases de datos con los resultados de las encuestas, los cuestionarios y un visualizador con los resultados se encuentra en: <https://www.caf.com/es/actualidad/herramientas/2021/05/visualizador-encuesta-de-capacidades-financiera/>

vs el informal, con excepción de Paraguay. En promedio para los ocho países, el 45% de las personas mayores de 18 años que trabajan en el sector formal tienen una cuenta de ahorros, en comparación con el 34% de quienes trabajan en el sector informal.

Gráfica 5.2
Porcentaje de adultos que tienen una cuenta de ahorros



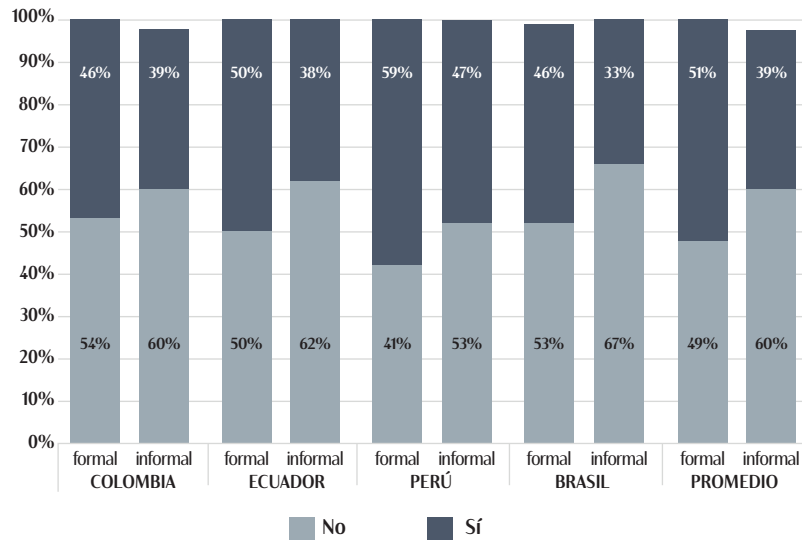
FUENTE: Encuestas de capacidades financieras CAF 2013, 2016, 2017, 2019 y 2020

Ahorro

Las más recientes encuestas de capacidades financieras de CAF realizadas en 2019 para Colombia y Perú y en 2020 para Brasil y Ecuador, permiten identificar el comportamiento de ahorro de los encuestados. Así, ante la pregunta “En los últimos 12 meses, ¿usted ha estado ahorrando dinero (así ya no lo tenga)?”, observamos que en los cuatro países se presentan brechas importantes entre los trabajadores formales y los informales. En promedio, mientras un 51% de los trabajadores formales de estos países manifiesta haber estado ahorrando, solo un 39% de los trabajadores informales expresa lo mismo (brecha de 12 puntos porcentuales -pp-) (ver Gráfica 5.3).

Gráfica 5.3

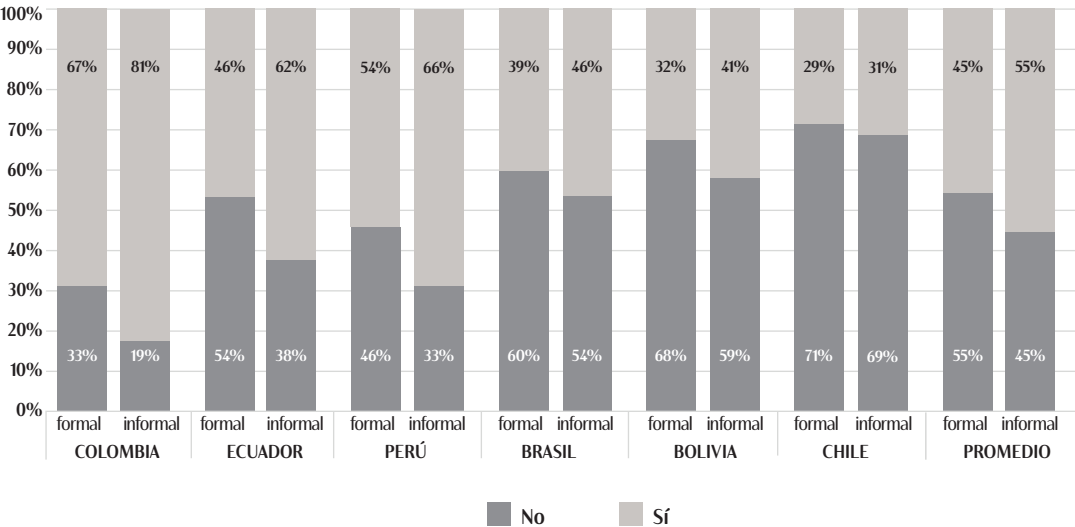
Personas que han estado ahorrando en los últimos 12 meses



FUENTE: Encuestas de capacidades financieras CAF 2019 y 2020.

A quienes responden positivamente la pregunta sobre el comportamiento del ahorro, se les pregunta sobre la forma en que han llevado a cabo este ahorro. Como resultado del escaso acceso de los trabajadores informales a los productos y servicios financieros formales, se observa que en todos los países los trabajadores informales prefieren ahorrar de manera informal en sus casas, en una alcancía o “debajo del colchón”. En promedio, mientras el 45% de los trabajadores formales manifiesta que ahorra de manera informal en sus casas, el 55% de los trabajadores informales expresa lo mismo, con una brecha de 10 pp. Llama la atención las brechas en Ecuador de 16 pp, en Colombia de 14 pp y en Perú de 12 pp. Por el contrario, en el caso de Chile se observa una brecha entre trabajadores informales y formales de solo 2 pp (Gráfica 5.4).

Gráfica 5.4
Personas con ahorro en efectivo en casa o en la billetera

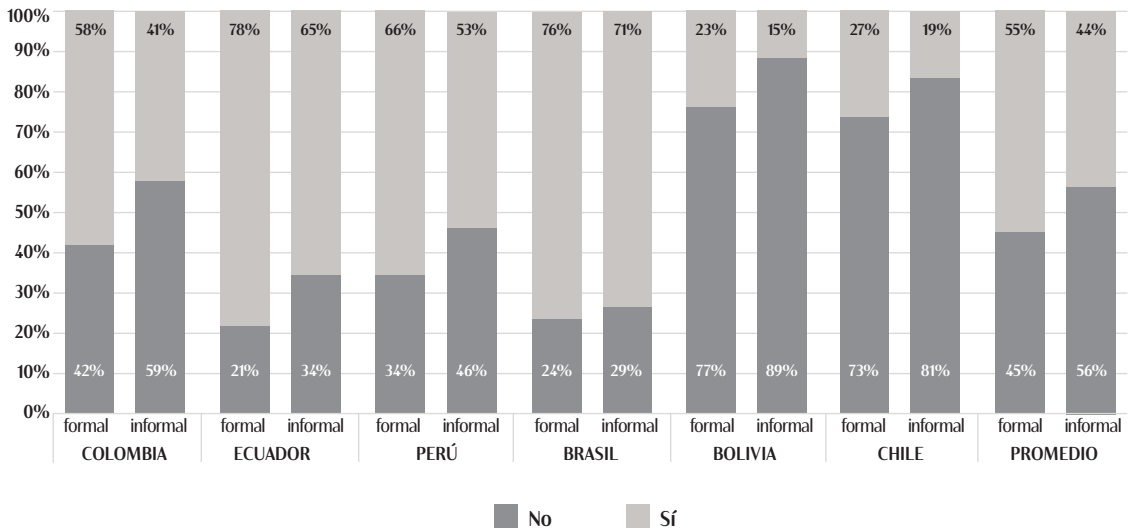


FUENTE: Encuestas de capacidades financieras CAF 2013, 2016, 2017, 2019 y 2020.

Por el contrario, como se observa en la Gráfica 5.5, la mayoría de los trabajadores del sector formal prefieren dejar dinero en una cuenta de depósito de ahorro como alternativa para ahorrar (55% en promedio) en comparación con los trabajadores del sector informal (44% en promedio).

Gráfica 5.5

Personas que dejan el dinero en un depósito de ahorro



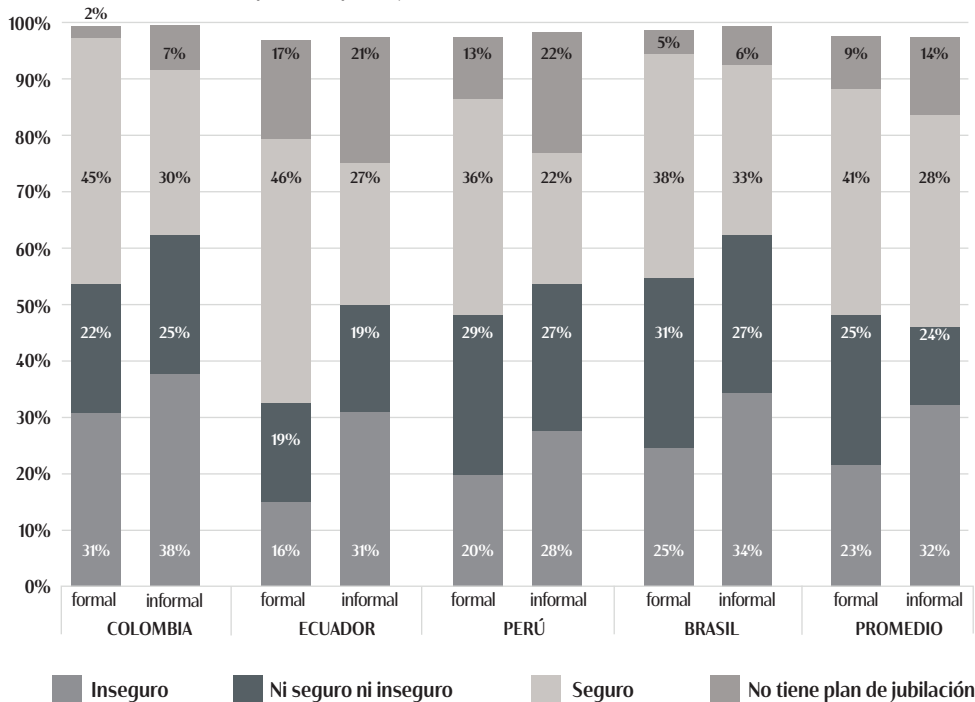
FUENTE: Encuestas de capacidades financieras CAF 2013, 2016, 2017, 2019 y 2020.

Planes de jubilación

La encuesta de capacidades financieras de CAF también indaga por la seguridad o confianza que sienten las personas sobre sus planes financieros para alcanzar una jubilación. Al respecto, y como se observa en la Gráfica 5.6, en los países en donde se incluyó esta pregunta (Brasil, Colombia, Ecuador y Perú), los trabajadores del sector informal se sienten más inseguros acerca de los planes para su pensión. En efecto, en promedio, el 32% de los trabajadores informales se siente inseguro acerca de sus planes de jubilación frente a un 23% de los trabajadores formales. La cifra anterior es en realidad más grave si se tiene en cuenta que un 14% en promedio de los trabajadores informales manifiesta no tener un plan de jubilación frente a un 9% de los trabajadores formales. También es de preocupación el hecho que el 25% de trabajadores formales y el 24% de los informales, no sean capaces de definir qué tan seguros se sienten.

Gráfica 5.6

Grado de inseguridad que sienten las personas respecto a sus planes para jubilación (% del total de encuestados)

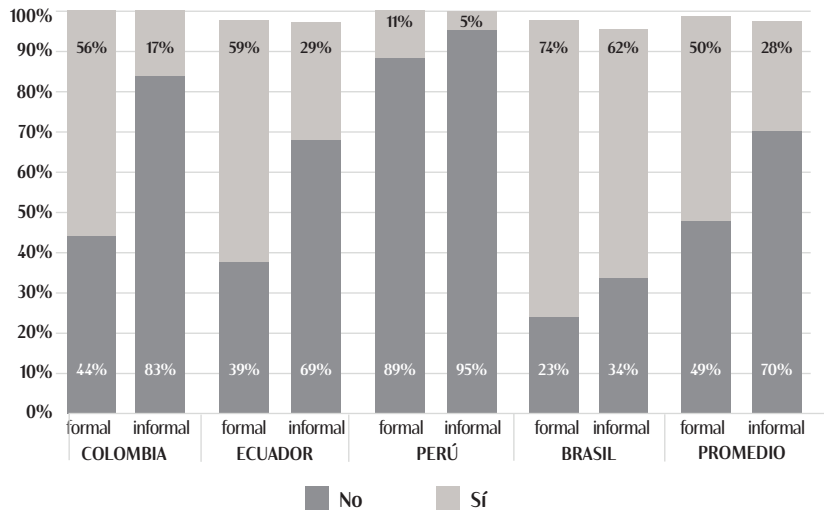


FUENTE: Encuestas de capacidades financieras CAF 2019 y 2020.

Con relación a las estrategias que utilizan las personas para obtener los recursos para su jubilación, se observa que el 50% de los encuestados del sector formal de estos cuatro países manifiestan que recurrirán a un plan obligatorio de pensión por su trabajo, comparado con un 28% de los encuestados del sector informal (Gráfica 5.7). De igual manera, en promedio, un 22% de los trabajadores formales encuestados indican que recurrirán a un plan de pensiones voluntarias frente al 18% de los trabajadores informales (Gráfica 5.8). No obstante, se observa que estas cifras son aún muy bajas por lo que se requieren políticas y programas desde los sectores público y privado para fomentar el ahorro voluntario para la jubilación tanto en sectores formales como informales.

Gráfica 5.7

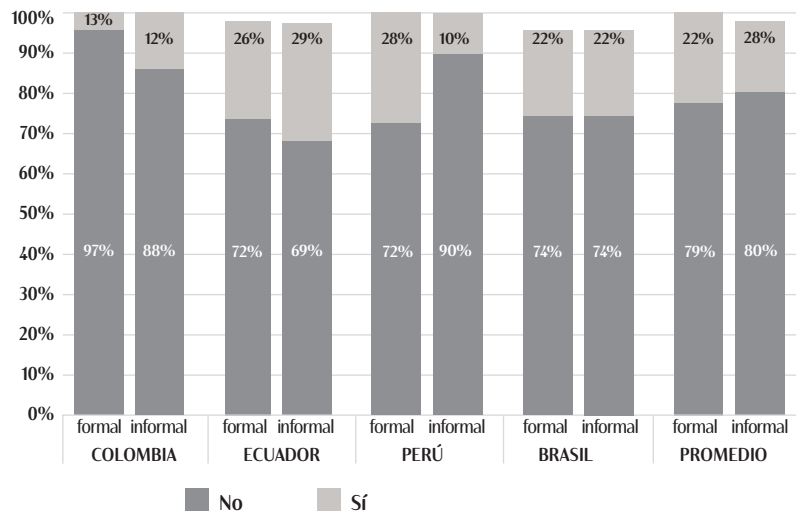
Planes obligatorios de pensiones en el trabajo
(% de los encuestados)



FUENTE: Encuestas de capacidades financieras CAF 2019 y 2020.

Gráfica 5.8

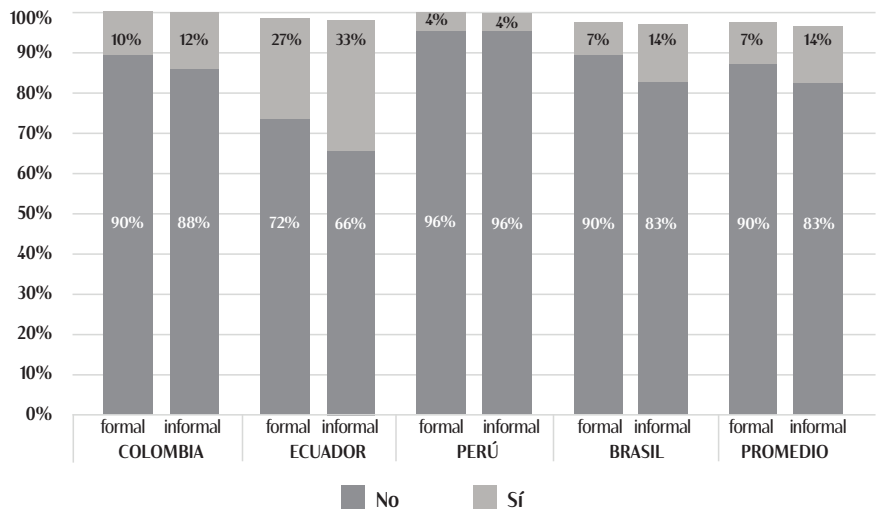
Preferencias por planes de pensiones voluntarias
(% de los encuestados)



FUENTE: Encuestas de capacidades financieras CAF 2019 y 2020.

Por otra parte, se observa también una diferencia en casi todos los países con relación a la dependencia del cónyuge o compañero(a) de los encuestados para su jubilación. En promedio, el 7% de los trabajadores formales responde que dependerá de su cónyuge o compañero(a) que lo respalda para su jubilación comparado con un 14% de los trabajadores informales.

Gráfica 5.9
Dependencia del cónyuge o compañera como respaldo para la etapa de retiro

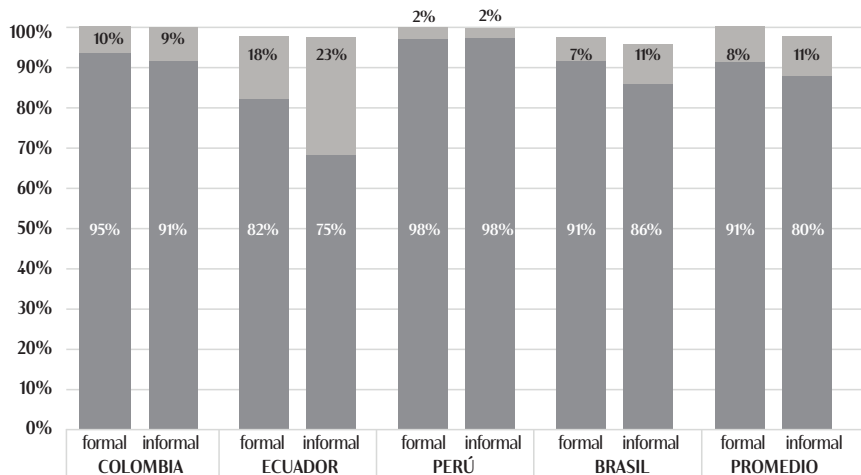


FUENTE: Encuestas de capacidades financieras CAF 2019 y 2020.

De igual manera, se observa que para el 11% de los trabajadores informales su estrategia para obtener una jubilación es depender de los hijos u otros miembros de la familia, comparado con el 8% de los trabajadores formales, modalidad que enfrenta riesgos importantes ante los cambios demográficos acelerados que viene enfrentando la región, reflejado en la mayor esperanza de vida y menores tasas de fertilidad (Gráfica 5.10).

Gráfica 5.10

Personas que manifiestan que dependerán de sus hijos en la jubilación



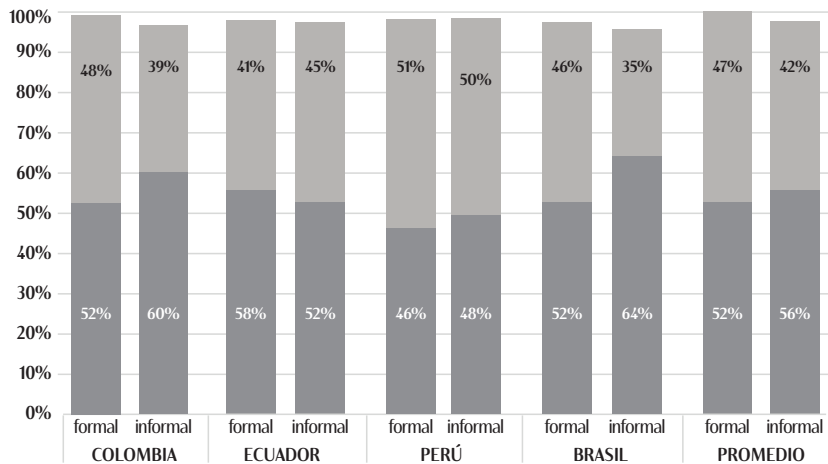
FUENTE: Encuestas de capacidades financieras CAF 2019 y 2020.

Vulnerabilidad y resiliencia financiera

La encuesta de capacidades financieras también indaga acerca de la resiliencia financiera de las personas. Ante la pregunta “Si usted enfrenta un gasto imprevisto hoy, equivalente a su ingreso mensual personal, ¿sería capaz de cubrir estos gastos sin pedir un crédito o pedir ayuda a familiares o amigos?”, se observa que, en promedio, el 47% de los encuestados que son trabajadores formales expresa que pueden cubrir el choque financiero en comparación con el 42% de los trabajadores informales (Gráfica 5.11).

Gráfica 5.11
Capacidad de enfrentar gastos imprevistos

Si usted enfrenta un gasto imprevisto hoy, equivalente a su ingreso mensual personal, ¿sería capaz de cubrir estos gastos sin pedir un crédito o pedir ayuda a familiares o amigos?



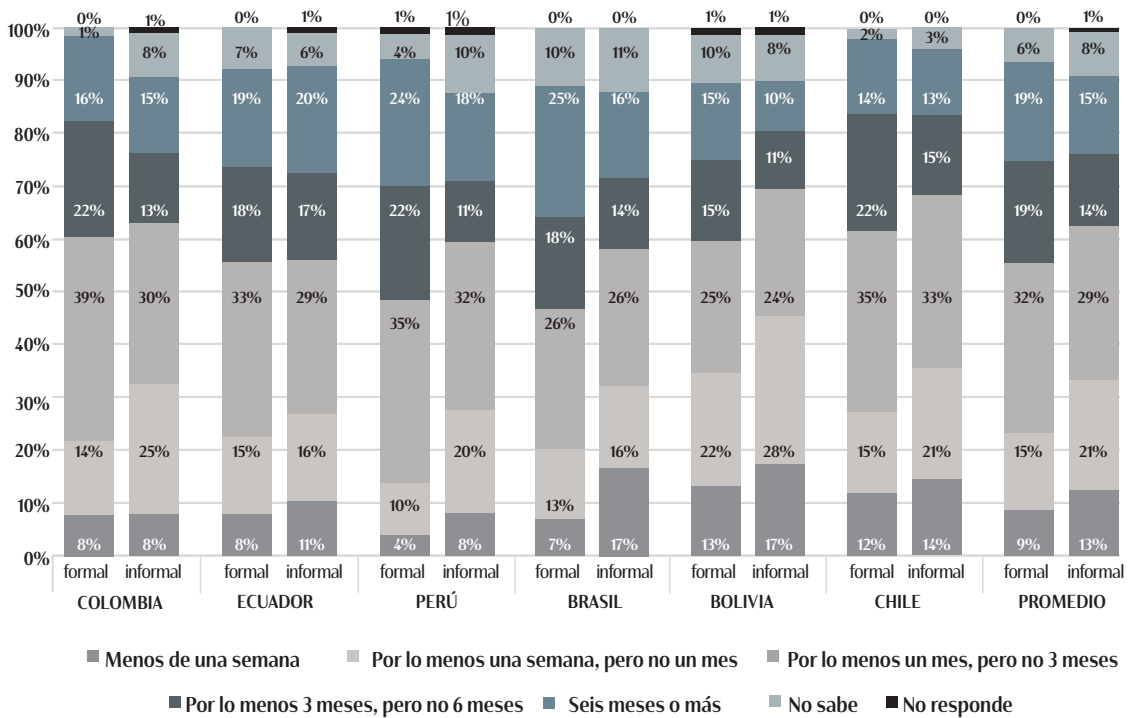
FUENTE: Encuestas de capacidades financieras CAF 2019 y 2020.

Por su parte, como una manera de medir la vulnerabilidad financiera de la población, la encuesta pregunta durante cuánto tiempo podrían las personas seguir cubriendo sus gastos sin pedir prestado dinero en caso de perder su principal fuente de ingresos. Para esta pregunta se cuenta con información para los ocho países en los que se ha realizado la encuesta hasta el momento y resalta el hecho de que el 63% de los encuestados que trabajan en sectores informales solo pueden continuar cubriendo sus gastos por menos de tres meses al perder su principal fuente de ingresos comparado con el 56% de los encuestados que trabajan en el sector formal (Gráfica 5.12).

Gráfica 5.12

Tiempo que una persona puede financiar gastos imprevistos

En el caso de que usted pierda su principal fuente de ingresos, ¿durante cuánto tiempo podría seguir cubriendo sus gastos sin pedir prestado dinero?

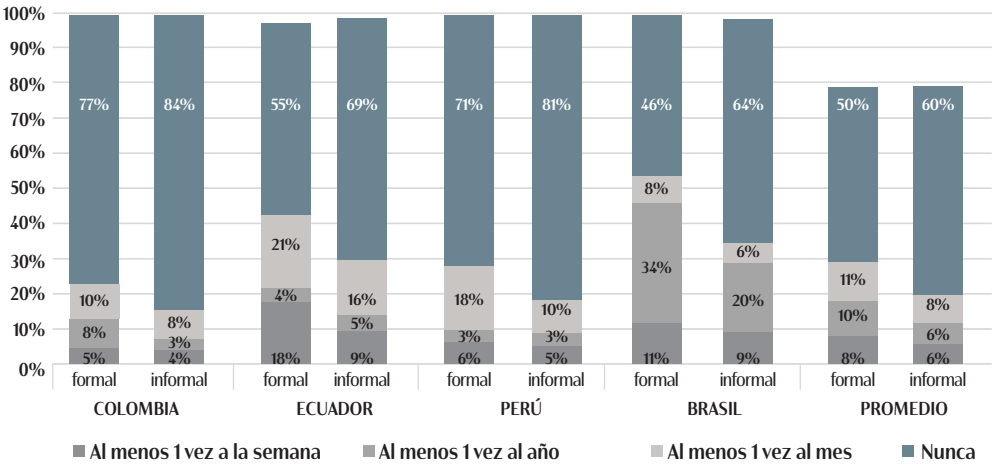


FUENTE: Encuestas de capacidades financieras CAF 2013, 2016, 2017, 2019 y 2020.

Uso de servicios financieros digitales

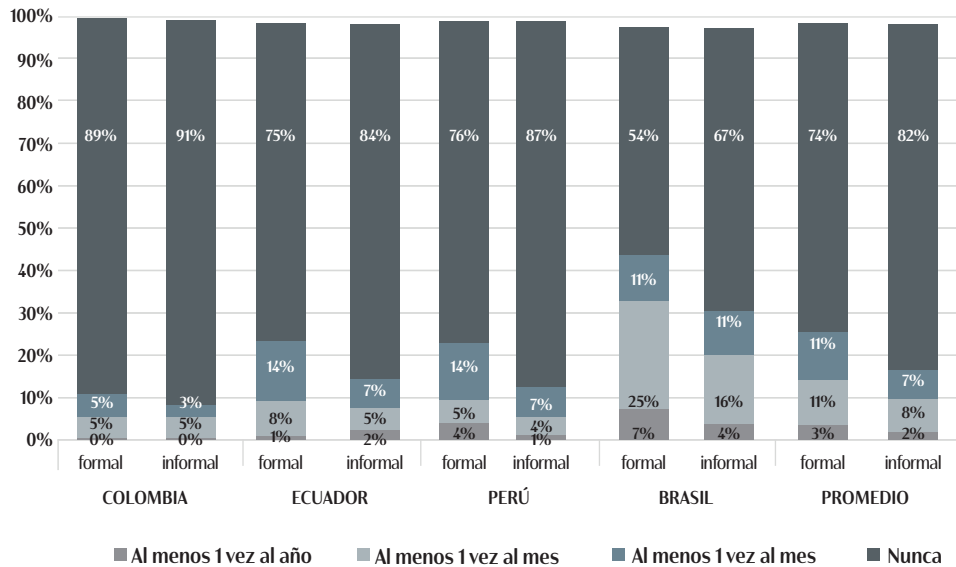
De acuerdo con los resultados de la encuesta podemos observar que a pesar de que el uso de internet para realizar transferencias bancarias a través de teléfonos celulares o computadoras aún es bajo en la mayoría de los países, los trabajadores formales utilizan más estos canales digitales que los trabajadores informales, ya que el 50% de los primeros informa que nunca ha utilizado estos servicios frente al 60% de los trabajadores informales (Gráfica 5.13).

Gráfica 5.13
Transferencias entre cuentas bancarias por internet



FUENTE: Encuestas de capacidades financieras CAF 2019 y 2020.

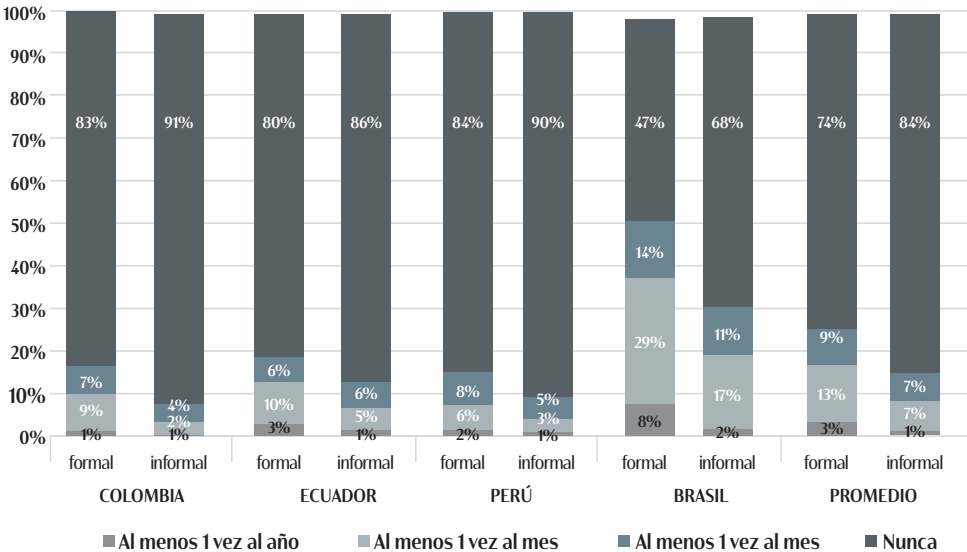
Por otra parte, y relacionado con el acceso a los productos financieros, se observa que los encuestados que pertenecen al sector formal usan en mayor medida las tarjetas débito y crédito para hacer compras por internet comparados con los encuestados que hacen parte del sector informal. En efecto, mientras que el 74% los trabajadores formales, en promedio, manifiestan que nunca han usado una tarjeta débito para hacer compras por internet, este porcentaje aumenta a 82% en el caso de los informales (Gráfica 5.14).

Gráfica 5.14**Compras por internet con tarjeta de débito**

FUENTE: Encuestas de capacidades financieras CAF 2019 y 2020.

En el caso de los pagos con tarjeta de crédito por internet, en promedio para los cuatro países, el 74% de los encuestados del sector formal manifiestan que nunca la han utilizado en comparación con el 84% de los encuestados del sector informal (Gráfica 5.15).

Gráfica 5.15
Compras por internet con tarjeta de crédito



FUENTE: Encuestas de capacidades financieras CAF 2019 y 2020.

APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE LA ECONOMÍA CONDUCTUAL A PROGRAMAS DE INCENTIVO DEL AHORRO EN AMÉRICA LATINA

Los sesgos cognitivos y de comportamiento pueden impedir que los seres humanos tomen decisiones financieras óptimas para su bienestar. Los economistas del comportamiento argumentan que existe una importante brecha entre el “saber” y el “hacer”, y que los sesgos humanos a menudo inhiben nuestra capacidad de tomar buenas decisiones: la gente tiende a valorar más el presente que el futuro; necesita recordatorios frecuentes para aplicar lo que ha aprendido; y sigue rutinas habituales que dificultan que cambie positivamente su comportamiento. Estos sesgos condicionan las conductas financieras de las personas y a menudo resultan en falta de acción, a pesar del conocimiento con el que cuentan las personas. Adicionalmente, las actitudes

y prácticas aprendidas de los padres, familiares o amigos condicionan fuertemente los hábitos financieros de las personas.

La economía del comportamiento incorpora ideas de la economía y otras disciplinas orientadas al comportamiento que incluyen la psicología, sociología, antropología y neurociencia cognitiva, con el objeto de enriquecer los modelos económicos estándar y así mejorar nuestra capacidad de entender y predecir el comportamiento humano, de los mercados y la política pública.

Mientras la economía neoclásica parte del supuesto de que los seres humanos somos racionales y siempre tomamos decisiones que maximizan nuestro bienestar, la economía del comportamiento reconoce que en ocasiones los sesgos cognitivos y de comportamiento impiden que tomemos las mejores decisiones.

En su libro *Nudge*, Thaler y Sunstein (2009) sostienen que muchos psicólogos y neurocientíficos han estado convergiendo hacia una descripción del funcionamiento del cerebro que implica la distinción entre dos tipos de pensamiento, uno que es intuitivo y automático, y otro que es reflexivo y racional. El primer tipo de pensamiento es denominado sistema automático y el segundo sistema reflexivo.

El sistema automático es rápido e instintivo, mientras que el sistema reflexivo es más deliberado y consciente de sí mismo. En otras palabras, el sistema automático está relacionado con el instinto y la reacción, y el sistema reflexivo está relacionado con el pensamiento consciente.

De acuerdo con los hallazgos de la economía del comportamiento, muchas veces las personas recurren a atajos mentales, “reglas de oro” o heurísticas asociadas con el sistema automático de pensamiento a la hora de tomar decisiones. Aunque las reglas de oro pueden ser muy útiles, su uso también puede llevar a sesgos sistemáticos.

A partir de estas heurísticas surgen una serie de sesgos cognitivos y de comportamiento en los que incurrimos los seres humanos a la hora de tomar decisiones. Las revelaciones sobre la conducta humana permiten diseños efectivos de políticas y programas, o lo que Thaler y Sunstein han denominado “arquitectura de las decisiones”.

A continuación, se describen los principales sesgos relacionados con la toma de decisiones financieras, así como las opciones de diseño que permiten mitigarlos.

1. **Procrastinar o postergar:** dejamos para mañana lo que deberíamos hacer hoy. En general, procrastinamos aun cuando las consecuencias son significativas para nuestro bienestar como en el caso de decisiones relacionadas con la salud, la elaboración de un testamento y ahorrar para la pensión.

En general procrastinamos cuando:

- a. El proceso es abierto, es decir sin una fecha límite preestablecida.
- b. No estamos seguros de qué pasos seguir.
- c. Cuando el proceso requiere demasiados pasos y cada uno de ellos es un obstáculo.
- d. Cuando los beneficios de una determinada acción están en el futuro, pero los costos se pagan en el presente.

En el caso de decisiones relacionadas con temas financieros, las opciones de diseño están relacionadas con la incorporación de *defaults* u opciones por defecto y descuentos automáticos para que ahorrar, por ejemplo, sea una decisión “pasiva”.

2. **Normas sociales:** nuestra percepción del comportamiento y las opiniones de los demás sí tienen un efecto sobre nosotros.

En general, seguimos las normas sociales cuando tenemos incertidumbre acerca de cómo comportarnos o cuando percibimos que los demás comparten nuestras circunstancias.

Un ejemplo de este sesgo está relacionado con el pago de impuestos. Las medidas represivas para el cobro de impuestos que enfatizan las sanciones pueden tener el efecto contrario al previsto, si el aumento de las sanciones transmite la idea de que la evasión está muy extendida. En contraste, las políticas que enfatizan el cumplimiento tributario y alientan la percepción de que los evasores de impuestos son pocos pueden tener éxito. Este es el caso del pago de impuestos en el estado de Minnesota, Estados Unidos, el cual aumentó cuando se informó a las personas que las tasas de cumplimiento eran altas, pero no aumentó cuando se informó a las personas sobre altos niveles de incumplimiento. En el Reino Unido, por su parte, el pago de impuestos tuvo un mayor aumento cuando los ciudadanos recibieron cartas señalando que la mayoría de las personas en su vecindario ya había pagado sus impuestos que cuando la carta no contenía esta información sobre normas sociales (World Bank, 2015).

En este caso, las opciones de diseño están relacionadas con el impacto del efecto de pares.

3. Atención limitada: no podemos tener el mismo nivel de atención para todo lo que hacemos.

La atención limitada se manifiesta de diversas maneras:

- a. No siempre estamos atentos a lo que importa.
- b. Prestamos más atención a lo destacado.
- c. No ponemos atención al paso del tiempo.

Una de las opciones de diseño para mitigar este sesgo son los recordatorios personalizados por SMS.

- 4. Predisposición al presente:** valoramos mucho más el presente que el futuro. Este sesgo tiene implicaciones en decisiones relacionadas con el ahorro a largo plazo o para la pensión, ya que valoramos más los costos en el presente relacionados con un menor ingreso disponible y menor capacidad de consumo versus los beneficios en el futuro relacionados con un mayor monto de pensión.

En este caso, la opción de diseño para mitigar este sesgo está relacionada con la generación de compromisos de ahorro.

- 5. Aversión a la pérdida:** está relacionada con la fuerte tendencia a preferir evitar pérdidas que generar ganancias.

En este caso, la opción de diseño para mitigar los efectos de este sesgo está relacionada con presentar un valor percibido que potencialmente pueda perderse al no realizar una determinada acción. Por ejemplo, cuantificar qué perdemos al no aportar a nuestra pensión.

- 6. Conflicto de decisión:** a todos nos gusta tener más opciones, pero no nos gusta tomar una decisión. El conflicto de decisión se manifiesta cuando existen demasiadas decisiones, cuando estas son difíciles de distinguir entre sí y cuando las cualidades para compararlas son complejas.

En este caso, las consecuencias son que nos sentimos tan abrumados con la cantidad de opciones que terminemos por no tomar ninguna decisión, quedemos descontentos con la decisión tomada, o tomemos una mala decisión que afecte nuestro bienestar.

La opción de diseño para mitigar este sesgo es la presentación sencilla de las opciones para facilitar su comparación. En el caso de productos financieros, es importante presentar la información de manera sencilla y comparable, es decir presentar, por ejemplo, los costos de un

crédito en términos del monto a pagar por concepto de la cuota a pagar, en lugar de expresarlo en términos de la tasa de interés asociada. De esta manera, las personas podrán más fácilmente comparar créditos de distintas entidades financieras y tomar decisiones acerca de cuál es el más conveniente.

Programas de incentivo del ahorro y ahorro a largo plazo en América Latina

México: AforeMóvil

Para enfrentar el reto de cobertura y suficiencia de las pensiones, la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR) y un grupo de AFORES (Administradoras de Fondos para el Retiro) están usando la tecnología como solución. En México, casi 78 millones de personas usan celular y dos de cada tres usuarios cuentan con un teléfono inteligente.⁶ Tratando de aprovechar esta gran oportunidad, en agosto de 2017 la CONSAR y las AFORES lanzaron la aplicación AFORE Móvil, con el objetivo de acercar el Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR) a la población de una manera fácil y accesible, con el fin de mejorar el conocimiento del sistema, fomentar la toma activa de decisiones informadas y estimular el ahorro voluntario para el retiro, para así mejorar el nivel de las pensiones. La aplicación ayuda a superar las principales barreras que limitan el ahorro para el retiro.

México: Millas para el retiro

Existen experiencias interesantes en la región que promueven el ahorro para el retiro de manera voluntaria utilizando los principios de la economía conductual, las cuales pueden servir de buenas prácticas y replicarse en otros contextos. Un ejemplo es el trabajo adelantado por la CONSAR⁷ que ha venido diseñando intervenciones a partir de los hallazgos de la economía conductual, tales como la predisposición al

⁶Federación Internacional de Administradoras de Fondos de Pensiones, 2018, "El rol de la tecnología y la economía del comportamiento para incrementar el ahorro previsional: experiencias recientes en Chile, Colombia, México y Perú": https://www.fiapinternacional.org/wp-content/uploads/2016/01/Nota-Pensiones-Nro.30_Rol-de-tecnolog%C3%ADa-para-incrementar-ahorro-October-2018.pdf

⁷CONSAR, 2017, "Millas para el Retiro", nuevo esquema para el ahorro voluntario: <https://www.gob.mx/consar/articulos/millas-para-el-retiro-nuevo-esquema-para-el-ahorro-voluntario-134123?idiom=es>

presente y la aversión a la pérdida. Para esto, CONSAR junto con la Secretaría de Hacienda y Crédito Público de México desarrollaron la *app* Millas para el retiro, con la cual se busca que los trabajadores incrementen sus ahorros de una forma más práctica, ya que mediante esta *app* las personas pueden ahorrar en su cuenta de pensión mientras consumen. De esta manera, se busca cambiar la manera en que las personas están acostumbradas a consumir y ahorrar, ya que generalmente se asocia el placer con comprar y el dolor (o la pérdida) con ahorrar. Así, el programa pretende que la gente consuma y que a partir de ello generen un ahorro, el cual se verá reflejado en su cuenta de seguridad social, cambiando el dolor de ahorrar por el placer de comprar.

Chile: Simulador de Pensiones desarrollado por el regulador

La Superintendencia de Pensiones en colaboración con la OCDE en el año 2011, inició un proyecto de herramienta interactiva para aumentar el conocimiento y promover conciencia respecto de la pensión. Esta herramienta entrega una proyección personalizada del monto de la pensión futura, información que no puede ser fácilmente obtenida o estimada por los propios afiliados. Además, la herramienta considera la dimensión del riesgo en el resultado final y evalúa el efecto de cambiar diferentes parámetros en el monto de la pensión.⁸

Los resultados de una evaluación realizada para medir el impacto de ofrecer información personalizada sobre las pensiones, mediante un simulador simplificado, en los ahorros de largo plazo y las decisiones de contribución mostró que las herramientas como el Simulador de Pensiones son útiles para que el “yo futuro” gane la batalla al “yo actual”. Los individuos tienen dificultades para estimar la pensión que recibirán, de modo que entregar información personalizada puede tener un impacto sustancial en el comportamiento de ahorro y retiro. No obstante, se deben proveer mecanismos que aseguren que dichas decisiones tengan efectos permanentes y no solo de corto plazo.⁹

⁸*Simulador de pensiones de la Superintendencia de Pensiones de Chile:* <https://www.spensiones.cl/portal/institucional/594/w3-channel.html>

⁹*Federación Internacional de Administradoras de Fondos de Pensiones, 2018, “El rol de la tecnología y la economía del comportamiento para incrementar el ahorro previsional: experiencias recientes en Chile, Colombia, México y Perú”:* https://www.fiapinternacional.org/wp-content/uploads/2016/01/Nota-Pensiones-Nro.30_Rol-de-tecnolog%C3%ADa-para-incrementar-ahorro-Octubre-2018.pdf

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE POLÍTICA

La población que trabaja en los sectores informales de la economía está enfrentada a mayores vulnerabilidades financieras que los trabajadores formales. Como se observó a partir de los resultados de las encuestas de capacidades financieras de CAF, los empleados informales tienen menor acceso a productos financieros básicos como una cuenta de ahorros, ahorran menos para el corto y largo plazos, tienen menos confianza sobre sus planes financieros para alcanzar una jubilación y tienen menor resiliencia financiera. No obstante, a pesar de que los trabajadores informales manifiestan tener un menor uso de los servicios financieros digitales que los trabajadores formales, este no es nulo, por lo que reviste una oportunidad importante para promover el ahorro de corto y largo plazo del sector informal.

Por esta razón, es fundamental fomentar las capacidades financieras de los trabajadores informales. En ese sentido, es clave diseñar e implementar programas de educación financiera que incentiven el buen uso de los servicios financieros digitales a la vez que promueven conductas financieras responsables. Por su parte, los medios digitales se convierten en una excelente oportunidad de mejora para las intervenciones que tratan de promover las capacidades financieras. Mediante el uso de aplicaciones y *robo-advisors*, estos medios incorporan elementos que han sido reconocidos como exitosos a la hora de promover comportamientos financieros de acuerdo con los hallazgos de la economía conductual, tales como son el uso de elementos lúdicos y personalizados, recordatorios, el permitir establecer metas financieras, y el proporcionar información cuando se necesita (*teachable moments*), además de medir comportamientos financieros y su impacto en el bienestar financiero de los individuos.

Una de las oportunidades más importantes que tienen los prestadores de servicios financieros es diseñar sus productos y

servicios de cara a las necesidades de sus clientes. En este sentido, se recomienda aprovechar esta nueva tendencia digital para realizar una adecuación de los productos y servicios más acorde a las necesidades de los usuarios, en particular de la población informal, junto con un acompañamiento continuo en temas de educación financiera y digital.

Los gobiernos deben ver la inclusión financiera digital como una importante oportunidad para reducir la informalidad de la economía. En efecto, la ampliación del acceso a cuentas en instituciones financieras o billeteras electrónicas que permitan realizar pagos digitales tiene el potencial de reducir el tamaño de la economía informal en la cual muchos individuos y empresas optan por no registrarse, no pagar impuestos o no cumplir con las regulaciones establecidas. En esta medida, el uso de los servicios financieros digitales puede mejorar la fiscalización de la actividad económica y así promover la formalización, lo cual tiene importantes implicaciones para la recuperación económica en la pospandemia.

Del lado de la protección al consumidor financiero, la creciente digitalización trae consigo una mayor generación, recopilación, almacenamiento y uso de datos personales y transaccionales, que pueden facilitar una mejor comprensión de los hábitos y las necesidades de los usuarios, pero también los expone ante mayores peligros por el uso no adecuado de esta información. A la luz de que estas innovaciones permiten acumular información privada y sensible, la poca o nula claridad sobre el manejo de datos puede exponer a los usuarios o generar suspicacias para su uso. De ahí la importancia de las medidas y marcos regulatorios de protección al consumidor financiero.

En suma, para lograr promover el ahorro de los colectivos informales y vulnerables en la región, es necesario tener presentes las distintas aristas y dimensiones de la digitalización financiera empujada por la pandemia del COVID-19 para que esta se traduzca

en realidad en una mayor inclusión y un mayor bienestar financiero para la población. Si no se mantiene esta visión integral, las iniciativas podrían no traducirse en los resultados esperados y las brechas existentes, así como la vulnerabilidad financiera de la población en la región, ya de por sí alta, podrían exacerbarse.

REFERENCIAS

- Bahia, Calvin and Stefano Suardi (2019), Connected Society: The State of Mobile Internet Connectivity 2019, GSMA: <https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2019/07/GSMA-State-of-Mobile-Internet-Connectivity-Report-2019.pdf>*
- Berkmen, P., K. Beaton, D. Gershenson, J. Arze del Granado, K. Ishi, M. Kim, E. Kopp, and M. Rousset (2019), Fintech in Latin America and the Caribbean: Stocktaking, IMF Working Paper No. 19/71.*
- with contributions from H. Miao, Y. N. Mooi, and E. Duch*
- CAF (2013, 2016, 2017, 2019 y 2020), Encuestas de capacidades financieras: <https://www.caf.com/es/actualidad/herramientas/2021/05/visualizador-encuesta-de-capacidades-financiera/>*
- Cárdenas, S., Cuadros, P., Estrada, C., y Mejía, D. (2020). Determinantes del bienestar financiero: evidencia para América Latina. Caracas: CAF. Obtenido de <https://scioteca.caf.com/handle/123456789/1617>*
- Demirgüç-Kunt, Asli, Leora Klapper, Dorothe Singer, Saniya Ansar, and Jake Hess. (2018). The Global Findex Database 2017: Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution. Washington, DC: World Bank.*
- Di Giannatale, Sonia y María José Roa, 2019. "Barriers To Formal Saving: Micro And Macroeconomic Effects," Journal of Economic Surveys, Wiley Blackwell, vol. 33(2), pages 541-566, April.*
- Mejía, D., y Azar, K. (2021). Políticas de inclusión financiera y las nuevas tecnologías en América Latina. Caracas: CAF. July 13. Retrieved from <http://scioteca.caf.com/handle/123456789/1755>*
- Mejía, D., y Rodríguez, G. (2016). Determinantes socioeconómicos de la educación financiera. Evidencia para Bolivia, Colombia, Ecuador y Perú. Serie de Políticas Públicas y Transformación Productiva; N° 23 / 2016, Bogotá: CAF. Retrieved from <http://scioteca.caf.com/handle/123456789/835>*
- M. Velásquez Pinto, "La protección social de los trabajadores informales ante los impactos del COVID 19", Documentos de Proyectos (LC/TS.2021/37), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe*

(CEPAL), 2021.

OIT (2020), *“Impact of lockdown measures on the informal economy. A summary”*. [En línea]: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/briefingnote/wcms_743534.pdf

Thaler, R. and Cass Sustein (2009), *Nudge: Improving Decisions About Health, Wealth, and Happiness*.

World Bank (2015), *Behavioral Insights for Tax Compliance*.