

La nueva educación financiera: Una propuesta disruptiva

Febrero 2024



 kamina

Créditos

Autor:

Claudia Tobar, PhD

Diseño:

Artool

Colaboración

Numma, The Decision Lab



THE DECISION LAB

N N U M M A



índice

Introducción	4
Estudio: Percepción de finanzas personales	6
Estudio: Comportamiento financiero	14
Balance del crédito	22
Kamina la solución integral	26
Referencias	29

Introducción

El bienestar financiero es la base del bienestar general de las personas. El dinero es una invención social que surgió de la necesidad de asignar valor a los bienes para facilitar su intercambio. Esta innovación ha impulsado el crecimiento del comercio y, con el tiempo, se ha convertido en la métrica fundamental para medir el progreso, el desarrollo y el crecimiento tanto a nivel individual como a nivel nacional. Las personas que tienen una adecuada formación y ejemplos a seguir para tomar decisiones financieras, tienen una ventaja importante para su crecimiento económico.

Este reporte tiene el interés de presentar una radiografía sobre la situación financiera de los ecuatorianos, su percepción acerca de las instituciones formales, sus miedos, bloqueos y motivadores para tomar decisiones financieras. El reporte también analiza la literatura más actual sobre los comportamientos financieros de las personas, y cómo podemos proyectar sus decisiones y apoyarlos en el camino. Finalmente, el reporte muestra la emergente situación de sobre endeudamiento en el país. Esta crisis es el resultado de estrategias de remediación en la pandemia, qué ahora después de 4 años estamos cosechando las secuelas financieras de los usuarios.

Kamina tiene el genuino interés de ser el actor que provea acceso a una educación financiera diferente. Que aplique los conocimientos de la neurociencia y la ciencia del comportamiento para desafiar la forma en que las personas manejan su dinero y administran su futuro financiero. Kamina es la plataforma que funciona como puente entre las personas y el ecosistema financiero



Claudia Tobar, PhD
Chief Impact and Education Officer , Kamina

Estudio Percepción Finanzas Personales



Estudio nacional de finanzas personales

Kamina realizó junto a Numma (Centro de investigación) un estudio de mercado a 1.344 usuarios, con observaciones en vivo en los cantones de Quito, Guayaquil, Cuenca y Manta. La Confiabilidad es el 95% Margen de error del 2,7%. La investigación tenía como fin conocer percepciones acerca del bienestar financiero, decisiones diarias con relación al dinero y visión acerca de las instituciones financieras. Importantes hallazgos nos dan luz sobre la realidad detrás de la necesidad de educación financiera de miles de ecuatorianos.

En el análisis de los datos se pudo observar algunas confirmaciones a hipótesis previas acerca de la situación de los ecuatorianos, pero en otras reveló nueva información que permite calibrar y personalizar más el programa por región, género y edad.



Hallazgos Generales

La edad es un determinante alrededor de la disposición en educación financiera.

Las mujeres todavía tienen un bajo protagonismo en la participación del presupuesto familiar.

Ecuador tiene muchas realidades, sobretodo Manta tiene un comportamiento único en relación a sus finanzas personales.

El nivel socioeconómico afecta en el uso y aprovechamiento de los servicios bancarios.

Quito en general es la ciudad con mejor comportamiento financiero de las ciudades evaluadas.

El estudio nos revela importantes patrones de diferencias de género, edad, comportamiento geográfico en cuestión al manejo de las finanzas personales.

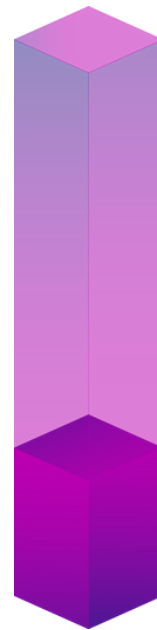
Hay **oportunidades** para el sector financiero para buscar mejor aprovechamiento al acceso de productos financieros y cómo ofrecer más cercanía y confianza a sus usuarios y potenciales clientes.

La necesidad de una educación financiera segmentada es clave para el futuro de alcances con resultados tangibles y productivos para las poblaciones específicas.

Realidades financieras Ecuador

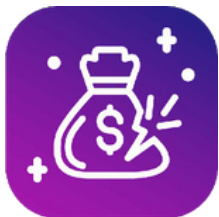
Presupuestos familiares

Solo el 21% maneja un presupuesto familiar oficial. Eso quiere decir que la población restante o no maneja ningún tipo de planificación o solo hace solo en su cabeza, lo que resulta en fallas de precisión y por ende fallas en su ejecución.



20%

EL 20% manifiesta que no le interesa aprender como llevar un presupuesto.

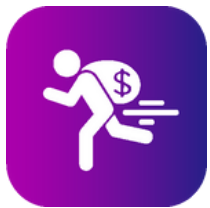


Mientras menor la población en edad menos interés hay en llevar un presupuesto. La población con entre 18 y 24 años en su 24% dice no interesarle.

Deudas



El 51% de la población encuestada tiene deudas pendientes de algún tipo.

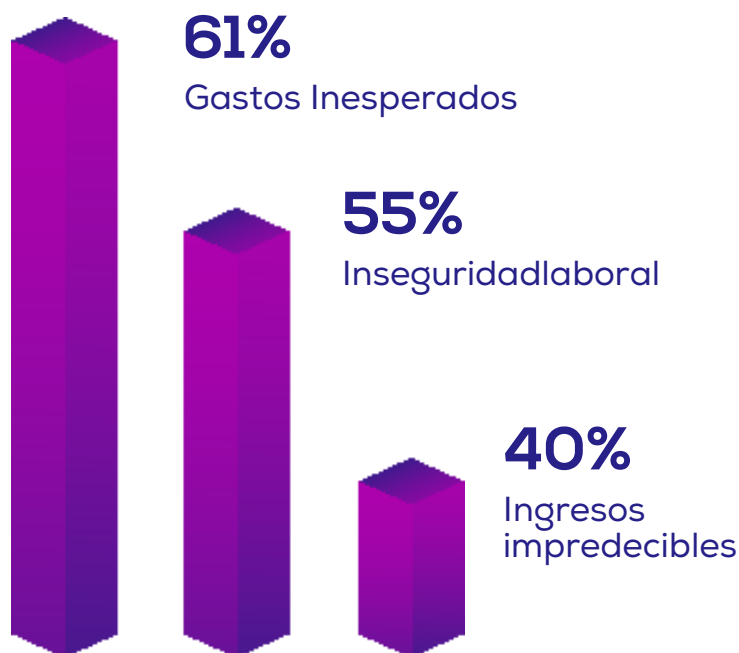


En Manta fue muy llamativo qué el 55% de los encuestados prefiere no contestar cuando se le pregunta sobre con quién tiene la deuda.



El 36% de los encuestados no ha aplicado a ningún crédito en el pasado.

Oportunidades de mejora



En Manta fue muy llamativo que el 55% de los encuestados prefiere no contestar cuando se le pregunta sobre con quién tiene la deuda.

Para los usuarios encuestados el tener un trabajo estable y un fondo de emergencias aliviarían la sensación de alto estrés financiero.

61% están dispuestos a recibir apoyo o acompañamiento para sus finanzas personales.

A mayor nivel socio económico mayor disposición para recibir ayuda en sus finanzas. Interesante resultado, dado que las personas de bajos recursos son los que más se beneficiarían.



Los eventos o circunstancias específicas que podrían desencadenar en cambios en el manejo de sus finanzas son:

Cambios de empleo (cambio o desempleo)

Cambios significativos en salud personal o familiar

Grandes gastos inesperados

Oportunidades para servicios financieros

¿Su banco le ha ofrecido guía, retroalimentación y ayuda?

Se nota una interesante relación en qué el banco pone más atención a usuarios con mayor nivel adquisición. La dispersión entre el nivel bajo y alto es de es del 39%.

NSE		
BAJO	MEDIO	ALTO
36%	58%	75%



En el tema de fidelidad con la institución financiera con la que tienes actualmente su cuenta se reveló que no existe un compromiso a largo plazo por parte de los usuarios hacia su banco el 72 % estaría dispuesto a cambiarse de banco si existe la oportunidad.

La utilización de servicios bancarios digitales aún no está masificada. Solamente el 28% manifiesta usarlo diariamente. El 48% no usa los servicios digitales del banco.



¿Con que frecuencia utiliza herramientas o aplicaciones digitales (por ejemplo, la aplicación de su banco en su celular) para administrar sus finanzas?



Dentro de la Estrategia Nacional e Inclusión Financiera, ENIF, dicta como prioridad el acceso a la digitalización de servicios bancarios.

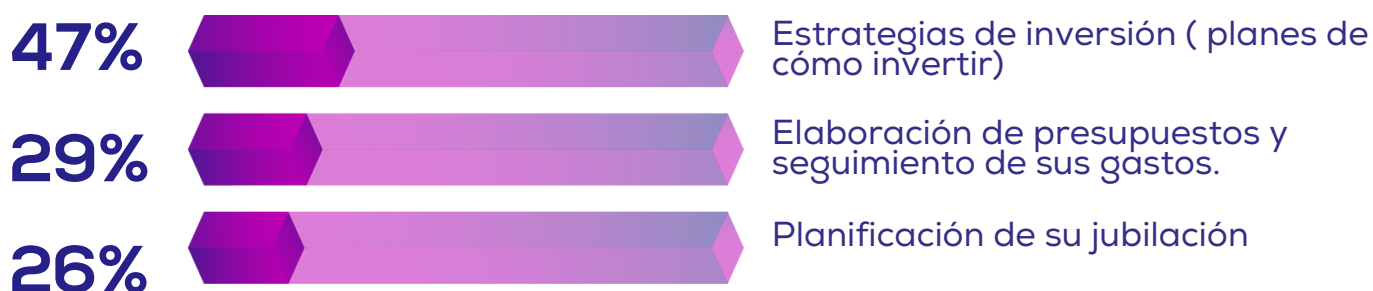
Oportunidades para cambio de realidad financiera

Dentro de los servicios financieros actuales, es interesante que el 57% no ha recibido contacto de tipo retroalimentación del banco para asesórale o sugerirle mejor uso de los servicios financieros. Considerando que el 64% está activamente buscando formas de mejorar sus hábitos financieros.



Existe una oportunidad importante para las instituciones financieras de ofrecer seguimiento, acompañamiento y asesoría a sus clientes actuales, especialmente los de SSE medio y bajo.

Los temas o conceptos financieros específicos sobre los que le gustaría obtener más información son:



¿Cuales le harían adoptar cambios en su comportamiento financiero?



Oportunidades para una nueva educación financiera

Antes de consumir contenido educativo a los usuarios les interesa tener contacto directo con un asesor o guía.

Los desafíos financieros son solitarios y llenos de estigmas, la gente suele ser muy reservada con el tema. Desarrollar programas de apoyo potencialmente puedes ser un gran aliado para la solución.



¿Qué factores aplicó usted que ayudaron a que **adopte estos comportamientos financieros positivos**?



Identifican como el factor más determinante para cambiar sus hábitos el tener **metas claras**. Hay un reconocimiento de la importancia de tener un presupuesto, sin embargo, su adopción y uso es baja. Los usuarios requieren de una información más clara y accesible.

**Metas
Claras**

**Información
Accesible**

Estudio Comportamiento Financiero



Estudio Comportamientos financieros



THE DECISION LAB

The Decision Lab, con base en Canadá, se destaca por su colaboración global con diversas empresas, grandes y pequeñas, en busca de soluciones basadas en datos que optimicen la experiencia del usuario. Su enfoque en la ciencia del comportamiento y teoría de Nudge fortalecen la perspectiva de un entendimiento completo del usuario.

En este estudio Kamina y The Decision Lab se empeñan en encontrar los factores que inciden en la toma de decisiones financieras para entender y poder diseñar soluciones efectivas para alcanzar un verdadero bienestar financiero.

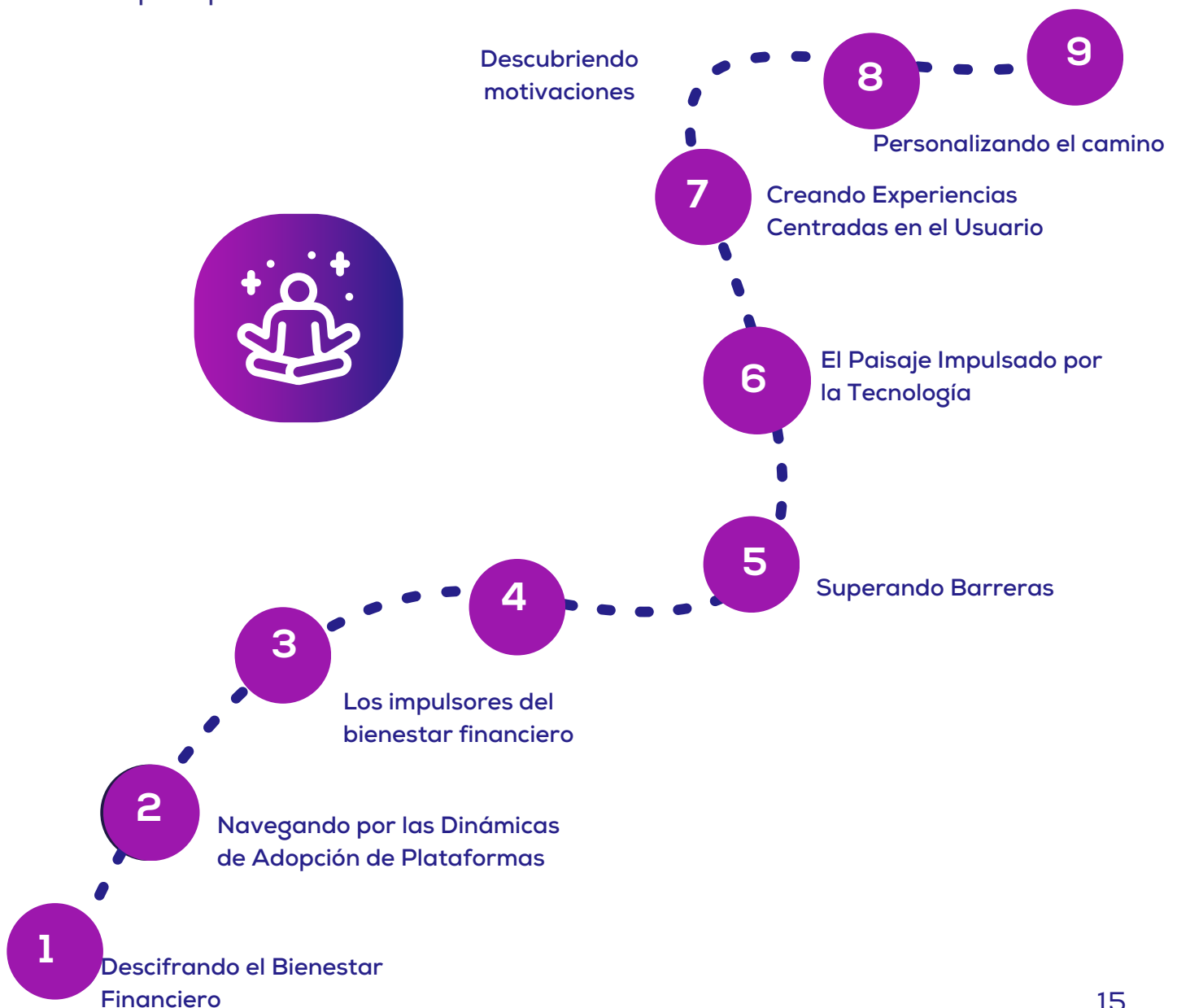
“Nota: En esta primera etapa, es importante destacar que todo lo mencionado se basa en la literatura en relación a comportamientos financieros”



Acompáñanos en un viaje hacia el bienestar financiero y la integración tecnológica



Imagina un mundo donde el bienestar financiero es una realidad tangible. Únete a nosotros en un viaje a través de lo que la literatura nos dice acerca de cómo lograr esto, marcado por paradas que revelan perspicacias clave.



Acompáñanos en un viaje hacia el bienestar financiero y la integración tecnológica



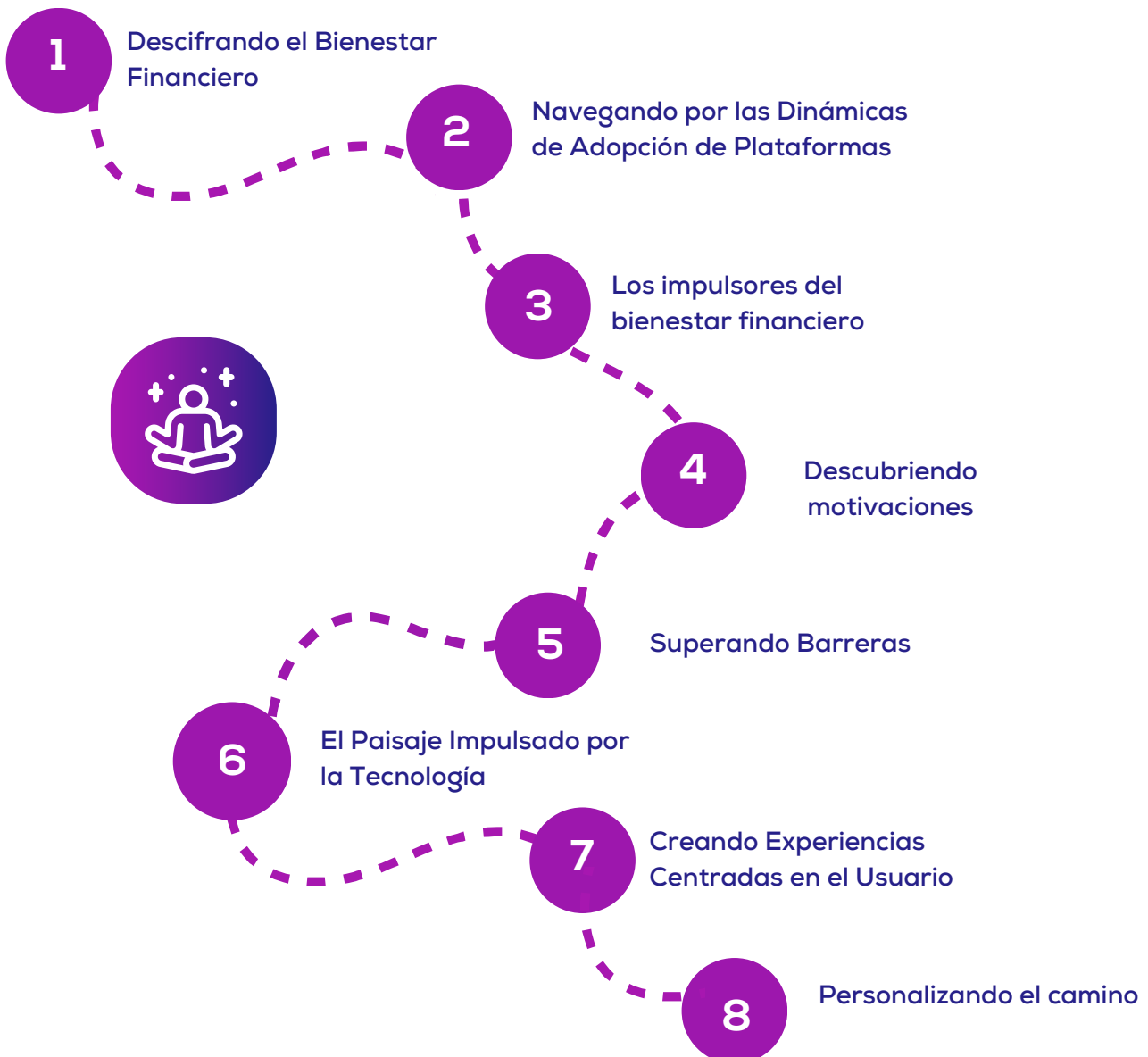
Imagina un mundo donde el bienestar financiero es una realidad tangible. Únete a nosotros en un viaje a través de lo que la literatura nos dice acerca de cómo lograr esto, marcado por paradas que revelan perspicacias clave.



Acompáñanos en un viaje hacia el bienestar financiero y la integración tecnológica



Imagina un mundo donde el bienestar financiero es una realidad tangible. Únete a nosotros en un viaje a través de lo que la literatura nos dice acerca de cómo lograr esto, marcado por paradas que revelan perspicacias clave.



Diferentes motivos impulsan la búsqueda financiera, pero no todos conducen al bienestar financiero.



Motivaciones básicas

Los motivos básicos se refieren al deseo general de ganar dinero para satisfacer las necesidades básicas de la vida y lograr seguridad financiera. La mayoría de las personas no han alcanzado la etapa en la que priorizan la satisfacción personal; su motivación para ganar dinero es principalmente para cubrir sus necesidades básicas.



Motivaciones integradas

- Los motivos integrados son aquellos que fomentan el crecimiento personal en entornos psicológicamente saludables. Ejemplos de motivos integrados para buscar el bienestar financiero pueden incluir el orgullo, la caridad, el valor en el mercado, la libertad y el ocio.
- Estar personalmente motivado para gestionar las finanzas está vinculado a un mejor conocimiento financiero, comportamientos financieros y bienestar general.



Motivaciones no-integradas

- Los motivos no integrados son aquellos que no están alineados con los valores, metas o sentido de sí mismo de un individuo. Pueden ser impulsados por presiones externas,
- Las búsquedas financieras con estos motivos pueden frustrar activamente las necesidades individuales de autonomía, competencia y conexión. Las personas con motivaciones no integradas pueden generar desafíos en la gestión financiera y la seguridad.

Impulsores: ciertos comportamientos, conocimientos y características impulsan el bienestar financiero.



Lección clave: más que la alfabetización financiera, es importante que las personas adquieran **competencia, confianza y control** con su comportamiento financiero para que puedan avanzar hacia su concepto de bienestar financiero.

Los factores socioeconómicos y la socialización financiera

son los factores más influyentes que impulsan comportamientos financieros saludables.

Los caminos iniciales hacia el bienestar financiero se forman a través del aprendizaje experiencial y la socialización durante la infancia, lo que tiene una influencia significativa en las decisiones financieras individuales y el bienestar posterior a lo largo de la vida. Los adultos emergentes dependen principalmente de la familia para la socialización financiera, participando de manera renuente con los bancos y recurriendo al aprendizaje autodirigido, a menudo en línea, con confianza variada.



Un buen empleo, especialmente con beneficios, fue ampliamente reconocido como un impulsor clave del bienestar financiero. Mientras tanto, eventos de la vida como accidentes, enfermedades, nacimientos, muertes, matrimonios y divorcios también se señalaron como factores que impactan significativa e inesperadamente las finanzas. El matrimonio motiva a individuos financieramente conscientes a priorizar el bienestar financiero familiar, lo que lleva a un mayor esfuerzo en el ahorro, la inversión y la planificación de pensiones para un futuro más seguro.

Estrés financiero

El estrés financiero puede llevar a tomar decisiones a corto plazo, priorizando las necesidades inmediatas sobre la planificación a largo plazo para gastos futuros, lo que potencialmente puede empeorar las dificultades financieras existentes.

Capacidades financieras limitadas

La escasez provoca "negligencia atencional", priorizando necesidades inmediatas sobre gastos a largo plazo, aumentando el endeudamiento a tasas altas sin un análisis costo-beneficio. Emprendedores de bajos ingresos tienen menor bienestar financiero, conocimientos y acceso a productos financieros convencionales, con mayor probabilidad de usar alternativas costosas.

Gastos no planificados

En economías en desarrollo, alrededor del 50% de adultos temen cubrir gastos médicos graves, y más del 35% señala que los costos de salud son su mayor preocupación. Solo el 55% puede acceder a dinero de emergencia en 30 días, siendo mujeres y personas de bajos ingresos menos propensas a reunir fondos en situaciones urgentes.



Barreras: El estrés financiero causado por recursos financieros limitados y eventos de la vida obstaculiza el bienestar financiero.

Lección clave: Diseñar intervenciones efectivas para el bienestar financiero implica priorizar las experiencias vividas. Las soluciones deben adaptarse para abordar los desafíos y necesidades específicos de los usuarios objetivo.

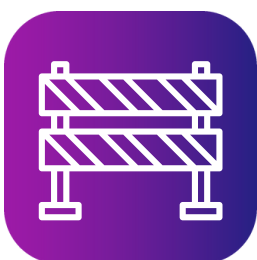
Barreras: superar conceptos erróneos y sesgos sobre los servicios financieros son estrategias para mejorar comportamientos que conducen al bienestar.

Las personas en situaciones vulnerables se auto excluyen de usar productos financieros porque no son asequibles, creen que se les negará el acceso o simplemente prefieren gestionar su dinero en efectivo. Pero a pesar de tener acceso, la inexperiencia y falta de alfabetización financiera obstaculizan a los usuarios económicamente desfavorecidos para aprovechar al máximo los servicios financieros y gestionar posibles riesgos como tarifas excesivas, sobre endeudamiento, fraude y discriminación.

36%

de la población adulta del Ecuador está excluida del sistema financiero (Banco Central del Ecuador, 2023)

El "Homo Ignorans Financiero", o individuos que son conscientemente ignorantes en cuanto a su comportamiento financiero, se asocian con una peor gestión financiera, un menor bienestar financiero y una autorreporte de peores situaciones financieras. Sesgos como la aversión a las pérdidas, el descuento hiperbólico y la contabilidad mental llevan incluso a individuos financieramente hábiles a tomar decisiones financieras irracionales. Controlando el ingreso, las personas que se sienten menos en control de sus finanzas tienen una mayor probabilidad de ser "financieramente inseguras".



Lección clave: A nivel individual, la falta de acceso, la inexperiencia, vacíos en el conocimiento, sesgos y la autoexclusión son barreras claras y significativas para el bienestar financiero.

El delgado balance del uso del crédito



Los créditos

Son el medio que permite a las personas gestionar sus recursos financieros de manera más efectiva y anticipada y, cuando se utiliza de manera responsable, no solo es una herramienta que impulsa el progreso económico individual, sino también el crecimiento económico del país pues el consumo de los hogares es el principal motor del crecimiento del PIB (Bonilla, Monteros, Molina & Grijalva, 2024).

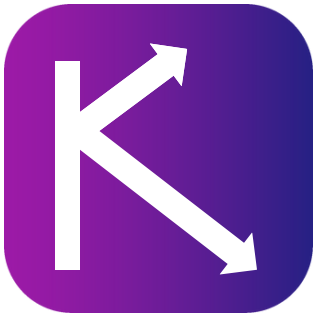


El consumo en tarjetas de crédito subió un 19%. Para compras de consumo inmediato como es alimentación, usando el diferido para estas a 6 meses.



Los ecuatorianos pueden tener de 12 a 13 deudas al mismo tiempo con distintas instituciones financieras.

Desde el 2019 el porcentaje de ecuatorianos que no pueden pagar sus deudas subió de 15% a 24% en el 2023.



Recuperación
en Forma de
"K"

Debido a las restricciones económicas y la situación del país, se observa un deterioro en la calidad de los préstamos y una recuperación en forma de K, donde una parte de la población se encuentra en una situación financiera sólida, mientras que otra enfrenta dificultades significativas a pesar de la implementación de medidas de alivio financiero, como la reestructuración y refinanciamiento, así como el aumento de montos y plazos de endeudamiento.



Sobreendeudamiento

Imprudencia |. Impulsividad |.
Sobre confianza



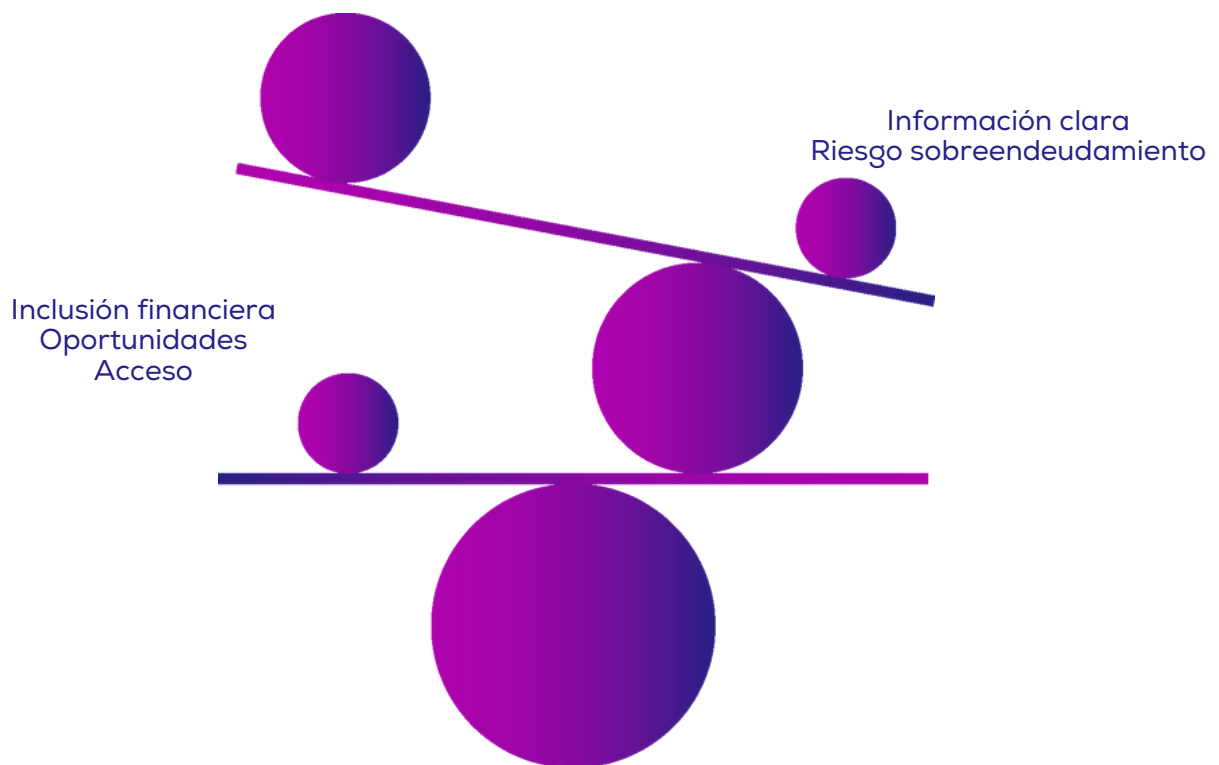
Si a este escenario se suma una educación financiera deficiente o su ausencia, reflejada en la incapacidad para comprender la tasa de interés y los costos asociados al uso de productos financieros, la probabilidad de que un hogar incremente su endeudamiento es aún mayor.

La clave está en el balance

Lección clave: es fundamental buscar un equilibrio que avance con la inclusión financiera que otorgue oportunidades a las personas que requieren entrar al sector formal, pero que eviten un crédito excesivo que pueda llegar a un potencial sobreendeudamiento y una posterior exclusión de este, con afectaciones mayores (Bonilla, Monteros, Molina & Grijalva, 2024)



Es primordial para las instituciones financieras ir más allá de la evaluación demográfica y geográfica para identificar las características y necesidades.



Una nueva educación financiera



Entregar información
Talleres
Falta de seguimiento



Cambio hábitos
Acompañamiento
Opciones disponibles

“ Si el consumidor no adopta estas actitudes dentro de su vida cotidiana, la probabilidad de que se endeude más de lo que puede pagar seguirá siendo alta y los resultados de la aplicación de los programas no serán los deseados” (Bonilla, Monteros, Molina & Grijalva, 2024).



Responsabilidad conjunta

Entes regulatorios
Fintechs
Instituciones financieras
Ciudadanos

Desafiando
las reglas,
construyendo
el futuro.

 kamina



Para rediseñar un acompañamiento diferente hay que enfocarse en las personas

La educación financiera tradicional es obsoleta e incompleta. Por muchos años organismos internacionales, instituciones financieras y países enteros han tratado de ofrecer la famosa educación financiera con el propósito de dotar a las personas con destrezas, conocimientos y actitudes que les permita obtener la tan deseada libertad financiera. Resulta que estos programas han variado en canal, en longitud, en emisor, unos más entretenidos que otros, pero todos parten de dos premisas básicas: 1. Las personas no saben y les tenemos que enseñar. 2. Si las personas saben pueden aplicar el nuevo aprendizaje y mejorar. Ambas premisas están equivocadas.

El ser humano por naturaleza y supervivencia aprende, mira modelos a su alrededor, replica ejemplos cercanos, pone en práctica lo que conoce y así va construyendo sus esquemas mentales de cómo funciona el manejo de dinero. Nadie entra a un programa de educación financiera vacío, uno llega lleno de muchas ideas, pre-concepciones, sesgos, ejemplos, y no importa que experto te diga que tan importante es ahorrar, o hacer un presupuesto, tu bagaje de información es mucho más valioso. La segunda premisa es: si les enseñamos aprenden. Está mentira que nos han contado de la educación es la razón por que la escuela tradicional tampoco funciona, porque no basta con enseñar. La persona debe estar expuesta a oportunidades para conectar, para poner en práctica, para recibir retroalimentación y así ir perfeccionando sus destrezas, mientras aplica los conocimientos y mejora su actitud.

La nueva era de la educación financiera está en hacerlo diferente, en dar la vuelta el modelo y creer en que la gente si es capaz. Hay dinero para todos si sabemos buscarlo, y si apostamos por un modelo que inyecte energía positiva al ecosistema financiero ganamos todos. No es cuestión de priorizar los beneficios de las instituciones financieras o de los usuarios, es posible soñar con un mundo virtuoso en donde si los usuarios tomar mejores decisiones financieras el ecosistema crece.



La nueva era de la educación financiera está en replantear el modelo

Nuestra solución

PREVENCIÓN



Mejor comportamiento y bienestar financiero
Reducción de estrés financiero
Mejor toma de decisiones
Transparencia en información
Mejor uso de servicios bancarios

Asesoría



IMPACTO

Acompañamiento



Acceso



PROTECCIÓN

Mejora en cobranza a usuarios con deuda
Mayor captación de ahorro
Colocación de créditos responsables
Acceso a productos financieros



IMPACTO

Efecto Kamina
Desbloquear beneficios a otros
Visibilizar personas desbancarizadas
Cerrar brechas de desigualdad
Inclusión financiera



Referencias

- Barrafrem, K., Västfjäll, D., & Tinghög, G. (2020). Financial Homo Ignorans: measuring vulnerability to behavioral biases in household finance. Manuscript submitted for publication.
- Bonilla, R. , Monteros, A. , Molina, M. & Grijalva, D. (2024). Estudio de La Deuda de los Ecuatorianos. Universidad San Francisco de Quito, Federación de Desarrollo Financiero y Equifax.
- Capuano, A., & Ramsay, I. (2011). What causes suboptimal financial behaviour? An exploration of financial literacy, social influences and behavioural economics. An Exploration of Financial Literacy, Social Influences and Behavioural Economics (March 23, 2011). U of Melbourne Legal Studies Research Paper, (540).
- Carton, F. L., Xiong, H., & McCarthy, J. B. (2022). Drivers of financial well-being in socio-economic deprived populations. *Journal of Behavioral and Experimental Finance*, 34, 100628.
- Consumer Protection Financial Bureau. (2015). Financial well-being: The goal of financial education.
https://files.consumerfinance.gov/f/201501_cfpb_report_financial-well-being.pdf
- Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., & Ansar, S. (2022). The Global Findex Database 2021: Financial inclusion, digital payments, and resilience in the age of COVID-19. World Bank Publications.
- Di Domenico, S. I., Ryan, R. M., Bradshaw, E. L., & Duineveld, J. J. (2022). Motivations for personal financial management: A Self-Determination Theory perspective. *Frontiers in Psychology*, 13, 977818.
- Fan, L., & Henager, R. (2022). A structural determinants framework for financial well-being. *Journal of Family and Economic Issues*, 43(2), 415-428.
- Gallup. (2018). Gallup global financial health study.
<https://news.gallup.com/reports/233399/gallup-global-financial-health-study-2018.aspx>

Referencias cont.

Guo, B., & Huang, J. (2023). Financial Well-Being and Financial Capability among Low-Income Entrepreneurs. *Journal of Risk and Financial Management*, 16(3), 181.

Iramani, R., & Lutfi, L. (2021). An integrated model of financial well-being: The role of financial behavior. *Accounting*, 7(3), 691-700.

Kaur, G., Singh, M., & Gupta, S. (2023). Analysis of key factors influencing individual financial well-being using ISM and MICMAC approach. *Quality & quantity*, 57(2), 1533-1559. <https://doi.org/10.1007/s11135-022-01422-9>

Lind, T., Ahmed, A., Skagerlund, K., Strömbäck, C., Västfjäll, D., & Tinghög, G. (2020). Competence, confidence, and gender: The role of objective and subjective financial knowledge in household finance. *Journal of Family and Economic Issues*, 41, 626-638.

Major savings barriers include benefits language, financial stress. (2023, May 23). PLANSPONSOR | Insight on Plan Design & Investment Strategy. <https://www.plansponsor.com/major-savings-barriers-include-benefits-language-financial-stress/>

Marchant, C., & Harrison, T. (2019). Emerging adults' financial capability: A financial socialization perspective. *International Journal of Consumer Studies*. doi:10.1111/ijcs.12548

Prawitz, A. D., & Cohart, J. (2016). Financial management competency, financial resources, locus of control, and financial wellness. *Journal of Financial Counseling and Planning*, 27(2), 142-157.

Thibault Landry, A., Kindlein, J., Trépanier, S. G., Forest, J., Zigarmi, D., Houson, D., & Brodbeck, F. C. (2016). Why individuals want money is what matters: Using self-determination theory to explain the differential relationship between motives for making money and employee psychological health. *Motivation and Emotion*, 40, 226-242.

Zhao, N., Lai, H., & Zhao, R. (2020). The relationship between motives for making money and life satisfaction: Evidence from 31 cities in China. *PsyCh Journal*, 10(1), 76-86. Portico. <https://doi.org/10.1002/pchj.381>

