

PERCEPCIONES SOBRE LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN COBIJA, PANDO

PERCEPTIONS ABOUT FINANCIAL INCLUSION IN PEOPLE WITH DISABILITIES IN COBIJA, PANDO

Carlos Martin Benquique Claire
cbenquique@gmail.com
Universidad Amazónica de Pando
Cobija, Pando, Bolivia.
RECIBIDO: 10/04/2024
ACEPTADO: 20/05/2024

RESUMEN

El documento presenta las percepciones sobre inclusión financiera en personas con discapacidad en Cobija, Pando, con el objetivo de conocer sus características socioeconómicas y temas financieros como el acceso, uso de servicios, experiencias, y servicios digitales, para ello, se usó un enfoque cuantitativo y se realizó una investigación transversal de tipo descriptiva con muestra no probabilística. En relación a las condiciones de ética el mismo contó con el seguimiento y apoyo de instituciones especializadas en la temática dentro del departamento. Entre los resultados se destaca la diversidad de situaciones laborales y la necesidad de programas inclusivos para personas con discapacidad en niveles educativos bajos. Respecto a la inclusión financiera, a pesar de recibir ayuda en entidades financieras, muchos han experimentado discriminación y trato desigual, es indudable que la falta de accesibilidad física en sucursales y tecnología no adaptada limita su inclusión debiendo profundizarse más en mejorar la accesibilidad y difundir información para garantizar un acceso equitativo a servicios financieros.

PALABRAS CLAVE

Inclusión financiera, Personas con discapacidad, Accesibilidad.

ABSTRACT

The document presents the perceptions about financial inclusion in people with disabilities in Cobija, Pando, with the objective of knowing their socioeconomic characteristics and financial issues such as access, use of services, experiences, and digital services, to accomplish this, a quantitative approach was used and a descriptive cross-sectional research with a non-probabilistic sample was carried out. In relation to the ethical conditions, it had the monitoring and support of institutions specialized in the subject within the department. Among the results, the diversity of work situations and the need for inclusive programs for people with disabilities at low educational levels stand out. Regarding financial inclusion, despite receiving help from financial institutions, many have experienced discrimination and unequal treatment. There is no doubt that the lack of physical accessibility in branches and non-adapted technology limits their inclusion, and further efforts must be made to improve accessibility and disseminate information to ensure equitable access to financial services.

KEY WORDS

Financial inclusion, People with disabilities, Accessibility

INTRODUCCIÓN

Las personas con discapacidad según la Organización de las Naciones Unidas se definen como “aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con las demás” (ONU, 2006). En Bolivia, según la Ley No 223 Ley General para Personas con Discapacidad (2012), en su artículo 2 se establece que una persona con discapacidad es “aquella que, debido a la alteración de sus funciones mentales o físicas, se encuentra en situación de desventaja para realizar una actividad dentro del margen que se considera normal en su entorno social”. Según datos del Censo Nacional de Población y Vivienda de Bolivia (2012), el 5,8% de la población presenta algún tipo de discapacidad, ya sea física, sensorial, intelectual o psicosocial. La normativa nacional y el respaldo de datos demográficos brindan una base fundamentada para abogar por la inclusión y la equidad entendiendo que la inclusión es un “proceso que asegura que todas las personas, independientemente de sus características o discapacidades, puedan participar y contribuir en igualdad de condiciones a la sociedad” (UNESCO, 2005). En lo que corresponde a la inclusión financiera, según el Banco Mundial (2018), se refiere a “la proporción de individuos y empresas que utilizan servicios financieros”. Por su parte, la Alianza para la Inclusión Financiera (2010) la define como “el acceso y uso de una gama de servicios financieros adecuados, oportunos y asequibles, proporcionados de manera responsable y sostenible, a todas las personas y empresas”, como menciona Demirgüç-Kunt y Klapper, (2013), “implica el acceso y uso de servicios financieros formales por parte de todos los segmentos de la población”. Al respecto Ley No 223 Ley General para Personas con Discapacidad (2012), en su artículo 10 reconoce que este grupo debe tener “igualdad de oportunidades en el acceso y utilización de los servicios financieros, bancarios, de seguros y de crédito”. Varios estudios plantean que la inclusión financiera tiene el potencial de generar un efecto positivo sobre el crecimiento económico y la reducción de la desigualdad de ingresos (Clarke et al. 2002, 2013 y Honohan, 2007) o la pobreza (Dabla-Norris et al., 2015). Sin embargo, diversos estudios han evidenciado que las personas con discapacidad en Bolivia enfrentan importantes barreras para acceder y utilizar de manera efectiva los servicios financieros (Salinas y Delgado, 2017; Zeballos, 2019).

En este sentido el presente artículo pretende identificar las percepciones sobre la inclusión financiera en Personas con Discapacidad en Cobija, Pando, con el objetivo de conocer sus características socioeconómicas, el acceso y uso de servicios financieros, su percepción y experiencias sobre inclusión financiera y el uso de servicios financieros digitales.

METODOLOGÍA

Diseño de estudio

Este estudio de enfoque cuantitativo, se realizó mediante un diseño de investigación transversal, el cual permitió recolectar los datos en un solo momento, en un tiempo único, con el propósito de describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (Hernández-Sampieri et al., 2014). La investigación de tipo descriptivo buscó especificar las propiedades, las características y los perfiles de las personas, grupos, comunidades, procesos, u otro fenómeno que se someta a un análisis (Arias, 2012). Para la toma de datos se aplicó un muestreo no probabilístico por conveniencia debido a que este tipo de muestreo permite elegir aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos, fundamentado en la conveniencia, accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador (Otzen & Manterola, 2017). Como menciona Hernández-Sampieri et al., (2014), si bien este tipo de muestreo no permite generalizar los resultados, es útil para estudios de carácter exploratorio y descriptivo como el presente.

Selección y características de la muestra

La muestra se conformó de 52 personas mayores de 18 años con algún tipo de discapacidad física, sensorial, intelectual o psicosocial, residentes en la ciudad de Cobija del Departamento de Pando, Bolivia, que aceptaron voluntariamente participar en el estudio, donde se les garantizó la confidencialidad de la información proporcionada.

De las personas que participaron 27 son de género masculino y 25 de género femenino. El 75% están entre las edades de 18 a 45 años y el 25% son mayores de 46 años. Con respecto al tipo de discapacidad, 29 personas presentaban discapacidad de tipo auditiva, visual o ambas, 14 de tipo física, 7 intelectual y 2 de tipo múltiple.

Técnica de Recolección y análisis de datos

Para la recolección de datos se empleó la encuesta mediante un cuestionario estructurado que incluyó preguntas sobre variables sociodemográficas y preguntas relacionadas al acceso y uso de servicios financieros.

El cuestionario fue aplicado de manera presencial por encuestadores debidamente capacitados y en los casos requeridos se contó con el apoyo de personal en lenguaje de señas. Los datos recolectados fueron tabulados y analizados utilizando estadística descriptiva. Se calcularon frecuencias y porcentajes para las respectivas variables



Figura 1. Encuestas de recolección de datos

Consideraciones éticas

Este estudio contó con la aprobación del Consejo Departamental de Personas con Discapacidad de Pando (CODEPEDIS PANDO) y el Centro de Rehabilitación y Educación Especial, “MIKI MAIA” de la Secretaría de Desarrollo Humano del Gobierno Autónomo Departamental de Pando.

RESULTADOS

En las siguientes secciones se presentan los hallazgos obtenidos a partir del análisis de los datos recopilados. Se describen características socioeconómicas, el acceso y uso de los servicios financieros, la percepción y experiencias de los participantes en torno a la inclusión financiera, y aspectos relacionados con el uso de servicios financieros digitales.

Características socioeconómicas

En la siguiente tabla se presentan los resultados relacionados a las situaciones laborales con el nivel educativo de los individuos con discapacidad.

Tabla 1

Nivel Educativo y Situación Laboral

Nivel Educativo	Situación Laboral	Frecuencia
Primaria	Empleado	4%
	Desempleado	27%
	Independiente	6%
Secundaria	Empleado	11%
	Desempleado	19%
	Independiente	15%
Licenciatura	Empleado	8%
	Desempleado	8%
	Independiente	2%

Fuente: Elaboración propia

En relación a la muestra la mayoría cuenta con estudio a nivel secundaria con el 45%, a nivel primera el 37% y solo un 18% tiene grado de licenciatura. Los resultados muestran una diversidad de situaciones laborales en relación con el nivel educativo de los individuos con discapacidad. En el nivel de primaria, la mayoría de las personas con discapacidad se encuentran desempleadas, lo que resalta la necesidad de implementar programas de capacitación y oportunidades laborales inclusivas para este grupo. Además, el 6% personas con discapacidad en este nivel trabajan de manera independiente, lo que destaca la importancia de promover el emprendimiento y el desarrollo de habilidades autónomas desde etapas tempranas de su formación académica. En el nivel de secundaria, se observa una distribución más equilibrada entre el empleo y el desempleo, con 11% personas empleadas, 19% desempleadas y 15% trabajando de manera independiente. Esto sugiere la importancia de promover la inserción laboral y el apoyo al emprendimiento de personas con discapacidad en este nivel educativo. Por otro lado, en el nivel de licenciatura, el 8% de individuos están empleados, 8% desempleados y un 2% trabaja de manera independiente. Este dato resalta la importancia de fomentar la formación académica y el acceso a oportunidades laborales para personas con discapacidad en niveles educativos superiores, promoviendo así su participación activa en el mercado laboral y su contribución a la economía.

Acceso y uso de servicios financieros

La presentación de los resultados sobre el acceso y uso de servicios financieros, revela información significativa en relación a la inclusión financiera de personas con discapacidad. Los datos recopilados muestran una variedad de situaciones que son presentadas en la siguiente tabla.

Tabla 2
Acceso y uso de servicios financieros

Detalle	Si	No
Cuenta con Caja de Ahorro y/o Crédito en alguna entidad financiera	69%	31%
Ha experimentado alguna vez dificultades para acceder a servicios financieros debido a su discapacidad	48%	52%
Considera que la falta de acceso a servicios financieros ha limitado sus oportunidades económicas	52%	48%

Fuente: Elaboración propia

Estos resultados reflejan el porcentaje de respuestas “Sí” y “No” para cada detalle relacionado con el acceso y uso de servicios financieros en individuos con discapacidad. Se observa que un 69% cuenta con una Caja de Ahorro y/o Crédito en alguna entidad financiera, mientras que un 48% ha experimentado dificultades para acceder a servicios financieros debido a su discapacidad. Además, un 52% considera que la falta de acceso a servicios financieros ha limitado sus oportunidades económicas.

Estos datos fueron complementados con preguntas más específicas. Del 31% de personas que no cuentan con estos servicios financieros, el 43% afirma que existe una falta de accesibilidad y servicios acordes a sus necesidades; el 14% siente desconfianza por las instituciones financieras y el 43% alega la falta de información como razón principal.

Así mismo, al ser consultados sobre la dificultad para acceder a servicios financieros, del 48% que afirman tener dificultades, el 21% señala que la principal barrera es la falta de accesibilidad física en las sucursales. La tecnología financiera no adaptada representa un problema para el 26%; y la falta de información es el mayor representado con el 53%.

Percepción y experiencias sobre inclusión financiera

La percepción y experiencias sobre inclusión financiera de individuos con discapacidad son aspectos fundamentales para comprender los desafíos y oportunidades que enfrentan en el acceso a servicios financieros.

Los resultados presentados en la siguiente tabla ofrecen una visión detallada de cómo estas personas perciben la ayuda recibida en entidades financieras.

Tabla 3
Percepción y experiencias sobre inclusión financiera

Detalle	Si	No
En las diferentes entidades financieras le han ofrecido la ayuda adecuada cuando lo ha solicitado	60%	40%
En alguna ocasión se sintió discriminado por sus condiciones especiales en alguna entidad financiera.	42%	58%
Alguna vez ha sentido que fue tratado/a de manera desigual en una institución financiera debido a su discapacidad	46%	54%
Ha recibido alguna vez información sobre servicios bancarios adaptada a sus necesidades	25%	75%
Conoce sus derechos financieros como persona con discapacidad.	22%	78%
Considera que las instituciones financieras en Cobija están haciendo lo suficiente para ser inclusivas	37%	63%
Considera que recibir más información sobre servicios financieros ayudaría a mejorar su situación económica	96%	4%

Fuente: Elaboración propia

Estos resultados reflejan el porcentaje de respuestas “Sí” y “No” para cada detalle relacionado con la experiencia de individuos con discapacidad en entidades financieras. Se observa que un 60% ha recibido la ayuda adecuada cuando lo ha solicitado, mientras que un 42% se ha sentido discriminado en alguna ocasión por sus condiciones especiales en una entidad financiera. Además, solo un 25% ha recibido información adaptada a sus necesidades en servicios bancarios, y un 22% conoce sus derechos financieros como persona con discapacidad.

Destaca que un alto porcentaje (96%) considera que recibir más información sobre servicios financieros ayudaría a mejorar su situación económica. Así mismo dentro de la encuesta se tiene preguntas con la finalidad de presentar mayor profundidad en lo que corresponde a qué cambios le gustaría ver en los servicios financieros para mejorar su accesibilidad, donde el 40% menciona a la capacitación del personal de las entidades financieras para poder atenderlos, el 41% se refiere a las mejoras en la accesibilidad física y el 19% a la adaptación de las tecnologías. El 20% indica que ha recibido un trato desigual y afrontó la negación de servicios adaptados; el trato diferente corresponde al 39% y la falta de capacitación del personal de las entidades financieras es del 41%.

Uso de servicios financieros digitales

El uso de servicios financieros digitales ha revolucionado la manera en que las personas acceden y gestionan sus recursos económicos. En el contexto actual, donde la tecnología desempeña un papel crucial en la vida cotidiana, es fundamental analizar cómo los individuos con discapacidad utilizan y se benefician de los servicios financieros digitales. Los resultados presentados a continuación ofrecen una visión detallada sobre la adopción y experiencia de las personas con discapacidad en el uso de servicios financieros digitales

Tabla 4

Uso de servicios financieros digitales

Detalle	Si	No
Utiliza algún servicio financiero digital (banca móvil, pagos QR, etc.)	27%	73%
Ha recibido alguna vez educación sobre cómo usar servicios financieros digitales	24%	76%

Fuente: Elaboración propia

Estos resultados muestran que el 27% de personas con discapacidad utilizan algún servicio financiero digital, como la banca móvil o pagos QR, mientras que el 73% no lo hacen. Además, solo el 24% ha recibido educación sobre cómo utilizar servicios financieros digitales, lo que destaca una oportunidad para mejorar la capacitación y promover la inclusión digital en este grupo de la población.

DISCUSIÓN

La diversidad de situaciones laborales encontradas en personas con discapacidad según su nivel educativo destaca la necesidad de programas de capacitación y políticas laborales inclusivas. En niveles educativos más bajos, como primaria, la alta tasa de desempleo resalta la urgencia de acciones para facilitar la inserción laboral. En contraste, en secundaria se observa una distribución más equilibrada entre empleo, desempleo y trabajo independiente, sugiriendo oportunidades laborales más accesibles. En niveles superiores, como licenciatura, aunque la tasa de empleo es baja, la presencia de individuos empleados e independientes muestra un potencial para fomentar la formación académica y el acceso a oportunidades laborales especializadas. Estos hallazgos subrayan la importancia de promover la inclusión laboral y el apoyo al emprendimiento en todos los niveles educativos para mejorar la participación activa de las personas con discapacidad en el mercado laboral. Los resultados sobre el acceso y uso de servicios financieros por personas con discapacidad muestran desafíos importantes en la inclusión financiera. Aunque el 69% cuenta con servicios financieros, el 48% ha enfrentado dificultades debido a su discapacidad. La percepción de limitación económica por falta de acceso (52%) destaca la necesidad de abordar barreras como la falta de accesibilidad física en sucursales, tecnología no adaptada y falta de información. Se observa que los hallazgos del estudio son consistentes con investigaciones previas realizadas en el contexto boliviano. Uno de los aspectos más relevantes es el acceso a servicios financieros. Según el estudio de Salinas y Delgado (2017), un alto porcentaje de personas con discapacidad enfrentan barreras significativas para acceder a estos servicios. Este hallazgo se refleja en el documento, donde se menciona que el 48% de los encuestados ha experimentado dificultades debido a su discapacidad. Estos hallazgos resaltan la importancia de medidas para mejorar la accesibilidad, adaptar la tecnología y difundir información para garantizar un acceso equitativo a servicios financieros para personas con discapacidad. La percepción y experiencias sobre inclusión financiera muestran que, aunque el 60% ha recibido ayuda adecuada en entidades financieras, un porcentaje significativo ha experimentado discriminación y trato desigual debido a su discapacidad. Solo un cuarto ha recibido información adaptada y conoce sus derechos financieros. La mayoría considera que más información financiera mejoraría su situación económica.

Se identificaron necesidades de capacitación del personal, mejoras en la accesibilidad física y adaptación tecnológica. En la investigación de Zeballos (2019), se reporta que el 50% de los encuestados con discapacidad se sintieron discriminados al intentar acceder a servicios financieros. Este dato se alinea con los resultados obtenidos, que indica que el 40% de los participantes experimentaron discriminación. Sin duda la negación de servicios adaptados, trato diferente y falta de capacitación son desafíos a abordar para garantizar la inclusión financiera para promover la igualdad de acceso y trato en servicios financieros para personas con discapacidad. Solo el 27% de personas con discapacidad utilizan servicios financieros digitales, y solo el 24% ha recibido educación sobre su uso. Esto destaca la necesidad de mejorar la capacitación y la accesibilidad en tecnología financiera para promover la inclusión digital de este grupo. Es crucial brindar educación adecuada y garantizar la accesibilidad de las plataformas digitales para empoderar a las personas con discapacidad en la economía digital.

CONCLUSIONES

Las conclusiones resaltan la diversidad de situaciones laborales y la necesidad de programas inclusivos para personas con discapacidad. En niveles educativos bajos, como primaria, se requieren acciones urgentes para facilitar la inserción laboral. En niveles superiores, como licenciatura, hay potencial para fomentar la formación académica y acceso a oportunidades especializadas.

Los desafíos en la inclusión financiera revelan la importancia de abordar barreras como la falta de accesibilidad física en sucursales y tecnología no adaptada. La percepción de limitación económica destaca la necesidad de mejorar la accesibilidad y difundir información para garantizar un acceso equitativo a servicios financieros.

La percepción en inclusión financiera muestra que, a pesar de recibir ayuda adecuada en entidades financieras, muchos han experimentado discriminación y trato desigual. La falta de información adaptada y desconocimiento de derechos financieros requieren atención.

La baja adopción de servicios financieros digitales en personas con discapacidad destaca la importancia de mejorar la capacitación y accesibilidad en tecnología financiera. Es esencial brindar educación adecuada y garantizar la accesibilidad de las plataformas digitales para empoderar a este grupo en la economía digital.

Una propuesta para promover una mayor inclusión financiera para personas con discapacidad sería implementar programas de capacitación especializada en tecnología financiera y accesibilidad en servicios financieros. Estos programas podrían incluir formación sobre el uso de servicios financieros digitales, adaptación de tecnología para diferentes discapacidades y sensibilización sobre las necesidades específicas de este grupo. Además, se podría trabajar en mejorar la accesibilidad física en sucursales y promover la difusión de información financiera adaptada a las necesidades de las personas con discapacidad. Estas medidas contribuirían a garantizar un acceso equitativo a los servicios financieros y promover la inclusión financiera de manera efectiva.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alianza para la Inclusión Financiera. (2010). Principios de Política para la Inclusión Financiera. <https://www.afi-global.org/sites/default/files/publications/2010-08-afi-principles-sp.pdf>

Arias, F. G. (2012). El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica (6.a ed.). Editorial Episteme.

Banco Mundial. (2018). Informe Global Findex 2017: Medición de la Inclusión Financiera y la Revolución Fintech. https://globalfindex.worldbank.org/sites/globalfindex/files/2018-04/2017%20Findex%20full%20report_0.pdf

Clarke, G., L. C. Xu, H. Zou (2002). "Finance and Income Inequality: Test of Alternative Theories", The World Bank, Policy Research Working Paper 2984, March

Clarke, G., L. C. Xu, H. Zou (2013). "Finance and Income Inequality: Test of Alternative Theories", *Annals of Economics and Finance*, 14- 2(A), pp. 493 – 510

Dabla – Norris, E., Y. Deng, A. Ivanova, I. Karpowicz, F. Unsal, E. Vanleemput, J. Wong (2015). "Inclusión financiera: Un enfoque centrado en América Latina", Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos, Boletín, LXI (4), pp. 244 – 281

Demirgüç-Kunt, A., y Klapper, L. (2013). Medición de la inclusión financiera: el papel de los datos. *Economía*, 165(208), 97-120. <https://doi.org/10.1111/econj.12156>

Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación (6.a ed.). McGraw-Hill.

Honohan, P., (2007). "Cross-Country Variation in Household Access to Financial Services", paper prepared for the World Bank conference on Access to Finance, March 15-16, 2007

Ley No. 223. (2012). Ley General para Personas con Discapacidad <https://www.gestión.org/legislación/bolivia/ley-general-para-personas-con-discapacidad/>

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura UNESCO. (2005). Guidelines for Inclusion: Ensuring Access to Education for All. UNESCO.

Organización de las Naciones Unidas. ONU (2006). Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>