

## Inclusión Financiera y Endeudamiento en Chile: Luces y sombras de un modelo en expansión

**Rubén Barra**

Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas, Universidad Católica de Temuco, Chile.

**Almendra Durán**

Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas, Universidad Católica de Temuco, Chile.

**Israel Huenupán**

Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas, Universidad Católica de Temuco, Chile.

**César Ruiz**

Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas, Universidad Católica de Temuco, Chile.

**Jairo Stefano Dote-Pardo**

Centro de Gestión y Economía Aplicada, Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas, Universidad Católica de Temuco, Chile.

### INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas, la inclusión financiera se ha consolidado como un pilar fundamental del desarrollo económico y social, al permitir que amplios sectores de la población accedan a productos y servicios financieros formales (Briano-Turrent, 2025). En economías emergentes como la chilena, este proceso ha sido acelerado por la digitalización bancaria, la innovación tecnológica y las políticas públicas de bancarización, especialmente después de la pandemia de COVID-19 (Lorain et al., 2025). No obstante, el mayor acceso al sistema financiero no siempre se traduce en bienestar, pues puede convertirse en una fuente de vulnerabilidad y sobreendeudamiento si no está acompañado de educación financiera y regulación responsable (Gallardo-Vázquez et al., 2024).

En Chile, más del 90% de los adultos posee algún producto financiero formal, lo que refleja un nivel elevado de inclusión. Sin embargo, siete de cada diez hogares declaran tener algún tipo de deuda y la carga financiera promedio alcanza cerca del 27% del ingreso mensual. En los sectores de menores ingresos, esta proporción se incrementa de manera significativa, reflejando que el endeudamiento se utiliza muchas veces como un mecanismo de subsistencia más que como una herramienta de inversión o mejora del bienestar. En este contexto, la inclusión financiera no siempre actúa como un factor de equidad, sino que puede transformarse en un canal de desigualdad si no se gestiona adecuadamente.

Este trabajo examina la relación entre inclusión financiera y riesgo de sobreendeudamiento en una economía emergente, con énfasis en la ex-

periencia chilena. Se propone que la inclusión financiera, aunque necesaria para el desarrollo económico, no garantiza bienestar si no se acompaña de alfabetización financiera, regulación adecuada y mecanismos de protección al consumidor. La expansión del crédito, en especial del crédito de consumo, puede generar ciclos de deuda que afectan de manera desproporcionada a los hogares vulnerables, generando consecuencias económicas y sociales de largo plazo.

Desde un punto de vista conceptual, la inclusión financiera se entiende como el acceso, uso y calidad de los productos y servicios financieros disponibles para todos los segmentos de la población, según el enfoque del Banco Mundial (World Bank Group, 2022). Este concepto involucra tres dimensiones interdependientes: el acceso, que se relaciona con la disponibilidad de servicios financieros y la posibilidad de utilizarlos; el uso, que alude a la frecuencia y propósito con que se emplean dichos servicios; y la calidad, que se refiere a la pertinencia, transparencia y adecuación de los productos a las necesidades de los usuarios. En un país como Chile, donde la infraestructura bancaria está desarrollada y la digitalización ha avanzado de manera significativa, las brechas en inclusión financiera no se explican por falta de oferta, sino por desigualdades en educación, información y capacidades financieras.

El sobreendeudamiento, por su parte, se define como una situación en la cual los compromisos financieros de un hogar superan su capacidad de pago. Este fenómeno puede medirse objetivamente, cuando el servicio de la deuda excede un umbral del ingreso disponible, por ejemplo, el 30%, o subjetivamente, cuando las familias perciben dificultades para cumplir con sus obligaciones financieras o experimentan estrés económico persistente. La literatura muestra que ambos enfoques son relevantes, ya que la percepción de dificultad financiera puede predecir o amplificar los efectos de un sobreendeudamiento objetivo.

El acceso al crédito, sin una adecuada educación financiera, puede derivar en decisiones impulsivas o mal informadas, especialmente en contextos de alta desigualdad e informalidad laboral. De este modo, la inclusión financiera se convierte en una condición necesaria, pero no suficiente, para el desarrollo sostenible. La educación financiera emerge como una variable

moderadora crucial que permite transformar el acceso en bienestar. Las personas financieramente alfabetizadas comprenden mejor, conceptos como el interés compuesto, el costo total del crédito y los riesgos asociados a las deudas de consumo, lo que se traduce en un uso más responsable de los instrumentos financieros.

## MÉTODO

El caso chileno ofrece un contexto ilustrativo de los avances y desafíos en este campo. La Encuesta Financiera de Hogares (Central Bank of Chile, 2024) indica que más del 90% de los adultos posee al menos un producto financiero formal, y que el uso de canales digitales para acceder a servicios bancarios y créditos rápidos ha aumentado significativamente. Este fenómeno ha sido potenciado por la expansión de las fintech y las plataformas de crédito digital, que han democratizado el acceso, pero también han incrementado los riesgos asociados a endeudamiento impulsivo, fraudes y falta de transparencia en las condiciones contractuales. La digitalización ha reducido los costos y las barreras geográficas, pero ha introducido nuevas fuentes de vulnerabilidad para los usuarios con bajo nivel de educación financiera.

El análisis de los datos revela que, a pesar del alto nivel de bancarización, persisten profundas brechas en el uso y calidad del acceso financiero. Los hogares de mayores ingresos utilizan los productos financieros como instrumentos de planificación, ahorro o inversión, mientras que los de menores ingresos lo hacen para financiar consumo corriente o cubrir déficits estructurales de liquidez. Este patrón genera un endeudamiento crónico que reduce la resiliencia financiera de las familias y las expone a mayores niveles de estrés económico.

El sobreendeudamiento afecta con particular intensidad a los grupos vulnerables. Las mujeres jefas de hogar, los trabajadores informales, los jóvenes y los habitantes rurales muestran mayor sensibilidad ante las prácticas de crédito abusivas o poco transparentes. En muchos casos, la falta de información y la presión comercial de entidades financieras y de retail conducen a decisiones que comprometen seriamente la estabilidad económica de los hogares. A ello se suma la proliferación de créditos rápidos otorgados sin evaluación rigurosa de la capaci-

dad de pago, que generan una aparente inclusión financiera, pero en realidad reproducen la exclusión mediante la morosidad.

## RESULTADOS

Los resultados del estudio confirman que la alfabetización financiera tiene un efecto directo en la reducción del riesgo de morosidad y en la mejora de las decisiones financieras intertemporales. Los individuos con mayor conocimiento financiero planifican mejor sus gastos, comparan ofertas de crédito y evitan productos de alto costo. De esta manera, la educación financiera no solo reduce la probabilidad de incumplimiento, sino que amplifica los beneficios de la inclusión al mejorar la capacidad de ahorro, fortalecer el bienestar subjetivo y fomentar comportamientos de consumo responsables.

Sin embargo, la digitalización financiera introduce un nuevo tipo de dilema. Por un lado, ha permitido ampliar el acceso a los servicios financieros, incluso en zonas rurales o entre jóvenes no bancarizados. Por otro, las interfaces digitales y los algoritmos de las plataformas fintech pueden incentivar el endeudamiento impulsivo mediante estrategias de marketing persuasivas y procesos de aprobación inmediata. En este contexto, la inclusión digital no siempre implica inclusión responsable, y la asimetría de información entre oferentes y demandantes se profundiza.

## DISCUSIÓN

El desafío de las políticas públicas radica en equilibrar el acceso con la protección. Ampliar la inclusión sin mecanismos de control puede trasladar el riesgo de insolvencia al consumidor. Por ello, es necesario avanzar hacia un marco regulatorio que combine educación, transparencia y responsabilidad institucional. Los bancos y las fintech deben asumir un rol activo en la protección del usuario, aplicando pruebas de asequibilidad antes de otorgar crédito, informando de manera clara sobre tasas y costos, y adoptando reportes de impacto centrados en el bienestar del cliente.

En este sentido, los programas de educación y protección financiera deben diseñarse con en-

foque de equidad, priorizando a los grupos más vulnerables. Jóvenes, mujeres jefas de hogar, trabajadores informales y adultos mayores requieren estrategias diferenciadas que consideren sus realidades económicas y tecnológicas. Las políticas deben orientarse a fortalecer la resiliencia financiera de estos grupos, promoviendo hábitos de ahorro, planificación y endeudamiento responsable.

El fortalecimiento de la regulación también resulta esencial. La existencia de registros de deudores, topes a la relación cuota/ingreso y estándares de transparencia en contratos financieros son medidas que pueden prevenir el sobreendeudamiento. A nivel institucional, la supervisión del mercado de crédito y la coordinación entre organismos reguladores, bancos, fintech y entidades educativas son claves para evitar prácticas abusivas y fomentar un entorno financiero más seguro y equitativo.

Desde una perspectiva macroeconómica, el sobreendeudamiento no solo constituye un problema individual o familiar, sino también un riesgo sistémico. La acumulación de deudas impagables puede deteriorar la calidad de la cartera bancaria, reducir el consumo agregado y amplificar los efectos de las crisis económicas. Por ello, la inclusión financiera sostenible debe ser entendida como parte integral de la estabilidad financiera y del desarrollo económico inclusivo.

En conclusión, la inclusión financiera impulsa el crecimiento y la equidad cuando está acompañada de educación y protección. El acceso amplio y poco regulado traslada el riesgo a los hogares más vulnerables y reproduce desigualdades. En cambio, la alfabetización financiera actúa como un mecanismo de empoderamiento que permite a las personas tomar decisiones más informadas, reducir su exposición al riesgo y aprovechar las oportunidades del sistema financiero. La digitalización, si bien reduce costos y barreras, debe gestionarse con prudencia para evitar que las innovaciones tecnológicas se transformen en instrumentos de exclusión o sobreendeudamiento.

La inclusión financiera solo cumple su propósito cuando educa, protege y no sobreendeuda. Para lograrlo, las políticas públicas deben promover la cooperación entre el Estado, las instituciones financieras y el sistema educativo, articulando estrategias integrales que vinculen acceso, educación y protección. Solo de esta ma-

nera será posible avanzar hacia una inclusión financiera responsable, capaz de fortalecer el bienestar de los hogares y contribuir al desarrollo sostenible de las economías emergentes.

## REFERENCIAS

- Briano-Turrent, G. del C. (2025). The effect of financial inclusion on economic and social indicators in Mexico. *Latin American Journal of Central Banking*, 6(1), 100161. <https://doi.org/10.1016/j.latcb.2024.100161>
- Central Bank of Chile. (2024). *Encuesta Financiera de Hogares (EFH)*.
- Gallardo-Vázquez, D., Miralles-Quirós, J. L., & Miralles-Quirós, M. M. (2024). Financial education and responsible consumption in undergraduate management students. *The International Journal of Management Education*, 22(3), 101071. <https://doi.org/10.1016/j.ijme.2024.101071>
- Lorain, M.-A., Barreal-Pernas, J., Jannes, G., Urquía-Grande, E., López-Sánchez, P., & Sierra, J. (2025). Unraveling financial exclusion during the COVID-19 pandemic: A gender perspective in Latin American countries. *World Development*, 188, 106924. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2025.106924>
- World Bank Group. (2022). *Financial Inclusion*. <https://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/overview>