

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA

Estudios con Reconocimiento de Validez Oficial por Decreto Presidencial
del 3 de abril de 1981



LA VERDAD
NOS HARÁ LIBRES

**UNIVERSIDAD
IBEROAMERICANA**

CIUDAD DE MÉXICO ®

**“IMPACTOS DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN EL PROCESO DE
INTEGRACIÓN DE PERSONAS REFUGIADAS Y SOLICITANTES DE LA
CONDICIÓN DE REFUGIADO EN MÉXICO”**

ESTUDIO DE CASO

Que para obtener el grado de

MAESTRA EN ESTUDIOS SOBRE MIGRACIÓN

P r e s e n t a

CLAUDIA ELISA RESÉNDEZ MUÑOZ

Director: Dr. Ricardo Alberto Ortega Soriano

Lectores: Dra. Laura Zamudio González

Mtro. José Martín Iñiguez Ramos

Ciudad de México, México 2025

Dedicatoria

A mi familia, cuyo amor y ejemplo inspiran cada paso que doy.

A mi hijo, que me enseña cada día que el aprendizaje florece cuando se cultiva con corazón, creatividad y alegría.

Y a todas las personas desplazadas por la fuerza, cuya resiliencia me inspira profundamente.

Que nunca más tengan que partir, y que siempre encuentren caminos donde florecer.

Nota aclaratoria: Las opiniones expresadas en este documento son del autor y no reflejan necesariamente las opiniones de las Naciones Unidas.

Introducción

La exclusión financiera – un contexto en el cual existen barreras para que algunas personas accedan a servicios financieros tradicionales como cuentas de ahorro, crédito y transacciones en plataformas digitales – es un problema universal que impacta en la actualidad a millones de personas, principalmente en países en desarrollo, afectando a poblaciones en situaciones de vulnerabilidad, lo que ocasiona un reforzamiento de la exclusión de la vida económica y tiene impactos negativos como la pobreza o la baja capacidad de resiliencia ante situaciones de emergencia. Entre las poblaciones en situación de vulnerabilidad que actualmente enfrenta retos para la inclusión financiera se encuentran las personas solicitantes de la condición de refugiado y refugiadas, para quienes la exclusión financiera representa un reto adicional a las situaciones enfrentadas en sus países de origen, la migración de emergencia y los retos de integración en las localidades de recepción, además de ocasionar complicaciones a su integración en la vida económica de la comunidad de acogida.

En este contexto, la presente investigación plantea que la inclusión financiera es un facilitador clave para la integración de las personas solicitantes y refugiadas, utilizando el caso de México y las intervenciones del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR). Así, el objetivo principal del estudio será analizar los avances del ACNUR en esta dimensión de modo que sea posible presentar recomendaciones adicionales y propuestas de implementación que aseguren la inclusión financiera y, en consecuencia, la integración económica de su población de interés en México. Desde esta línea, los objetivos específicos de la investigación son: 1) Definir el rol de la inclusión financiera en el proceso de integración; 2) Conducir un análisis de los elementos legislativos y la política pública que podrían facilitar o limitar la inclusión financiera de esta población; 3) Identificar los logros y vacíos en incidencia para la inclusión financiera de esta población y 4) Revisar los esfuerzos del ACNUR en materia de integración e inclusión financiera para realizar recomendaciones de mejora o fortalecimiento en su implementación.

Para lograr los objetivos planteados, el documento se divide en cinco secciones, primero se presenta una breve contextualización de la migración forzada y una conceptualización de la integración. Posteriormente, se presenta el contexto general de acceso a servicios financieros y las fuentes y retos de la exclusión. En tercer lugar, se presentan los impactos de la inclusión financiera en la integración para posteriormente introducir el caso de la inclusión financiera de personas solicitantes y refugiadas en México. Finalmente, se plantea con un conjunto de recomendaciones en relación con el trabajo del ACNUR sobre el tema de inclusión financiera de modo que sea posible asegurar impactos positivos en el proceso de integración de personas solicitantes y refugiadas.

1. Migración forzada e integración: retos y oportunidades

Contextualizando la migración forzada

La situación migratoria determina en gran medida el acceso a derechos y servicios en la comunidad de destino y, consecuentemente, el proceso de integración de las personas que migran. Por este motivo, resulta indispensable conocer el contexto de migración forzada de las personas solicitantes de la condición de refugiado y refugiadas, de modo que sea posible entender las causas de este tipo de desplazamiento, así como las necesidades que derivan de dicha situación migratoria para identificar el potencial que tiene la inclusión financiera en contribuir al proceso de integración.

Delgado Wise y Marquez (2010) argumentan que existen distintos tipos de migración forzada, que son definidos por cuatro características en común: 1) ocurren en los planos nacional e internacional, principalmente con un flujo desde las regiones deprimidas hacia regiones relativamente avanzadas; 2) ocurren principalmente a personas en sectores vulnerables y excluidos que no cuentan con los mecanismos para garantizar su supervivencia o lograr estándares de vida digna; 3) ocasionan una oferta de mano de obra barata que es aprovechada por empleadores; y 4) alimentan los mecanismos de exportación de fuerza laboral, tanto calificada como poco calificada. De acuerdo con esta propuesta teórica, los tipos de migración forzada son definidas por las causas que generan el desplazamiento, las cuales incluyen: 1) catástrofes o cambios ambientales; 2) conflictos sociopolíticos y culturales; 3) criminalidad y narcotráfico; 4) tráfico y trata de personas; 5) despojo de medios de producción y subsistencia; 6) exclusión social, desempleo estructural y pobreza; y 7) sobre calificación laboral relativa.

Por otro lado, Gzesh (2008) visibiliza la ausencia de una definición legal estandarizada del concepto de migración forzada, lo que ha generado un vacío de protección a las personas que son desplazadas como consecuencia de la violación o incumplimiento de sus derechos humanos en sus países de origen. A pesar de no existir una definición de migración forzada en la legislación internacional, la autora identifica que existe una definición operativa consensuada entre los científicos que analizan este fenómeno, basado en la propuesta de la Asociación Internacional para el Estudio de las Migración Forzada. Dicha definición establece que la migración forzada se entiende como el movimiento de personas que se ven obligadas a abandonar sus hogares o lugares de residencia habitual debido a factores como conflictos, persecución, desastres naturales o proyectos de desarrollo¹. Dentro del análisis sobre el contexto de la migración forzada, Gzesh confirma que, entre las personas que migran de manera forzada, los solicitantes de asilo y refugiados comprenden el único grupo con un claro reconocimiento normativo dentro de la legislación internacional sobre derechos humanos.

De acuerdo con el Glosario sobre Migración de la Organización Internacional para las Migraciones (2019) – OIM – la migración forzada se entiende como un movimiento migratorio que involucra la fuerza y/o la coerción, independientemente de los factores que ocasionan el

¹ International Association for the Study of Forced Migration. (2025). IASFM. Recuperado de <https://iasfm.org/>

movimiento. Por otro lado, la organización define el desplazamiento como un movimiento de personas que han sido forzadas a huir o abandonar sus lugares de origen con el objetivo de evitar los efectos de conflictos armados, situaciones generalizadas de violencia, violaciones a derechos humanos o de desastres naturales u ocasionados por humanos; este tipo de movimientos puede darse al nivel nacional o transfronterizo. En este sentido, la organización destaca que, aunque la migración forzada no es un término dentro de la legislación internacional, el concepto se utiliza regularmente en la práctica para describir la movilización de personas refugiadas, desplazadas y, en algunas circunstancias, de las personas en situación de trata.

Dentro de estas definiciones se posicionan los grupos de personas refugiadas y solicitantes de la condición de refugiado, cuya movilidad puede ser causada por conflictos civiles, guerras, hambruna, desastres naturales, entre otros. Por su parte, la Convención de Ginebra de 1951 (ONU, 1951) establece que una persona refugiada es aquella que, debido a fundados temores de ser perseguido por motivos de raza, religión, nacionalidad, pertenencia a un grupo social u opiniones políticas se encuentre fuera del país de su nacionalidad, no pueda o no quiera acogerse a la protección de su país a causa de dichos temores, de tal manera que se vea obligado a solicitar la protección de otro país distinto al de su residencia habitual. En este sentido, el marco legal que protege a las personas solicitantes de la condición de refugiado y refugiadas está compuesto por instrumentos al nivel internacional, tales como la Declaración Universal de los Derechos Humanos², las convenciones de Ginebra de 1949 relacionadas al Derecho Humanitario³, la Convención de Ginebra de 1951⁴ y el Protocolo sobre el Estatuto de los Refugiados de 1967⁵, así como otros instrumentos internacionales en materia de derechos humanos como el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos⁶, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales⁷ y la Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial⁸. Dentro del mismo marco legal, existen convenciones y tratados al nivel regional para proteger los derechos y atender las necesidades de las personas solicitantes y refugiadas de acuerdo con las realidades contextuales de cada región, tales como la Declaración de Cartagena de 1984 en América Latina⁹, la Convención para Aspectos Específicos sobre Problemas de Refugiados en África¹⁰, la Convención Árabe sobre

² Naciones Unidas. (1948). Declaración Universal de los Derechos Humanos. Recuperado de <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>

³ Comité Internacional de la Cruz Roja. (1949). Convenios de Ginebra del 12 de agosto de 1949. Recuperado de <https://www.icrc.org/sites/default/files/external/doc/es/assets/files/publications/convenios-gva-esp-2012.pdf>

⁴ Naciones Unidas. (1951). Convención sobre el Estatuto de los Refugiados. Recuperado de <https://www.acnur.org/convention-sobre-el-estatuto-de-los-refugiados-de-1951>

⁵ Naciones Unidas. (1967). Protocolo sobre el Estatuto de los Refugiados. Recuperado de <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2001/0003.pdf>

⁶ Naciones Unidas. (1966). Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos. Recuperado de <https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/international-covenant-civil-and-political-rights>

⁷ Naciones Unidas. (1966). Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Recuperado de <https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/international-covenant-economic-social-and-cultural-rights>

⁸ Naciones Unidas. (1965). Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial. Recuperado de <https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/international-convention-elimination-all-forms-racial>

⁹ Coloquio Sobre la Protección Internacional de los Refugiados en América Central, México y Panamá. (1984). Declaración de Cartagena sobre Refugiados. Recuperado de <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2001/0008.pdf>

¹⁰ Organización para la Unidad Africana (OUA). (1969). Convención para Aspectos Específicos sobre Problemas de Refugiados en África. Recuperado de <https://www.refworld.org/es/leg/trat/oua/1969/es/13572>

Refugiados entre los países de la Liga de los Estados Árabes¹¹ y la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea¹². Asimismo, las constituciones y leyes nacionales prevén regulaciones que ofrecen el derecho a la protección internacional y que hacen referencia a la protección de los derechos de las personas solicitantes de asilo y refugiadas, sin embargo, cada Estado implementa medidas distintas en relación con los instrumentos internacionales y regionales a los que se encuentre adscrito en esta materia, así como al contexto nacional.

En cuanto al panorama global de personas solicitantes de asilo y refugiadas, según el reporte Tendencias Globales del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados – ACNUR – (2019) actualmente se contabilizan 79.5 millones de personas desplazadas, de las cuales 26 millones son personas refugiadas, 45.7 millones son personas desplazadas internamente, 4.2 millones son personas solicitantes de la condición de refugiado y 3.6 millones son personas venezolanas desplazadas en el extranjero. De las personas desplazadas internacionalmente, el ACNUR explica que 46% son mujeres, mientras que 54% son hombres. De estas personas, 11% se encuentran entre los 0 y 4 años, 16% entre los 5 y 11 años, 11% entre los 12 y 17 años, 58% entre los 18 y 59 años y 4% son personas mayores de 60 años.

En cuanto a las regiones en las que se generan los desplazamientos, el Banco Mundial (2019) identifica que las principales expulsoras son África Subsahariana con 7,305,024 de personas desplazadas, Medio Oriente y Norte de África con 7,293,558 personas, Sur de Asia con 3,026,497 personas, Este de Asia y Pacífico con 1,645,142 personas desplazadas, América Latina y El Caribe con 440,026 personas y 352,352 desplazadas de Europa y Asia Central. Por otro lado, los principales países de recepción de personas refugiadas fueron Turquía con 3,579,500 personas, Colombia con 1,771,900 personas, Pakistán con 1,419,600 personas, Uganda 1,359,500 personas, Alemania con 1,146,700 personas, Irán con 979,400 personas, Líbano con 916,200 personas, Bangladés con 854,800 personas y Etiopía con 733,100 personas. El ACNUR (2019) calcula que alrededor del 85% de las personas desplazadas residen en países en desarrollo. Al respecto, de acuerdo con datos del Banco Mundial (2019), los principales países receptores son países de ingreso medio y bajo, a excepción de Alemania.

En el caso de México, durante 2019 la Comisión Mexicana de Ayuda a Refugiados – COMAR – (2021) registró un total de 41,283 solicitudes de la condición de refugiado, compuestas de 70,609 personas, reportando una tasa de elegibilidad de 73%. Las nacionalidades que representaron más del 95% de las solicitudes fueron Honduras (42.75%), El Salvador (12.80%), Cuba (12.33%), Venezuela (10.87%), Haití (7.86%), Guatemala (5.38%) y Nicaragua (3.17%) (COMAR, 2021). En el país, la legislación en materia de refugio se compone de la Constitución Mexicana, la Ley sobre Refugiados, Protección Complementaria y Asilo Político, la Ley de Migración, además de instrumentos internacionales tales como la Declaración Universal de los Derechos Humanos, las convenciones de Ginebra de 1949 relacionadas al Derecho Humanitario, la Convención de Ginebra de 1951 y el Protocolo sobre el Estatuto de los Refugiados de 1967, así como otros

¹¹ Liga de los Estados Árabes. (1994). Convención Árabe sobre Refugiados. Recuperado de <https://www.refworld.org/legal/resolution/las/1994/en/79419>

¹² Unión Europea. (2010). Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea. Recuperado de <https://www.boe.es/doue/2010/083/Z00389-00403.pdf>

instrumentos internacionales en materia de derechos humanos como el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales y la Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial y la Declaración de Cartagena de 1984.

El marco jurídico que regula la protección de solicitantes de asilo y refugiados en México, compuesto por leyes nacionales e instrumentos internacionales como la Convención de Ginebra de 1951 y la Declaración de Cartagena de 1984, es esencial para contextualizar la inclusión financiera como un facilitador clave de la integración local. Aunque este marco jurídico garantiza derechos fundamentales y protección contra la persecución, no contemplan explícitamente la integración financiera. Por lo tanto, es necesario complementar estas leyes y tratados internacionales para incluir disposiciones que aseguren que los refugiados y solicitantes de asilo puedan acceder a servicios financieros, como apertura de cuentas bancarias, acceso a créditos y participar en la economía formal. Al hacerlo, la inclusión financiera se convierte en una herramienta fundamental para su desarrollo socioeconómico y su integración efectiva en la sociedad mexicana. De esta manera, un marco jurídico revisado no solo protegería a los refugiados y solicitantes de asilo, sino que también crearía las condiciones necesarias para que la inclusión financiera facilite su integración en la sociedad mexicana y permita la gestión de sus decisiones de vida en su nueva comunidad de acogida.

Definiendo la integración

Entender el concepto de la integración resulta clave para identificar las posibles estrategias y herramientas que deben ser implementadas para lograr que las personas solicitantes y refugiadas puedan acceder a los derechos y servicios que les permitan retomar su vida en la localidad de destino y construir relaciones sociales positivas con los integrantes de la comunidad local. En este sentido, se presentan a continuación algunas propuestas teóricas para definir el concepto de integración que contribuirán a plantear los beneficios de la inclusión financiera para la integración dentro de la presente investigación.

De acuerdo con Castles et al. (2001), hasta ahora no se ha desarrollado ninguna teoría ni se ha logrado concretar una definición generalmente aceptada sobre los procesos de integración de personas inmigrantes o refugiadas. Por su parte, Blanco (2006) afirma que la integración está conformada por dos condiciones, primero, la ausencia de discriminación de las minorías con independencia de sus características étnicas, culturales o religiosas. En segundo lugar, explica la necesidad de un contexto de cohesión social mínima de tal modo que todas las personas que conforman una sociedad se sientan integradas a la comunidad, compartiendo un mínimo de afinidades.

Al respecto, Ager y Strang (2008) explican que el desarrollo del concepto de integración se ha trabajado en mayor medida desde el ángulo operativo, mientras que en la academia no se ha logrado concretar una definición universal. En este sentido, los autores buscan explicar el término partiendo de un marco que contempla diez dominios presentes en el discurso de diferentes

actores involucrados en procesos de integración, los cuales pueden ser agrupados en cuatro categorías principales.

La primera categoría se refiere a los medios y marcadores de integración, que incluyen las dimensiones de empleo, vivienda, educación y salud. Estas dimensiones no solo actúan como indicadores del nivel de integración alcanzado, sino también como medios para facilitar la integración misma, proporcionando a las personas refugiadas y solicitantes de asilo las herramientas necesarias para su autosuficiencia y bienestar.

En segundo lugar, se contemplan las conexiones sociales, divididas en tres niveles: 1) Puentes sociales, relativos a las conexiones entre grupos distintos; 2) Vínculos sociales, que definen las conexiones que vinculan a los integrantes de un mismo grupo; y 3) Enlaces sociales, que se refieren a la relación entre extranjeros e instituciones del Estado receptor. Estas conexiones son fundamentales para fomentar un sentido de pertenencia y cohesión social.

La tercera categoría se refiere a los facilitadores de la integración, como el conocimiento cultural y del idioma de la comunidad de acogida, así como la estabilidad y seguridad de las personas refugiadas en el Estado receptor. Estos factores son esenciales para superar las barreras iniciales y permitir una participación plena en la sociedad.

Finalmente, se presenta la categoría de fundamentos para la integración, que contempla la ciudadanía y el acceso a derechos como factores determinantes para la integración en una comunidad determinada. La ciudadanía y los derechos asociados proporcionan una base legal y social que permite a las personas refugiadas y solicitantes de asilo participar plenamente en la vida cívica y económica de su nueva comunidad.

La postura presentada por Ager y Strang (2008) permite entender la integración desde una perspectiva operativa, ya que contempla las dimensiones desde las cuales las personas solicitantes y refugiadas pueden interactuar con la comunidad de recepción, así como los tipos de relaciones que surgen dentro de estos espacios de interacción y las herramientas generales que se requieren para facilitar este proceso. En este sentido, la propuesta teórica permitirá entender el papel de la inclusión financiera dentro de la integración, analizando las necesidades financieras de las personas solicitantes y refugiadas, las posibilidades de acceso, los vacíos que deben ser solventados y presentando posibles propuestas orientadas a la integración desde la inclusión financiera en el entorno operativo.

La inclusión financiera puede ser vista como un derecho fundamental dentro de la categoría de fundamentos para la integración, ya que garantiza que las personas refugiadas y solicitantes de asilo puedan acceder a servicios financieros básicos, lo cual es crucial para su estabilidad económica y social. Este derecho es esencial para que puedan ejercer otros derechos económicos y participar plenamente en la vida cívica y económica de su nueva comunidad. Además, dentro de los medios y marcadores de integración, la inclusión financiera facilita el acceso a empleo, vivienda, educación y salud al proporcionar los recursos económicos necesarios para participar en estos sectores. En términos de conexiones sociales, la inclusión

financiera puede fortalecer los vínculos sociales al permitir a las personas refugiadas y solicitantes de asilo participar en actividades económicas y sociales, fomentando así la interacción y la cohesión con la comunidad local.

A través de un análisis de la literatura disponible en relación al concepto de integración, Gary Craig (2015) coincide con Castles et al. (2001), argumentando que, independientemente de la basta literatura y análisis, aún no existe una definición consensuada para este concepto. Al respecto, el autor sugiere que una de las razones por las cuáles no ha sido posible dar una definición a la integración, parte de los diferentes tipos de migración, cuyas causas pueden ser tan diversas que difícilmente podría desarrollarse un concepto que abarcara la integración de todos los perfiles migrantes. A pesar de no lograr un consenso sobre la conceptualización, la integración se ha vuelto más bien un objetivo en las políticas públicas migratorias de algunos gobiernos, así como un resultado deseado en la mayoría de los proyectos que trabajan con poblaciones migrantes, especialmente refugiados.

Sin embargo, Craig (2015) reconoce que, pese a no existir un concepto consensuado, la integración puede ser estudiada y analizada a través de la observación de las cuatro dimensiones generales en las que este proceso se desenvuelve. Bajo esta línea de trabajo, Craig (2015) define cuatro sectores esenciales: 1) alojamiento, 2) salud, 3) educación, y 4) el mercado laboral. De acuerdo con el análisis del autor, basado principalmente en la teoría desarrollada por Ager y Strang (2008), cada una de las dimensiones debe tener unos resultados que caracterizan la integración de las personas migrantes dentro de dichos ámbitos. En la dimensión de alojamiento, los resultados que indican una adecuada integración son la zona, tamaño, calidad y amenidades de la vivienda, la seguridad de tenencia, seguridad de la vivienda y el establecimiento y continuidad de relaciones entre vecinos. Por su parte, en la dimensión de la salud, los resultados deberían por lo menos comprender el acceso a los servicios públicos de salud, información completa sobre los servicios de salud disponibles en la comunidad de acogida y recibir atención de salud especializada con enfoque de género. En cuanto a la dimensión de la educación, los resultados que indican la integración incluyen el desarrollo de competencias y habilidades, el contacto con las personas de la comunidad de acogida, el conocimiento del lenguaje del país de acogida y la libertad de decisión sobre los ámbitos educativos dirigirán a un futuro campo laboral. De igual manera Craig (2015), partiendo de la propuesta realizada por Ager y Strang (2008), explica la existencia de tres elementos que dan forma a la integración: 1) lograr resultados públicos similares a los de las comunidades mayoritarias de acogida, 2) establecer conexión social con la propia comunidad, integrantes de otras comunidades y con los servicios y funciones relevantes del estado, y 3) alcanzar suficiente conocimiento del idioma y la cultura, así como una sensación de seguridad y estabilidad que generen nociones compartidas de nación y ciudadanía.

Adicionalmente, el análisis de Craig (2015) explica que la integración es un proceso de doble vía, que implica una percepción de pertenencia en la comunidad de acogida, lo que a su vez ocasiona una restructuración de la identidad tanto de las personas migrantes como de las personas originarias de la comunidad de acogida. Finalmente, el autor concluye que es importante considerar las condiciones del Estado en el que la persona migrante espera ser integrada, dado que en la mayoría de los países receptores ya existen desigualdades significativas, ocasionadas

por distintas formas de discriminación en la mayoría de los servicios públicos disponibles y por la profundización de la explotación laboral. Desde esta postura, el autor cuestiona si la integración es un objetivo razonable, con posibilidades de ser estandarizado y un bien incondicional para las personas migrantes. En este sentido, la integración es planteada como un proceso que no es lineal, sino que tiene avances y retrocesos en la interacción del día a día. Desde este punto de vista, la integración quizá no es únicamente un objetivo, sino también un medio y un proceso de interacción en la vida cotidiana entre las personas migrantes y sus comunidades de acogida.

Solé, Alcalde, Pont, Lubre y Parella (2002), ofrecen una alternativa al concepto de integración desde un enfoque sociológico. Desde la teoría conflictivista, los autores definen la integración como un proceso de negociación continua entre grupos sociales cuyo objetivo es establecer su co-presencia en el espacio público partiendo de que las sociedades receptoras de personas migrantes no son naturalmente igualitarias debido a que su estructura social se fundamenta en las desigualdades que existen entre sus integrantes y, por lo tanto, la igualdad no debe contemplarse como la fase final de la integración. Dentro de esta propuesta, la negociación continua funge como el factor central para establecer una dinámica de resolución dentro del contexto natural de interacción conflictual en una sociedad desigual, permitiendo un nivel de equilibrio social dinámico e inestable. Similar al análisis realizado por Craig (2015), esta perspectiva determina que la integración no es un proceso lineal con un resultado específico o un plazo de finalización establecido.

Desde esta propuesta, Solé, Alcalde, Pont, Lubre y Parella (2002), determinan que la integración no debe ser observada solo como un simple proceso de negociación, sino también como un fenómeno en el que ocurre una fusión de elementos de la estructura social de los grupos que co-existen, que asimismo sean consecuentes con marcos de convivencia universal, tal como la Declaración Universal de los Derechos Humanos, de modo que se evite caer en un relativismo cultural absoluto. Bajo este enfoque, dicha fusión contempla en primer lugar la interacción entre las personas inmigradas y las personas de la sociedad de acogida en las distintas dimensiones de la vida, tal como el lugar de trabajo o la vivienda, y en paralelo la desigualdad social. Debido a la natural existencia de desigualdades en las sociedades de acogida, los autores destacan la importancia del concepto de ciudadanía como elemento clave en la fusión de elementos de la estructura social, esto con el objetivo de evitar la institucionalización de la exclusión de las personas inmigradas y asegurar al menos la igualdad de derechos y obligaciones sociales. Así, el concepto de ciudadanía implica para las personas inmigradas una participación activa en la toma de decisiones que afecten distintas dimensiones de su vida en la sociedad de acogida, tales como el trabajo y la vivienda.

En sintonía con las conclusiones de Craig (2015), Spencer y Charsley (2021) explican que el estudio realizado en torno a la integración coincide cada vez más en analizarlo como un proceso dinámico y no necesariamente como un resultado estático que se desarrolla en distintas dimensiones temporales y principalmente en un nivel de espacio local. Desde esta perspectiva, la integración acontece en diferentes dominios, como el económico, el social y el cultural. Esta dinámica implica el desarrollo de un relacionamiento variado entre las personas migrantes, sus

comunidades de acogida y sus comunidades de origen, y no necesariamente simultaneo. Esta perspectiva, concuerda también con la percepción dinámica de la integración propuesta por Solé, Alcalde, Pont, Lubre y Parella (2002), en la que se destaca la importancia de las relaciones entre la comunidad de acogida y las personas inmigrantes.

Spencer y Charsley (2021) concluyen que la integración es definida como un conjunto de procesos de interacción, de cambio personal y social entre individuos e instituciones que se desarrollan a través de las esferas estructurales, sociales, culturales, cívicas y de la identidad, dichos procesos son multidireccionales y ocurren en las dimensiones espacial, transnacional y temporal. Esta concepción de la integración explica que estos procesos no solo tienen un impacto en las sociedades dentro de las cuáles ocurren, sino que toman forma en relación con sus inequidades e instituciones. Desde esta perspectiva es claro que la integración no puede ser universalmente definida, puesto que las características específicas de la estructura social receptora de personas inmigrantes será la que dicte los términos de la integración.

Desde la perspectiva de Klarenbeek (2021), la integración es un estado final ideal en el que no existen barreras sociales entre los miembros legítimos o internos y los miembros no legítimos o externos de una sociedad. A través de este enfoque, la integración se entiende principalmente como una cuestión de estatus social, más que de estatus legal o socioeconómico. En este sentido, la integración se convierte en un proceso relacional que busca eliminar las distinciones sociales que crean desigualdades entre diferentes grupos dentro de una sociedad. Dentro de esta dinámica, la autora argumenta que la integración también debe ser observada como un proceso bidireccional en el que tanto los miembros internos como los externos participan activamente, es decir, no solo las personas inmigrantes deben adaptarse, sino que la sociedad receptora también debe transformarse y adaptarse para facilitar la integración.

En el ámbito operativo, esto significa que las políticas y las actitudes deben enfocarse en eliminar las barreras sociales y promover la igualdad relacional, en lugar de simplemente esperar que los inmigrantes se asimilen a la cultura dominante y que su participación y desenvolvimiento sea restringido debido a la limitación o ausencia de acceso a derechos y servicios en la misma proporción que tiene la comunidad de acogida. Para que las políticas y actitudes se enfoquen en eliminar las barreras sociales y promover la igualdad relacional, Klarenbeek (2021) propone un cambio ontológico, metodológico y de vocabulario. Esto implica que las sociedades receptoras contemplen la integración como un proceso bidireccional donde tanto los miembros internos como externos participan activamente, investigar las relaciones y barreras sociales en lugar de solo los logros individuales, y adoptar un lenguaje que refleje la naturaleza relacional de la integración. Según la propuesta de Klarenbeek (2021), dichos ajustes en la sociedad de acogida permitirían diseñar políticas más inclusivas y efectivas que fomenten la igualdad y la participación de todos los miembros de la sociedad.

El análisis teórico de Klarenbeek sobre la integración como un proceso bidireccional puede sustentar la idea de que la inclusión financiera es crucial para la integración. La inclusión financiera permite a los inmigrantes acceder a servicios bancarios, créditos y otras herramientas económicas que son esenciales para su participación plena en la sociedad. Al facilitar el acceso a estos recursos, se promueve la igualdad económica y se reduce la brecha entre personas de

la comunidad receptora y personas inmigrantes, lo que a su vez apoya el proceso de integración al eliminar barreras y fomentar la participación activa de todos los miembros de la sociedad.

El modelo de integración propuesto por Ager y Strang (2008) es el enfoque a través del cuál el presente estudio de caso pretende analizar el rol de la inclusión financiera en el proceso de integración de las personas solicitantes de asilo y refugiadas atendidas a través del programa de integración laboral del ACNUR en México, debido a su enfoque operativo y multidimensional de la integración. La necesidad de promover la inclusión financiera se alinea perfectamente con los dominios propuestos por esta propuesta teórica, ya que facilita el acceso a empleo formal, vivienda, servicios de salud y educación, fortaleciendo así los medios de integración. Adicionalmente, al permitir la participación económica y la creación de redes sociales a través de transacciones financieras, la inclusión financiera contribuye a las conexiones sociales y a la estabilidad y seguridad económica de las personas refugiadas. Por lo tanto, la teoría de Ager y Strang (2008) ofrece un marco conceptual robusto para entender cómo la inclusión financiera puede ser un facilitador crucial en el proceso de integración, abordando tanto las necesidades inmediatas como las de largo plazo de las personas refugiadas y solicitantes de asilo en México.

Contexto de integración: retos y oportunidades

a. La gestión del proceso de integración en la práctica

El ACNUR (2019) indica que, en la práctica, la integración local de personas refugiadas está relacionada al acceso a un estatus legal en el país de recepción, así como a la posibilidad de naturalización dentro de este país ya que permite que las personas y sus familias accedan a un rango de derechos que facilitan el acceso a servicios básicos. Asimismo, la integración está fuertemente vinculada a que las personas refugiadas tengan acceso legal al mercado laboral nacional como un mecanismo orientado al auto sustento, lo cual requiere el compromiso de instituciones a nivel nacional y local, así como de la sociedad civil y las comunidades locales. La propuesta teórica de Ager y Strang (2008) sobre el proceso de integración en la práctica refleja de manera significativa los esfuerzos operativos del ACNUR para promover la integración de las personas refugiadas. Según la organización, la integración depende de que las personas refugiadas accedan a los elementos de la categoría de fundamentos para la integración, como la ciudadanía y el acceso a derechos, al igual que el resto de la comunidad. Además, se vincula a los medios y marcadores de la integración, al solicitar el acceso de las personas refugiadas al mercado laboral nacional. De igual manera, en el proceso de integración, de acuerdo con la concepción del ACNUR, se desarrollan las conexiones sociales propuestas por Ager y Strang (2008), especialmente las relacionadas con los enlaces sociales, es decir, entre los refugiados y las instituciones. De forma derivada, el acceso de los refugiados al mercado laboral y a otros servicios, como educación y salud, permite que este grupo desarrolle puentes y vínculos sociales en el proceso.

Por su parte, el Grupo de Expertos en Estadísticas sobre Personas Refugiadas y Desplazadas Internas (GEEPDI), conformado por representantes de Naciones Unidas y la Unión Europea (2018), explican que es necesario observar distintas dimensiones para monitorear la integración

de las personas refugiadas. En armonía con la postura del ACNUR, se contempla que la dimensión legal es uno de los principales indicadores sobre el progreso en la integración de personas refugiadas, pues les permite tomar parte en la sociedad y les garantiza un conjunto de derechos. La segunda dimensión para monitorear la integración está relacionada a los derechos civiles, considerando que permite a las personas refugiadas integrarse completamente con las instituciones y sociedad anfitrionas. En este sentido, dicha dimensión contempla el acceso a la naturalización, al derecho al trabajo, a la seguridad social, a una cuenta bancaria con la documentación que las personas refugiadas tienen disponible, al libre tránsito dentro del país de asilo y registro de nacimientos. La dimensión escolar también resulta clave en el proceso de integración de las personas refugiadas, por lo que la inserción escolar, el acceso a servicios de guardería y el aprendizaje del idioma del país receptor son considerados como indicadores para una integración de largo plazo. Igualmente, la dimensión económica de la integración se analiza a través de indicadores como el estatus laboral, el sector de empleo – es decir formal o informal – el acceso al mercado, lo que se refiere a la capacidad adquisitiva y las tendencias de consumo. Finalmente, el empleo de menores de edad también debe ser considerado dentro de esta dimensión, pues implica un riesgo y proyecta otros retos relacionados al ingreso del hogar y el acceso a la educación. La inclusión social es otra dimensión que debe ser estudiada dentro del proceso de integración. Este componente contempla el indicador de la pobreza para medir y procurar que las personas refugiadas tengan acceso al menos a los estándares mínimos de vida digna, de manera complementaria, en esta dimensión se consideran indicadores como la privación material, las condiciones de vivienda y los niveles de hacinamiento. Igualmente, el componente de inclusión social analiza los niveles de discriminación que enfrentan las personas refugiadas, pues dicha situación es uno de los principales detrimentos a la integración, al mismo tiempo que se analiza la posibilidad y disponibilidad de participación por parte de las personas refugiadas, en actividades locales. Finalmente, el proceso de integración también debe contemplar el acceso a servicios de salud, pues se trata de un elemento clave para la cobertura de las necesidades básicas de toda persona.

Las propuestas de integración del ACNUR y el GEEPRDI, se alinean de manera coherente con la teoría de integración de Ager y Strang (2008). El enfoque del ACNUR que busca asegurar el acceso a un estatus legal, la naturalización, y los derechos civiles y económicos refleja los fundamentos para la integración identificados por Ager y Strang. Además, la atención a las dimensiones escolares, económicas y sociales, incluyendo la lucha contra la discriminación y la promoción de la inclusión social, se relaciona directamente con los medios y marcadores de integración y las conexiones sociales propuestas por estos autores. Al garantizar que las personas refugiadas pueden acceder a servicios básicos como educación y salud, y al fomentar la creación de vínculos y puentes sociales, las estrategias del ACNUR y del GEEPRDI contribuyen a una integración más holística y efectiva, tal como lo plantea la teoría de Ager y Strang. Este marco teórico proporciona una base sólida para entender y evaluar los esfuerzos de integración en la práctica, destacando la importancia de abordar múltiples dimensiones para lograr una integración sostenible y equitativa.

b. La situación actual de la integración: retos y oportunidades

De acuerdo con la OCDE (2018) 38% de la población migrante que reciben los países de la organización tienen niveles educativos de bajo y muy bajo nivel, sin embargo, no existe una diferencia notable con la población local de estos países, que alcanzan un 33% de personas con niveles de educación bajo y muy bajo. En contraste, el 37% de la población migrante tiene altos grados educativos, mientras que solo el 32% de la población local entra dentro de este grupo. En este sentido, la Organización Internacional para las Migraciones (OIM, 2021) reporta que existe una brecha de 0.7% entre las personas locales que han completado la educación secundaria y las personas extranjeras que han alcanzado este grado, siendo México el país con la brecha más alta, alcanzando un 15%. En esta misma línea, la brecha entre las personas locales y extranjeras que concluyeron los estudios universitarios es de 9.8%, siendo Perú el país que presenta la brecha más alta en el continente con un 37% de diferencia.

En términos de empleo, tras la crisis económica de 2008, se observó una caída en la tasa de empleo en los países de la OCDE y continúa la tendencia, pues durante 2018 se observó una disminución de 3% en los niveles de empleo de personas extranjeras, mientras se identificó un aumento de 3% para las personas locales. La tasa de empleo se encuentra importantemente relacionada a los niveles educativos. Así, la tasa de empleo de las personas migrantes con grados altos de escolaridad alcanza el 79%, frente al 84% de las personas locales. Por su parte, en la mayoría de los países de la OCDE, las personas migrantes con bajos niveles educativos proyectan una tasa de desempleo más alta que sus contrapartes locales. En este sentido, las tasas de desempleo son de 8% para personas extranjeras y del 6% para los nacionales. Al respecto, la OIM reporta que, en el continente americano, la tasa de desempleo de personas nacidas en el extranjero alcanza un 8.2%, siendo Canadá (6.3%), México (5.3%) y Estados Unidos (3.1%) los países con un mayor porcentaje de población extranjera en situación de desempleo. Un reto importante para las personas migrantes es que tienen menor probabilidad de recibir beneficios para el desempleo que las personas locales, al mismo tiempo que los primeros tienden a recibir contratos temporales con mayor frecuencia que los nacionales. También es una realidad que las personas extranjeras tienen más probabilidad de tener empleos de mayor riesgo que las personas locales, independientemente del nivel de escolaridad. En este sentido, el 45% de las personas extranjeras se encuentran en empleos para los cuales están sobre calificadas, mientras para las personas locales este indicador alcanza al 40% de la población. Asimismo, de las personas extranjeras sobre calificadas para su empleo, el 42% son extranjeros que realizaron sus estudios fuera del país de residencia actual, mientras que solo el 28% de los extranjeros graduados en el país receptor se encuentran en esta situación. En cuanto al continente americano, la brecha entre locales y extranjeros respecto a la sobre calificación laboral alcanza el 3.4%, siendo Canadá (8%), México (7.3%) y Ecuador (3.7%) los países con brechas más altas. Finalmente, el 12% de las personas extranjeras empleadas en los países de la OCDE poseen sus propios negocios – auto empleo – sin embargo, estos negocios generalmente son más pequeños que aquellos de las personas locales.

En relación con el ingreso y las condiciones de vida, la OCDE (2018) reporta que en promedio los hogares de personas migrantes tienen un ingreso 10% menor al de las personas locales, lo que se refleja en que la población migrante generalmente se encuentra sobre representada

dentro del decil de menor ingreso de la población, alcanzando un nivel de 14% dentro de este decil en los países de la organización. Adicionalmente, la tasa de pobreza de las personas migrantes que trabajan es de 19%, frente al 9.5% de las personas locales. Estas condiciones generan otro tipo de impactos negativos en la calidad de vida de las personas migrantes, tales como el hacinamiento.

Por otro lado, el género también ha sido identificado como un factor que influye en la integración de las personas migrantes. Al respecto, en la OCDE el 51% de las personas extranjeras son mujeres. Sobre este grupo, se ha observado que tiene una mayor tendencia a alcanzar grados escolares de nivel terciario frente a los hombres migrantes. En cuanto a la dimensión del empleo, los hombres muestran una tasa del 77% de empleabilidad frente a sus contrapartes nacionales, mientras que solo el 59% de las mujeres migrantes se encuentran empleadas. En este sentido, la OCDE explica que existe una mayor tendencia a que las mujeres migrantes se encuentren desempleadas de manera involuntaria que las mujeres locales. La razón más común para el desempleo involuntario de mujeres migrantes son las responsabilidades familiares y domésticas, siendo identificada en el 30% de este grupo, en comparación con el 25% observado en las mujeres locales. De igual manera, se identifica que el trabajo de baja calificación es ocupado mayormente por mujeres migrantes que por hombres migrantes. Igualmente se observa que dentro de los países de la OCDE el 36% de las mujeres migrantes y el 34% de los hombres migrantes ocupan trabajos para los cuales están sobre calificados, en comparación con el 29% de las mujeres y el 33% de los hombres locales. En el caso particular de la región de América Latina y El Caribe, el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de la ONU – ONU DAES – (2019) reportó que durante 2019 se identificó una distribución de 49.9% de mujeres migrantes y 50.1% de hombres migrantes. Adicionalmente, existe una representación del 2.5% de mujeres migrantes dentro de la fuerza laboral de la región, mientras que para el caso de hombres migrantes este número alcanzó un 2.9%, según la Organización Internacional del Trabajo – OIT – (2018), por otro lado, la organización reporta que del total de mujeres migrantes en la región solo el 47.4% se encuentra empleada, frente al 51.6% de las mujeres locales, el 77.2% de los hombres migrantes y 77.4% de los hombres locales.

Los datos de la OCDE (2018) muestran que existe una brecha significativa en los niveles educativos entre la población migrante y la local en los países de la organización. Esta disparidad educativa limita las oportunidades laborales de los migrantes, afectando su capacidad para integrarse económicamente y mejorar su calidad de vida. Según la teoría de Ager y Strang (2008), los medios de integración, como el empleo y la educación, son fundamentales para una integración exitosa. En este contexto, la falta de acceso a una educación adecuada y a empleos bien remunerados impide que los migrantes alcancen la autosuficiencia y establezcan conexiones sociales significativas. El ACNUR (2019) también subraya la importancia del acceso a la educación y el empleo como mecanismos esenciales para la integración de las personas refugiadas, destacando que estos elementos facilitan el acceso a servicios básicos y derechos fundamentales.

En el ámbito laboral, las personas migrantes enfrentan mayores tasas de desempleo y subempleo en comparación con la población local, lo que refleja una subutilización de sus

habilidades. Esta situación no solo afecta su bienestar económico, sino que también socava su autoestima y sentido de pertenencia, elementos clave en las conexiones sociales y la integración según Ager y Strang (2008). El ACNUR (2019) enfatiza que el acceso legal al mercado laboral es crucial para el auto sustento de las personas refugiadas, lo cual requiere el compromiso de instituciones nacionales y locales, así como de la sociedad civil y las comunidades locales. El GEEPRDI (2018) también destaca la importancia del estatus laboral y la capacidad adquisitiva como indicadores clave de la integración económica.

Las diferencias en los ingresos y las condiciones de vida también son notables. Los hogares de migrantes tienen un ingreso promedio 10% menor al de los hogares locales. Estas disparidades económicas dificultan el acceso a servicios básicos como la educación y la salud, impactando negativamente en la estabilidad y seguridad de los migrantes, otro de los facilitadores de la integración identificados por Ager y Strang (2008). El ACNUR (2019) y el GEEPRDI (2018) subrayan que el acceso a servicios de salud es esencial para la cobertura de las necesidades básicas y la estabilidad de las personas refugiadas, lo cual es fundamental para su integración.

El género es otro factor crucial en la integración. Las mujeres migrantes enfrentan mayores tasas de desempleo involuntario y ocupan trabajos de baja calificación con mayor frecuencia que los hombres migrantes y las mujeres locales. Esta situación limita su capacidad para contribuir económicamente a sus hogares y afecta su integración social y económica. Ager y Strang (2008) destacan la importancia de las conexiones sociales, incluyendo los vínculos y puentes sociales, para la integración. El ACNUR (2019) y el GEEPRDI (2018) también reconocen la necesidad de abordar las disparidades de género en el empleo y la educación para promover una integración más equitativa.

En resumen, los hallazgos de la OCDE, junto con los elementos clave para la integración definidos por el ACNUR y el GEEPRDI, subrayan las múltiples barreras que enfrentan las personas migrantes y refugiadas en su proceso de integración. Estas barreras afectan no solo su acceso a empleo y educación, sino también su capacidad para establecer conexiones sociales y alcanzar la estabilidad y seguridad necesarias para una integración exitosa. La teoría de Ager y Strang proporciona un marco útil para entender cómo estas dimensiones interrelacionadas impactan en la integración de las personas migrantes y refugiadas y destaca la necesidad de abordar estas brechas de manera integral para promover una integración más equitativa y sostenible.

c. La integración de personas refugiadas en México

En el caso de México y, particularmente, de las personas refugiadas en este país, existe una estructura legal que tiene el objetivo de proteger el bienestar y promover la integración de las personas refugiadas en las dimensiones sociales, económicas, educativas y de salud (Leutert, 2019). De acuerdo con la Ley sobre Refugiados, las personas refugiadas tienen el derecho a la documentación, tal como la tarjeta de residencia permanente y la Clave Única de Registro de Población (CURP), que resultan clave en el acceso a servicios básicos y a oportunidades de integración a la sociedad mexicana, por ejemplo, para acceder a otro tipo de documentación como el Número de Seguridad Social (NSS) y el Registro Federal de Contribuyentes (RFC), lo

que a su vez facilita la integración al mercado laboral formal. Igualmente, las personas refugiadas tienen derecho a acceder a un documento de identidad y viaje, emitido por la Secretaría de Relaciones Exteriores. En esta misma línea, tanto la Constitución Mexicana como la Ley de Migración otorgan a las personas refugiadas el derecho al empleo remunerado, así como a las mismas prestaciones y beneficios de seguridad social que reciben las personas mexicanas, sin embargo, este derecho no puede ser ejercido sin la documentación antes mencionada.

En relación con el acceso a la educación, la Constitución Mexicana, la Ley sobre Refugiados y la Ley de Migración contienen los principios que establecen el derecho a la educación de las personas refugiadas. De acuerdo con estos instrumentos legales, las personas refugiadas tienen los mismos derechos educativos que las personas mexicanas, por lo que las personas refugiadas deben tener acceso a educación pública o privada independientemente de su estatus migratorio. Adicionalmente, la Ley sobre Refugiados estipula que el Estado mexicano reconoce estudios y grados que la persona refugiada haya concluido tanto en México como en el extranjero.

Otro derecho fundamental de las personas refugiadas en México es el acceso a los servicios de salud, también sustentado por la Constitución Mexicana y la Ley de Migración, en donde se estipula que toda persona debe recibir atención médica gratuita en situaciones de enfermedad severa o emergencia, independientemente de la situación migratoria.

Las personas refugiadas también tienen el derecho a la reunificación familiar de su cónyuge, hijos, hermanos y padres, siempre y cuando sean dependientes de la persona refugiada, con excepción de la o el cónyuge. Esto con el objetivo de preservar la unidad y el bienestar familiar. A las personas que ingresan al país a través de la reunificación familiar se les otorga también el estatus de refugiadas y, por lo tanto, tienen acceso a todos los derechos antes mencionados.

A pesar de que la normativa mexicana contempla el acceso a derechos que promuevan la integración de personas refugiadas, existen obstáculos que entorpecen el proceso de integración. El principal reto surge de la ambigüedad que existe en relación con la entidad responsable de la estrategia de integración, así como de la ausencia misma de dicha estrategia. Al respecto, el artículo 54 de la Ley sobre Refugiados menciona que la Secretaría de Gobernación adoptará las medidas necesarias para auxiliar a las personas refugiadas con el objeto de facilitar su integración al país, sin embargo, la ley carece de una definición clara de integración y, por lo tanto, de tales responsabilidades. En esta misma línea, Leutert (2019) explica que actualmente no existe la capacidad institucional para proporcionar los servicios suficientes a las personas de interés, situación que ha sido subsanada por organismos internacionales y/o de la sociedad civil, lo que refleja la necesidad de fortalecer a las instituciones del gobierno mexicano para asistir a las personas refugiadas, pues la presencia de otros actores es temporal y los recursos limitados. Un modelo útil para la determinación de estrategias de integración implementadas por el sector público es el del gobierno del estado de Coahuila, reflejado en su Programa de Derechos Humanos 2019 – 2023¹³, en el cual se integran acciones concisas y

¹³ Gobierno del Estado de Coahuila de Zaragoza. (2020). *Programa Especial de Derechos Humanos*. <https://coahuila.gob.mx/archivos/pdf/micrositio/Programas%20Especiales/Programa%20Especial%20de%20DDHH.pdf>

asignación de responsabilidades entre distintas secretarías para lograr la integración de personas refugiadas, tales como la implementación de reubicaciones, en colaboración con el ACNUR, la promoción de la inserción laboral y el acceso a la seguridad social a través de actividades de incidencia de la Secretaría del Trabajo ante el sector empresarial, la implementación de campañas para la sensibilización de servidores públicos para evitar prácticas xenófobas, entre otras. Según Leuter (2019), la ausencia de asistencia institucional ha contribuido significativamente a los principales retos que enfrentan las personas refugiadas para lograr la integración, especialmente en las dimensiones de educación, salud y empleo. Dichos retos, se originan por situaciones como salarios bajos, informalidad, saturación del mercado de trabajo, dificultad para acceder a instituciones financieras, burocracia y una desinformación generalizada respecto a derechos y procedimientos.

En la dimensión de la educación uno de los problemas más comunes es el reconocimiento de certificados educativos extranjeros, adicionalmente, la ausencia de sensibilización entre docentes sobre la situación de la población refugiada y de estrategias orientadas a la integración entre estudiantes de contextos culturales y socioeconómicos distintos representa una limitante importante para integrar a niños, niñas y adolescentes refugiados con los estudiantes mexicanos.

En relación con la salud, las personas refugiadas sin acceso a seguridad social pueden acceder a servicios de salud a través del INSABI, presentando su CURP, sin embargo, enfrentan el desabasto de medicamentos y la saturación del sector salud al igual que las personas mexicanas (México Social, 2021), situación agravada por la compleja transición del Seguro Popular al INSABI, siendo descontinuado el primero sin el desarrollo previo de las reglas de operación y determinación de presupuesto para este último (Campos y Balam, 2020).

Por otro lado, el sector laboral presenta un número importante de retos y limitantes para la integración, uno de ellos es el desconocimiento generalizado por parte de los empleadores de la documentación migratoria a través de la cual el gobierno mexicano concede el derecho al empleo a las personas refugiadas, pues con frecuencia solicitan documentación obsoleta, tal como la FM3 descontinuada en 2018. No obstante, es relevante mencionar que tanto la CURP permanente, otorgada a las personas refugiadas en la Tarjeta de Residencia Permanente, como la CURP temporal, otorgada a solicitantes de asilo, facilitan el trámite de otros documentos como el Número de Seguridad Social (NSS) y el Registro Federal de Contribuyentes (RFC), permitiendo la inserción laboral al ser documentos reconocidos por empleadores, sin embargo, aún existe un amplio desconocimiento del derecho y los procesos para acceder a tales documentos entre la población refugiada. Otro problema frecuente en la dimensión está relacionado a la subocupación y la informalidad laboral, presente en el contexto del sistema de empleo en el país. Al respecto la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo – ENOE – 2020 (INEGI, 2020) informa que la tasa de informalidad fue de 55.6%, mientras que la tasa de subocupación fue de 15.3%, contexto que no es ajeno a las personas refugiadas. Los empleos informales, no solamente tienen como resultado la ausencia de seguridad social y salarios más bajos, sino que frecuentemente implica desarrollar actividades de riesgo, posicionando a las

personas refugiadas en situaciones de alta vulnerabilidad. A pesar de los retos que se presentan en esta dimensión, tanto organizaciones de la sociedad civil como organismos internacionales han trabajado activamente en México para informar a las personas refugiadas sobre la documentación mencionada, así como sobre sus derechos y las oportunidades en el mercado laboral. Este esfuerzo se refleja por ejemplo en el proyecto coordinado entre el ACNUR y la OIT 'Promoviendo el Empleo y la Protección Social bajo el Marco Integral de Respuesta a los Refugiados en Centroamérica y México', que tiene como propósito que las personas refugiadas tengan acceso a empleo formal y a seguridad social. Igualmente, desde 2016 el ACNUR opera un programa de integración laboral que tiene el objetivo de insertar a las personas refugiadas en empleos formales en ciudades del centro y el norte del país (ACNUR, 2019).

En esta misma línea, una de las principales limitantes que enfrentan las personas refugiadas para acceder al empleo, al autoempleo, al ahorro y al crédito es la exclusión financiera. El principal problema radica en la documentación requerida por los bancos para la apertura de cuentas de personas extranjeras, pues se solicita la forma migratoria vigente y el pasaporte, sin embargo, con frecuencia las personas refugiadas no cuentan con pasaportes y no tienen la posibilidad de acceder a dicho documento, ya sea porque no resulta posible acercarse a sus respectivas embajadas para realizar el trámite por motivos de seguridad o porque no les es posible cubrir el costo de dicho documento. Por otro lado, el bajo nivel de educación financiera, así como el desconocimiento generalizado sobre el funcionamiento de las instituciones financieras entre un gran número de personas refugiadas se presentan como obstáculos adicionales para acceder a servicios financieros. Como resultado de la exclusión financiera, las personas refugiadas tienen menores posibilidades de contar con herramientas para un ahorro seguro o acceder a créditos para el emprendimiento o para la adquisición una vivienda propia. Además, esta situación posiciona a estas personas en una situación de mayor vulnerabilidad, pues deben manejar sus ingresos en efectivo, corriendo el riesgo de robo. En este sentido, los servicios financieros resultan ser una herramienta notable para facilitar algunos elementos clave dentro del proceso de integración, tales como el acceso al empleo o autoempleo, el acceso a la vivienda y la integración a la vida económica del país. Al respecto, en México el ACNUR ha trabajado en generar incidencia en el sector financiero con la finalidad de permitir a las personas refugiadas abrir cuentas bancarias, por lo que en 2019 BanCoppel presentó un compromiso en el Foro Mundial sobre los Refugiados en Ginebra para promover la inclusión financiera. Por este motivo, en 2020 BanCoppel actualizó sus sistemas y realizó un trabajo de sensibilización entre sus empleados con el objetivo de facilitar la inclusión de personas refugiadas. Sin embargo, es un trabajo que debe tener continuidad, pues es necesario que la legislación mexicana sobre servicios bancarios considere las particularidades y necesidades de las personas refugiadas y solicitantes de asilo en el país, de tal manera que se reduzcan las barreras, especialmente en relación con la documentación solicitada para acceder a este tipo de servicios.

Dentro del contexto mexicano, la exclusión financiera limita significativamente los medios y marcadores de integración, como el empleo y la vivienda. Aunque las personas refugiadas tienen el derecho al empleo remunerado y a la seguridad social, la falta de acceso a servicios financieros dificulta su participación en el mercado laboral formal. Sin una cuenta bancaria, es complicado recibir pagos de manera segura y acceder a beneficios laborales. Además, sin acceso a créditos

o préstamos, las personas refugiadas enfrentan dificultades para alquilar o comprar viviendas adecuadas, lo que afecta su estabilidad y bienestar. Esta situación es particularmente relevante en México, donde la informalidad laboral es alta y la subocupación es un problema significativo.

Por otro lado, la inclusión financiera es un facilitador crucial para la integración de las personas migrantes y refugiadas. Permite el acceso a empleos formales, proporcionando una base económica sólida para la autosuficiencia y aumentando las posibilidades de aspirar a un empleo formal y bien remunerado. En México, la inclusión financiera permitiría a las personas refugiadas acceder a créditos y préstamos, lo que les ayudaría a asegurar viviendas adecuadas y estables. También facilitaría el acceso a servicios educativos y de salud, mejorando su bienestar general. En resumen, desde el enfoque que ofrece la teoría de integración de Ager y Strang (2008), la inclusión financiera es fundamental para la integración, ya que impacta positivamente en múltiples dimensiones, desde el empleo y la vivienda hasta las conexiones sociales y la estabilidad económica. La colaboración entre el ACNUR y el sector financiero en México, como el compromiso de BanCoppel para promover la inclusión financiera, es un paso importante hacia la reducción de las barreras y la promoción de una integración más equitativa y sostenible.

2. Contexto del acceso a servicios financieros

La presente sección busca definir el concepto de inclusión financiera, informar sobre las poblaciones que son excluidas actualmente, los actores involucrados y sus responsabilidades en el proceso de inclusión financiera, así como una breve y general contextualización de la situación de México, todo esto con el objetivo de comprender las causas de la exclusión financiera y visibilizar posibles soluciones a través del estudio de caso.

2.1 Definiendo la inclusión financiera

Aunque no existe un consenso sobre la definición del concepto de inclusión financiera, puede ser entendida de forma general como el acceso y uso de servicios financieros formales, esto incluye productos que permitan el ahorro, realizar y recibir pagos y transferencias monetarias, así como créditos, seguros, recepción de remesas y educación financiera (Boukhali y Dauner Gardiol, 2020). El Banco Mundial (2025) coincide con esta definición general, al establecer que se considera que existe inclusión financiera cuando las personas y las empresas tienen acceso y utilizan activamente productos y servicios financieros que son asequibles y cubren sus necesidades, al mismo tiempo que son facilitados de manera responsable y sostenible.

Por su parte, el Centro para la Inclusión Financiera – CIF (2020) determina que una inclusión financiera completa va más allá de solamente bancarizar a las personas no bancarizadas, sino que ocurre cuando existe un contexto en el que todas las personas que pueden utilizar servicios financieros tienen acceso a una gama de servicios de calidad y proporcionados a precios asequibles y con dignidad para los clientes. Estos servicios son prestados por diversos proveedores financieros, mayormente privados, y están orientados a todas las personas que puedan utilizarlos de forma segura, incluyendo poblaciones con condiciones específicas como personas en situación de pobreza, mujeres, migrantes, con discapacidades y/o en zonas rurales.

La visión del CIF (2020) contempla aspiraciones en cinco dimensiones que deben desarrollarse simultáneamente para lograr un mundo financieramente inclusivo. La primera contempla la importancia del desarrollo de productos que se adapten a las diversas necesidades de las personas. Complementariamente, estos productos deben proveerse con la calidad suficiente, es decir, siendo asequibles y seguros, y considerar medidas de seguridad para los clientes. También se considera la necesidad de mantener una visión en la que se promueva que los productos financieros sean accesibles a poblaciones con retos específicos, como personas con discapacidad, mujeres, personas en situación de pobreza y migrantes. A su vez, para la operatividad de estas medidas se requiere un mercado de servicios financieros que sea diverso y funcional con múltiples proveedores compitiendo dentro de un marco regulatorio efectivo. Sin embargo, se requiere igualmente un nivel mínimo de capacidad financiera de los clientes, lo que incluye conocimientos, habilidades y conductas, que les permitan tomar decisiones financieras acertadas.

En cuanto al propósito de la inclusión financiera, De Ollóqui, Andrade y Herrera (2015) explican que su beneficio más básico es el manejo práctico y seguro de las transacciones económicas en la cotidianeidad. Sin embargo, entre sus efectos más trascendentales se incluyen el suministro de las herramientas necesarias para que las personas sin acceso al sistema financiero puedan mantener medios de subsistencia de manera más eficiente, la creación de activos, suavizar el consumo a través del ahorro y construir capacidades para gestionar situaciones de choque graves. Dentro de este contexto, los autores argumentan que la falta de acceso a servicios financieros propicia un impacto negativo más severo en situaciones de choque, pues las personas excluidas se ven obligadas a acudir a estrategias que pueden deteriorar aún más sus condiciones de vida.

De forma generalizada, en la literatura sobre la inclusión financiera es posible identificar elementos que se inclinan a determinar que la esencia de la inclusión financiera se encuentra en el principio de no discriminación, de tal manera que todas las personas en cualquier lugar deberían tener acceso a productos financieros asequibles y que respondan a sus necesidades (CGAP, 2017). Sin embargo, el acceso a productos financieros básicos continúa siendo un reto a nivel global, principalmente debido a los altos costos de los productos financieros formales. Esta situación se magnifica en el caso de las personas refugiadas debido a restricciones legales y de acceso a documentación de identificación, así como a la percepción de riesgo que tienen las entidades financieras respecto a este grupo, pues con frecuencia es considerado un mercado riesgoso debido a suposiciones de alta movilidad. Este contexto ocasiona la proliferación y uso frecuente de herramientas financieras informales, tales como préstamos obtenidos a través de familiares o conocidos y sistemas rotativos de ahorro.

En sintonía con la idea sobre la esencia de no discriminación en la inclusión financiera, Araque, Rivera y Guerra (2019) explican que la inclusión es uno de los elementos que conforman el antídoto contra los procesos de exclusión social que limitan el acceso a oportunidades y, en consecuencia, perpetúan la pobreza. Desde este análisis ampliado de la inclusión social, la inclusión financiera está relacionada al enfoque de la equidad y, por lo tanto, promueve la igualdad en el acceso a oportunidades. Dentro de esta perspectiva, se distingue entre la

exclusión financiera voluntaria y la involuntaria. Mientras la exclusión financiera voluntaria se origina de la libre decisión de las personas por no integrarse al sistema financiero, la exclusión involuntaria surge de elementos externos como la discriminación, la falta de información y/o educación financiera, ingresos limitados, entre otros. Esta perspectiva, permite posicionar al proceso de inclusión financiera como un elemento clave, no solo de la inclusión social, sino de las estrategias nacionales de desarrollo, pues se argumenta que, cuando las personas tienen la posibilidad de un ahorro seguro y acceso al crédito cuando es necesario, se encuentran en mejores condiciones para enfrentar situaciones de choque y por lo tanto prevenir una crisis o mitigar sus impactos.

En cuanto a los impactos de la inclusión financiera, Araque, Rivera y Guerra (2019) afirman que existen dos grandes beneficios que surgen de la promoción de la inclusión financiera. Primero, se identifica el fortalecimiento del ahorro de las personas, lo que a su vez genera la estabilización de los flujos de consumo, permitiendo una mejor planificación y construcción de activos. En segundo lugar, la inclusión fomenta la reducción de las desigualdades e impulsa el desarrollo económico. Sin embargo, según los autores el proceso de inclusión financiera también enfrenta fuertes barreras que deben ser abordadas oportunamente para asegurar la materialización de los beneficios. En cuanto a las barreras que surgen desde los potenciales clientes, los autores identifican la falta de educación financiera, la desconfianza en las instituciones financieras, ingresos bajos, empleos informales o inestables y factores culturales y religiosos. Desde la posición de las instituciones financieras, las principales barreras identificadas incluyen los retos de elegibilidad y validación de identidad, la accesibilidad física, relacionada a la estructura física de los proveedores financieros, y la accesibilidad económica, debido a los costos de las transacciones. Adicionalmente, existen barreras relacionadas a las funciones del Estado, tales como regulaciones insuficientes, falta de buena infraestructura, instituciones débiles y/o poco articuladas, poca cooperación y condiciones económicas y políticas inestables. Como resultado del análisis exhaustivo de la literatura sobre inclusión financiera, Araque, Rivera y Guerra (2019) concluyen en el establecimiento de las principales dimensiones desde las que debe abordarse la inclusión financiera en la práctica, incluyendo: 1) acceso; 2) uso; 3) calidad; 4) protección; 5) regulación; 6) educación; y 7) bienestar.

Finalmente, como parte de los esfuerzos para la operacionalización exitosa de la inclusión financiera, se ha destacado la necesidad de herramientas que permitan medir el progreso en términos de la inclusión financiera. Al respecto, la Alianza para la Inclusión Financiera – AFI (2019) ha definido tres dimensiones para el monitoreo y evaluación de la inclusión financiera, el acceso a servicios financieros, el uso de estos servicios y la calidad en la que se ofrecen dichos servicios. Otros actores se han sumado a los esfuerzos de medir el nivel de inclusión financiera. Entre ellos se encuentran el Banco Mundial y la Asociación Global para la Inclusión Financiera, quienes estudian los avances en la inclusión financiera al nivel global a través de la bajo el mismo enfoque de observación sobre el uso, acceso y calidad de los servicios financieros.

El análisis de las distintas aportaciones literarias sobre la inclusión financiera permite concluir que este concepto resulta un componente esencial de la inclusión social y un motor del desarrollo nacional. Igualmente, es posible inferir que la exclusión financiera afecta gravemente a las

personas migrantes, quienes ya enfrentan barreras significativas para acceder a otros derechos y servicios. Esta exclusión financiera no solo limita su capacidad para participar en el mercado laboral formal y asegurar viviendas adecuadas, sino que también deteriora su capacidad de respuesta ante crisis, posicionándolos en una situación de extrema vulnerabilidad. Posiblemente, la falta de acceso a servicios financieros es uno de los factores que obliga a las personas migrantes a recurrir a estrategias negativas de afrontamiento, lo que perpetúa su desventaja y dificulta su integración en la sociedad.

Asimismo, la perspectiva teórica que ofrecen Ager y Strang (2008) ofrece elementos para sustentar que la inclusión financiera es fundamental para la integración de las personas migrantes y refugiadas. Facilita el acceso al empleo, vivienda, educación y salud, mejorando su bienestar general y fortaleciendo sus conexiones sociales. Desde el análisis que se realiza en la presente investigación, se percibe que la inclusión financiera no solo mejora la calidad de vida de las personas migrantes, sino que también contribuye al desarrollo económico y social del país receptor, generando más riqueza y distribuyéndola de manera más equitativa. En el contexto de México, donde existen desafíos específicos como la informalidad laboral, la saturación del mercado de trabajo y la burocracia, la inclusión financiera no solo facilitaría el acceso a servicios básicos y derechos, sino que también fortalecería la capacidad de las personas migrantes y refugiadas para participar plenamente en la vida económica y social de su nueva comunidad.

2.2 ¿Quiénes permanecen excluidos financieramente?

De acuerdo con el Banco Mundial (2018), para 2017 1.7 mil millones de personas continuaban excluidas del sistema financiero formal, la mayoría de estas personas se encuentran en países en desarrollo. Dentro de este grupo, destaca la presencia de mujeres, representando al 56% de la población no bancarizada. Otra característica representativa de las personas no bancarizadas es la edad, el 30% de este grupo se encuentra en un rango de edad de los 15 a los 24 años. Adicionalmente, se encuentra una tendencia de baja escolaridad entre las personas excluidas financieramente, siendo que el 62% reportó haber alcanzado un nivel de educación primaria o menor. Finalmente, se reportó que al nivel global un cuarto de las personas no bancarizadas vive en el 20% de los hogares en mayor situación de pobreza, mientras que un octavo de esta población vive en el 20% de los hogares con mayores ingresos. Sin embargo, dentro de las economías nacionales, las tendencias muestran que el 50% de las personas no bancarizadas se encontraban dentro del 40% de los hogares en mayor situación de pobreza, mientras que el otro 50% se encuentra dentro del 60% de los hogares con mayores ingresos, lo que sugiere que regularmente no existe una correlación entre la exclusión financiera y la pobreza al nivel nacional, pero sí al nivel global.

Dentro de las características generales de las personas no bancarizadas al nivel global, es posible identificar otros tipos de poblaciones excluidas financieramente, uno de ellos son las personas que han sido afectadas por conflictos o desastres naturales, incluyendo a personas desplazadas internamente o refugiadas. Para estas poblaciones el acceso a productos financieros resulta particularmente complejo debido a la escasez o el deterioro de la infraestructura dentro de los países en crisis, mientras que para las personas refugiadas se presentan restricciones relacionadas al acceso a documentación de identificación y la percepción

de riesgo por movilidad dentro de los países receptores y sus instituciones financieras, sin embargo, las personas refugiadas tienden a ser desplazadas por periodos largos (CGAP, 2017). Asimismo, los extendidos periodos de desplazamiento enfrentados por las personas refugiadas ocasionan un deterioro en sus redes de apoyo, lo que reduce sus posibilidades de acceder incluso a servicios financieros informales.

Por otro lado, el Grupo Consultivo de Ayuda a la Población más Pobre (2017) – CGAP por sus siglas en inglés – asegura que cada vez más personas refugiadas residen en ciudades y fuera de campos para refugiados, lo que puede facilitar que un mayor porcentaje sea incluido dentro de las estrategias de inclusión financiera. Otra característica importante de las personas desplazadas por la fuerza es con qué frecuencia les es imposible llevar consigo posesiones, por lo que hay una menor probabilidad de que posean activos que les permitan asegurar créditos, mientras que los ahorros generalmente son consumidos por los gastos del viaje y la instalación en el país de recepción.

De acuerdo con el CGAP (2017), las personas en contextos de emergencia regularmente se ven obligadas a buscar opciones de préstamo informales, siendo que en países con crisis humanitarias solamente un 5% de personas acceden a préstamos formales a través de instituciones financieras. Esto se debe principalmente a que los prestamistas informales tienden a tener mayor flexibilidad y están presentes en cualquier localidad, sin embargo, estos servicios carecen de calidad y características que satisfagan las necesidades del prestatario. Dentro de la misma línea, el CGAP identificó que la capacidad de ahorro de los adultos que residen en países con crisis humanitarias es del 43%, en comparación con el 54% dentro de países de bajo o medio ingreso. Adicionalmente, las personas en contextos de emergencia tienden a recurrir a sistema de ahorros informales.

La ausencia de productos diseñados de acuerdo con las necesidades de las personas excluidas financieramente, en conjunto con factores como la pobreza, manejo de servicios financieros informales, e incluso enfrentar contextos de crisis, posicionan a este grupo en situaciones de alta vulnerabilidad, que no solo impiden el desarrollo y asegurar una calidad de vida digna, sino que reducen o anulan su capacidad de respuesta ante situaciones de emergencia, limitando su resiliencia y perpetuando el ciclo de exclusión.

2.3 Fuentes de la exclusión y retos para la inclusión financiera

En algunos países, la exclusión financiera está directamente vinculada a barreras generadas por los criterios legales que permean la operación de las instituciones bancarias, sin embargo, la ausencia de documentos de identificación es una situación universal, que según el Banco Mundial (2016) impide que alrededor de 375 millones de personas accedan a productos financieros básicos como cuentas de ahorro. En este sentido, el surgimiento de servicios adecuados para las personas excluidas financieramente requiere un marco legal que dé lugar a la innovación, al mismo tiempo que permitan la seguridad del sistema financiero (CGPA, 2015).

Por otro lado, el CGAP (2017) afirma que la infraestructura, tal como carreteras, redes de telecomunicaciones, redes de energía, sucursales bancarias y cajeros, juega un rol elemental en el proceso de inclusión financiera, por lo que la ausencia o bajo nivel de infraestructura es una

barrera para la inclusión, pues limita la capacidad de los proveedores financieros para alcanzar a las poblaciones excluidas y, en consecuencia, disminuye el interés de la población de acceder a productos financieros debido a la dificultad para utilizarlos y al aumento de los gastos para acceder a ellos.

De acuerdo con la Base de Datos Findex del Banco Mundial (2018), los costos de los productos financieros también representan una limitante general para las personas no bancarizadas. Al respecto, un cuarto de la población entrevistada mencionó que no tenían una cuenta bancaria debido a costos de los productos financieros. La falta de suficiente dinero para mantener los niveles mínimos de ahorro requeridos por proveedores financieros también representa un reto relevante ya que más del 65% de las personas afirmó tener muy poco dinero para usar una cuenta bancaria básica. Por su parte, el 25% de las personas refirió no utilizar productos o servicios financieros debido a las distancias para acceder a ellos, así como a la infraestructura para utilizarlos. Adicionalmente, el 16% de las personas no bancarizadas mencionaron no utilizar servicios o productos financieros debido a su desconfianza en el sistema financiero en general.

La limitación de conocimiento que tienen los proveedores financieros sobre posibles nuevos mercados también es una barrera. El CGAP (2015) explica que, a pesar de la creciente disposición de datos e información sobre potenciales mercados para servicios financieros de bajo ingreso, las entidades financieras no encuentran posibilidades de negocio en estos segmentos de mercado, por lo que la inversión para analizarlos, así como la innovación de sus productos y servicios para ajustarlos a las necesidades financieras a estos perfiles, no representan una prioridad. Lamentablemente, los proveedores con orientación social que tienen la disposición para generar servicios adecuados a estos mercados con frecuencia carecen de inversión, conocimiento y capacidades necesarios para desarrollar e implementar productos y servicios adecuados a las necesidades específicas de este tipo de mercado. Esta situación, ocasiona que existan capacidades y habilidades subdesarrolladas propiciando el diseño y la implementación de soluciones limitadas y temporales. En esta misma línea, el CGAP (2015) menciona que muchos clientes potenciales no cuentan con información relevante sobre el acceso a los servicios financieros disponibles, tal como los términos y condiciones para su uso, la diversidad de proveedores y servicios existentes, la confiabilidad de los proveedores y los beneficios de acceder a servicios financieros formales, lo que se suma a otros retos para el manejo de estos servicios como bajos niveles de alfabetización y exposición a la tecnología, así como comprensión limitada de los derechos, obligaciones y beneficios del cliente.

Como parte del análisis de la presente investigación, es fundamental reconocer que la exclusión financiera es un fenómeno multifacético que requiere una aproximación integral para su resolución. Las barreras principales, como el acceso a documentación y los marcos legales rígidos, deben ser abordadas mediante la revisión y adaptación de las normativas existentes. Esto permitirá la creación de productos financieros simplificados que, sin comprometer la seguridad del sistema, faciliten la inclusión de las personas excluidas, además de generar procesos estatales simplificados que permitan el acceso a documentos básicos de identidad.

De igual manera, la innovación juega un papel crucial en este proceso, no solo para superar las limitaciones de infraestructura, sino también para crear productos financieros asequibles. Es imperativo que tanto los proveedores financieros como los clientes encuentren soluciones que rompan el ciclo de exclusión, mediante propuestas innovadoras que reduzcan los costos y faciliten el acceso. Además, es necesario fomentar el interés de los proveedores financieros en los mercados de bajos ingresos, posiblemente a través de políticas nacionales que establezcan cuotas para estos segmentos, promoviendo así una inclusión financiera más amplia y equitativa.

2.4 Responsabilidades en la promoción de la inclusión financiera

Los esfuerzos de inclusión financiera requieren un trabajo multidimensional y multisectorial. En este sentido, es necesaria la participación de distintos actores (IRC, 2020). Desde esta perspectiva, es de nuestra consideración que los gobiernos nacionales y locales juegan un rol clave, pues tienen la posibilidad de desarrollar estrategias y ajustar la legislación para facilitar el acceso de todas las personas excluidas a los servicios financieros, incluyendo a las personas refugiadas, al mismo tiempo que impulsan sus propias políticas de desarrollo.

Por su parte, los actores humanitarios tienen la posibilidad de contribuir facilitando datos y tendencias encontradas en sus investigaciones sobre las poblaciones excluidas financieramente, con la finalidad de apoyar a las instituciones financieras y los gobiernos a entender este potencial mercado, a través de la identificación de los perfiles de las poblaciones excluidas, así como de sus necesidades, para desarrollar un entendimiento común sobre los riesgos y beneficios de extender a estas poblaciones el acceso a servicios financieros y para la creación de productos eficientes, tanto para los proveedores como para los beneficiarios. También, resulta fundamental que los actores humanitarios realicen actividades de incidencia con sus donantes para incentivar la inversión en proyectos orientados a la inclusión financiera. Adicionalmente, tales labores de incidencia deben ser extendidas a los gobiernos y proveedores financieros para promover el desarrollo y asegurar la operatividad de estrategias eficientes de inclusión financiera.

En esta misma línea, para los fines de esta investigación resulta crucial la participación de las personas que integran a la población objetivo de la inclusión financiera, por lo que es importante facilitar espacios en los que se les permita compartir sus necesidades específicas y expectativas, pues tales insumos son la base para el desarrollo de estrategias y productos que promuevan la inclusión financiera.

Finalmente, con el apoyo de gobiernos, actores humanitarios y beneficiarios, los proveedores financieros pueden tomar decisiones para ajustar los requisitos de acceso a productos financieros básicos, tales como autorizar formas alternativas de identificación a través de sistemas biométricos o, en el caso de personas refugiadas, con la recepción de identificaciones de refugio emitidas por el gobierno. Igualmente, dentro de las estrategias de inclusión, los proveedores financieros tienen un rol crucial en el diseño de productos que se ajusten a las necesidades específicas de las distintas poblaciones excluidas, lo que podría realizarse con la colaboración de actores humanitarios y con ejercicios de consulta a las poblaciones objetivo.

2.5 ¿Dónde está México en términos de inclusión financiera?

De acuerdo con el Banco Mundial (2018) el 50% de las personas no bancarizadas vive en siete economías en desarrollo, siendo México una de ellas. Asimismo, se reportó que entre 2014 y 2017 hubo una reducción de la población que tenía una cuenta bancaria y que la población más rica del país tiene dos veces más probabilidad de acceder a productos financieros que la población más pobre. Igualmente, se identificó una mayor tendencia a acceder a servicios de ahorro y crédito informales.

En complementariedad, el reporte ‘Microscopio global de 2019 sobre la inclusión financiera’ publicado por *The Economist* (2019), desde 2016 el gobierno de México desarrolló e implementó una política nacional de inclusión financiera coordinada por el Consejo Nacional de Inclusión Financiera. En continuidad, el gobierno mexicano inaugurado en diciembre de 2018 ha tenido un enfoque de inclusión financiera orientado a mujeres y migrantes. Algunas prácticas implementadas han sido otorgar microcréditos sin intereses, facilitar la apertura de cuentas para menores de edad entre los 15 y 17 años, así como actualizar los bancos de desarrollo.

A pesar de las intenciones para promover la inclusión financiera, es necesario dar continuidad a los esfuerzos implementados pues aún existen grandes retos para lograr la inclusión financiera. En el caso particular de las personas refugiadas el principal reto está relacionado a la dificultad para presentar la documentación requerida para acceder a productos financieros básicos, entre la que destacan la solicitud de pasaportes, comprobante de domicilio, CURP y Número de Seguridad Social (IRC, 2020).

En resumen, los datos permiten concluir que la exclusión financiera está fuertemente vinculada a la ausencia o bajo nivel de trabajo orientado a la construcción de capacidades, tanto de proveedores financieros como de las personas excluidas, lo que requiere coordinación entre los distintos actores involucrados y sus respectivas responsabilidades, de modo que sea posible implementar políticas y estrategias de inclusión financiera sustentadas por marcos legales sólidos, respaldadas por la disponibilidad de información especializada sobre los mercados potenciales – conformados por los distintos perfiles de personas excluidas – y orientadas a satisfacer las necesidades de estos mercados, al mismo tiempo que promueven las medidas de mitigación de riesgos y se posicionan como un modelo de negocio alternativo y viable para las entidades financieras. De igual manera, resulta fundamental el fortalecimiento de los conocimientos sobre el acceso a y manejo de los servicios y productos financieros por parte de las poblaciones excluidas, de modo que cualquier esfuerzo orientado a promover la inclusión, tales como el ajuste de los marcos legales que regulan a los sistemas financieros, puedan materializarse. Finalmente, la innovación debe posicionarse como la piedra angular de cualquier proyecto que busque contribuir a la inclusión financiera, pues sin ella difícilmente será posible ofrecer productos y servicios financieros asequibles y accesibles.

3. Impactos de la inclusión financiera en la integración de personas refugiadas y solicitantes de la condición de refugiado

El escenario de exclusión financiera se presenta como un reto particular para las personas solicitantes y refugiadas, al mismo tiempo que el acceso a productos y servicios financieros prospecta un impacto positivo en el proceso de integración, al posicionarse como una

herramienta facilitadora en distintas dimensiones y circunstancias de dicho proceso. A continuación, se presentan los retos actuales en términos de inclusión financiera de personas solicitantes y refugiadas, para posteriormente presentar las oportunidades generadas por la inclusión, para posteriormente presentar con mayor claridad las posibles contribuciones de la inclusión en el proceso de integración.

3.1 Retos para la inclusión financiera de personas refugiadas y solicitantes de la condición de refugiado

Para las personas refugiadas la exclusión financiera representa un reto adicional a las dificultades propias de la migración forzada, además de sumarse a las complejidades para obtener un estatus migratorio en el país de recepción y acceder a servicios que les permitan integrarse a la nueva sociedad de recepción. Desde esta posición, la exclusión financiera dificulta su respuesta a situaciones de emergencia, construir activos productivos para la generación de ingresos o invertir en temas de educación y/o salud.

De acuerdo con Boukhali y Dauner Gardiol (2020), las necesidades financieras de las personas refugiadas cambian de acuerdo con las diferentes etapas de su proceso migratorio, que puede ser seccionado en cinco etapas: 1) preparación para la salida del país de origen; 2) tránsito hacia el país de destino; 3) llegada al país de destino; 4) integración al país de destino; 5) retorno y reintegración al país de origen. Es importante notar que en el caso de las personas refugiadas existe una alta probabilidad de que la quinta etapa no ocurra o se presente en el largo plazo¹⁴, sin embargo, debe ser considerada. Esta propuesta, enfatiza la necesidad de acceso a productos financieros innovadores que, a pesar de ser básicos, puedan adaptarse a las necesidades de las personas que migran forzosamente en las diferentes etapas del proceso migratorio para mitigar riesgos de protección, agudizar incidentes de seguridad existentes y fomentar la integración y la autosuficiencia.

Además de las barreras universales para la inclusión financiera, las personas refugiadas y solicitantes de asilo enfrentan obstáculos adicionales tales como la incertidumbre sobre su estatus legal en el país de recepción, derechos laborales o de movilidad limitados y dificultades para acceder a documentación de identificación válida para la apertura de cuentas bancarias (ACNUR, 2017). Igualmente, esto se suma a las dificultades generales de este grupo para el acceso a servicios básicos como educación, salud, alojamiento y protección legal. Asimismo, la búsqueda de protección internacional con frecuencia impide a estas personas acercarse a sus respectivas embajadas o consulados para acceder a documentación de identificación nacional como el pasaporte, situación que impide la apertura de cuentas, especialmente en bancos internacionales debido a las estrictas reglas para prevenir el lavado de dinero y la financiación del terrorismo, incluso cuando la legislación permite el uso de identificaciones emitidas por el gobierno o la identificación a través de biométricos. Adicionalmente, las personas solicitantes de asilo de recién llegada no poseen una dirección fija, por lo tanto, les resulta imposible presentar comprobantes de domicilio, solicitados regularmente por las instituciones financieras como parte

¹⁴ De acuerdo con el ACNUR (2017), alrededor de dos tercios de las personas que ha registrado han permanecido al menos diez años en exilio.

de sus procesos de debida diligencia. Con frecuencia, estos factores obligan a las personas refugiadas y solicitantes a buscar servicios financieros informales que tienden a presentar mayores niveles de intereses y a ser menos transparentes, representando un riesgo importante y fomentando el surgimiento de nuevas vulnerabilidades.

Otra barrera significativa para las personas refugiadas y solicitantes es la ausencia de conocimiento que tienen los proveedores de servicios financieros sobre este segmento de mercado. Al respecto, las suposiciones tienden a ser que las personas refugiadas están en el país de recepción de manera temporal y que dependen completamente de la asistencia humanitaria, siendo catalogadas como una población sin activos, lo que propicia una percepción de clientes de muy alto riesgo para las instituciones financieras (CGAP, 2017b).

De acuerdo con el ACNUR (2017), las suposiciones que se dan dentro del sector financiero sobre el riesgo que representan las personas refugiadas como clientes surgen de tres factores: 1) preocupaciones sobre la seguridad nacional y la cohesión social; 2) tendencia de pensamiento que retrata a los refugiados como competidores con ventaja frente a los nacionales en el sector laboral y el acceso a los servicios públicos; 3) ignorancia sobre el potencial social y económico de las contribuciones que las personas refugiadas y solicitantes de asilo pueden ofrecer. Estos factores surgen de los discursos públicos, permeados por los medios, la opinión pública y las posturas gubernamentales, que son acentuados en países donde la población local se encuentra bajo estrés político, económico y social. Esta situación puede ser resuelta a través de investigaciones basadas en hechos que demuestren las contribuciones de este grupo a las economías locales siendo estudiados como consumidores, contribuidores fiscales, creadores de empleo y proveedores de capital humano.

No obstante, la ausencia de conocimiento también se presenta de manera inversa, dado que regularmente las personas refugiadas y solicitantes de reciente llegada carecen de información sobre los proveedores y servicios financieros en el país de recepción, además, algunas personas también carecen por completo de conocimiento sobre el manejo de productos financieros. En este contexto, los actores humanitarios¹⁵ tienen un papel estratégico derivado de su trabajo directo con esta población. Por un lado, los actores humanitarios tienen la posibilidad de informar a los proveedores financieros a través de sus diversos trabajos de investigación y monitoreo sobre las características y tendencias de la población refugiada, lo que fomentaría un mejor entendimiento de las expectativas de medios de vida, necesidades financieras y contribuciones económicas de este grupo. Por otro lado, el acercamiento de estos actores con la población presenta el escenario ideal para la implementación de proyectos orientados a la educación financiera. En este sentido, los actores humanitarios tienen un rol elemental en el proceso de inclusión financiera, pues son el interlocutor que posibilita el establecimiento de un vínculo entre los proveedores financieros y la población refugiada y solicitante como parte de su misión de intervenir en función del bienestar de las personas en situación de extrema vulnerabilidad.

¹⁵ De acuerdo con el Pfanner (2007), los actores humanitarios son organizaciones y entidades que intervienen en situaciones de conflicto armado, violencia interna, desastres naturales y otras emergencias con el objetivo de aliviar el sufrimiento de las víctimas. Estos actores incluyen organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, organizaciones internacionales, Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, empresas privadas e incluso las fuerzas armadas.

De manera general, las restricciones para acceder a servicios financieros que enfrentan las personas refugiadas promueven la búsqueda de servicios informales, que pueden ser de alto riesgo al no encontrarse bajo ninguna medida regulatoria. La exclusión de los servicios financieros también limita la capacidad de respuesta a emergencias. Al respecto, el Comité Internacional de Rescate (2020) – IRC por sus siglas en inglés – reportó que la situación financiera de las personas refugiadas fue gravemente deteriorada como resultado de la pandemia por COVID-19, siendo que regularmente, el 60% de este grupo está en mayor probabilidad de trabajar en sectores impactados por la pandemia que las personas locales. Adicionalmente, el ACNUR (2020) reportó que el 90% de las personas refugiadas cuentan con bajos niveles ahorros, que alcanzan máximo los 70 dólares. El contexto de la pandemia ha acentuado las dificultades para acceder al empleo, a servicios de seguridad social y a la asistencia humanitaria, además de incrementar el riesgo de desempleo y reducción generalizada de sueldos. Los retos económicos y laborales de la emergencia sanitaria, en conjunto con la exclusión financiera y la tendencia de desventaja laboral y económica que enfrentan regularmente las personas refugiadas, han derivado en un aumento de implementación de estrategias negativas de supervivencia¹⁶. De acuerdo con el ACNUR (2020), durante la contingencia el 83% de las personas refugiadas implementaron al menos una estrategia negativa para cubrir sus necesidades básicas y las de sus hogares. Esta situación refleja una tendencia de baja capacidad para responder a emergencias, lo que podría ser fortalecido a través de servicios financieros como cuentas bancarias – para promover el ahorro – y seguros.

En el caso particular de México, el 29 de agosto de 2017 se publicó en el Diario Oficial de la Federación la ‘Resolución que modifica las disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito’, por parte de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores – CNBV – con el propósito de fortalecer los procedimientos y mecanismos utilizados por las instituciones de crédito para identificar a sus clientes. El artículo 51Bis, párrafo IV, autoriza que las personas extranjeras utilicen algún documento vigente expedido por el Instituto Nacional de Migración – INM – para identificarse al solicitar servicios financieros, tales como la Tarjeta de Residencia Permanente, entregada a personas refugiadas, y la Tarjeta de Visitante por Razones Humanitarias, emitida para personas solicitantes. No obstante, el tema de documentación e identificación requeridas por los principales proveedores de servicios financieros en el país para la apertura de servicios financieros básicos, tal como una cuenta de ahorro, continúa siendo uno de los retos más frecuentes para para las personas refugiadas y solicitantes. Al respecto, la organización Tent (2019) afirma que, a pesar de lo estipulado en la Resolución, continúa detectándose la tendencia por parte de los proveedores financieros a negar el servicio bancario a personas de ciertas nacionalidades, independientemente de su estatus migratorio y de su documentación, lo que resulta una práctica discriminatoria. De acuerdo con IRC (2020), este grupo debe presentar la Tarjeta de Residencia Permanente, además del pasaporte, comprobante de domicilio, Clave Única de Registro de Población – CURP – y Número de Seguridad Social – NSS. La solicitud de la Tarjeta de Residencia Permanente excluye automáticamente a las

¹⁶ Algunas estrategias negativas de supervivencia son reducir gastos en artículos de higiene, salud o educación para comprar alimentos, dejar de pagar servicios o deudas, vender bienes de subsistencia, cambiar a una vivienda de menor calidad o a un albergue, vivir en situación de calle para cubrir necesidades alimentarias.

personas solicitantes, pues esta documentación se obtiene únicamente habiendo recibido la condición de refugiado. Por otro lado, la presentación del pasaporte es particularmente compleja para la población refugiada, ya que con frecuencia los motivos de huida de su país de origen les impiden acercarse a sus respectivas embajadas o consulados para tramitar este documento. Presentar un comprobante de domicilio con el nombre de la persona que busca el servicio financiero puede resultar imposible para las personas que arrendan viviendas.

En este contexto, no acceder a cuentas bancarias puede suponer un obstáculo para el empleo formal, ya que en México un gran número de empleadores solicita a sus empleados contar con cuentas bancarias para depositar sus sueldos. A pesar de los retos, algunos proveedores financieros han colaborado con organizaciones humanitarias para promover la inclusión financiera de las personas refugiadas. Tal es el caso de la colaboración entre BanCoppel y el ACNUR, a través de la cual esta institución bancaria ha reducido los requisitos de documentación, solicitando únicamente una Tarjeta de Residencia Permanente para acceder a sus productos financieros. No obstante, aún hay trabajo por hacer para incluir a las personas solicitantes, quienes no cuentan con la Tarjeta de Residencia Permanente, lo que puede dificultar su acceso al empleo formal durante los meses de su procedimiento para recibir la condición de refugiado, lo que puede tomar entre 3 meses y un año. En este sentido, es necesario que las organizaciones humanitarias continúen con labores de sensibilización e incidencia que diversifiquen las opciones de proveedores financieros y amplíen las posibilidades de acceso a servicios financieros a todas las personas con necesidades de protección internacional¹⁷ en el país.

En conclusión, no solamente es necesario que la legislación sea adaptada para asegurar la inclusión financiera, por ejemplo, a través de la diversificación de documentos válidos para la apertura de cuentas o implementando el registro de identificación a través de biométricos, sino que también resulta indispensable que los gobiernos y/o los actores humanitarios realicen labores de sensibilización e incidencia con los proveedores financieros sobre las poblaciones excluidas, además de compartir la información disponible sobre estos posibles mercados para eliminar suposiciones equivocadas que continúen siendo una barrera para la integración financiera y construir estrategias informadas orientadas a soluciones eficientes. Sin embargo, el éxito de tales estrategias depende en gran medida de la capacidad y la disposición de las instituciones financieras para adaptar sus procedimientos internos, tales como las políticas de KYC y otras regulaciones internas relevantes.

3.2 Oportunidades de la inclusión financiera de personas refugiadas y solicitantes de la condición de refugiado

En general la inclusión financiera de personas refugiadas y solicitantes de asilo ofrece oportunidades tanto para esta población como para la comunidad de recepción. Por un lado, el acceso a servicios y/o productos financieros formaliza y protege el ahorro, lo que promueve una mejor capacidad adquisitiva para la cobertura de necesidades básicas como alimentación, salud,

¹⁷ “[...] cuando una persona no puede regresar a su país de origen debido a conflictos armados, violencia, amenazas o persecución, entre otras causas, se dice que requiere de protección internacional.” (SEGOB, 2019).

vivienda y educación, así como tener una mejor capacidad de respuesta ante situaciones de emergencia. La apertura de cuentas de débito contribuye también a que las personas puedan acceder al empleo formal al facilitar la recepción del salario. Adicionalmente, la inclusión financiera permite a esta población integrarse a las dinámicas económicas de la comunidad al facilitar y hacer más transparente el intercambio de pagos a través de instrumentos financieros. Por su parte, la posibilidad de adquirir créditos fomenta el acceso a servicios educativos, de salud y a la vivienda, al mismo tiempo que favorece el emprendimiento y, por lo tanto, la generación de ingresos y empleos para la comunidad receptora. Complementariamente, los servicios de seguros permiten la reducción de riesgos de negocios y bienes. Es importante enfatizar que el éxito de los productos financieros y la posibilidad de derivar en resultados, tanto para las personas refugiadas y solicitantes como para las comunidades de recepción, está vinculado al desarrollo de procesos accesibles para esta población y seguros para los proveedores de servicios financieros, así como de productos asequibles y orientados a solventar las necesidades financieras de este potencial mercado.

La inclusión financiera también promueve la permanencia de las personas refugiadas y solicitantes en sus localidades de recepción. De acuerdo con el ACNUR (2017), regularmente dos tercios de la población refugiada ha estado en el exilio por más de 10 años, lo que indica que se trata de un grupo de baja movilidad. Dicha tendencia puede contribuir a reducir la percepción de riesgo por parte de las instituciones financieras al considerar este potencial mercado. Según la organización, la movilidad está asociada principalmente a las oportunidades económicas y las posibilidades de acceder a mecanismos de medios de vida, sin otros lazos que vinculen a las personas a la comunidad de acogida aumentan las posibilidades de movilidad en busca de opciones que permitan cubrir sus necesidades y las de sus familias, ya sea a destinos con mejores oportunidades de integración económica o en los que cuenten con redes de apoyo – familia, amigos y comunidad – que faciliten la integración. En este sentido, la posibilidad de contar con productos financieros puede observarse como un facilitador para el acceso a medios de vida y auto sustento de las personas refugiadas y solicitantes, contribuyendo a su integración al reducir la necesidad de movilidad y, en consecuencia, evitando duplicar los esfuerzos derivados de la instalación en una nueva localidad.

La creación de oportunidades para la integración financiera se encuentra estrechamente relacionada a las estrategias de inclusión de los actores involucrados. Por un lado, el desarrollo de estrategias de inclusión y los ajustes necesarios en la legislación para permitir la implementación de dichas estrategias son acciones necesarias que los gobiernos nacionales y locales deben realizar de modo que las personas refugiadas y solicitantes puedan beneficiarse de las oportunidades que genera el acceso al sistema financiero. En este panorama, los actores humanitarios pueden contribuir a generar oportunidades para la inclusión a través de un trabajo de incidencia con gobiernos y proveedores de servicios financieros sobre las necesidades y los beneficios de la inclusión financiera de las personas refugiadas y solicitantes. Además, los actores humanitarios pueden colaborar al compartir información sobre el perfil financiero de las personas refugiadas y solicitantes, con la finalidad de promover la creación de productos eficientes para esta población, así como reducir o eliminar la sensación de riesgo de los posibles proveedores. Por su parte, la participación de personas refugiadas y solicitantes resulta clave en

los procesos de desarrollo de estrategias de inclusión, servicios y productos financieros, por lo que deben procurarse espacios en los que les sea posible compartir sus necesidades específicas. Sin embargo, los esfuerzos de gobiernos y actores humanitarios para ofrecer oportunidades de inclusión financiera solo pueden materializarse si los proveedores de servicios financieros tienen la disponibilidad de desarrollar productos y servicios orientados a personas refugiadas y solicitantes, así como de ajustar procesos internos para facilitar a este grupo el acceso a estos. En este sentido, CGAP (2017) explica que los proveedores de servicios financieros con una misión social y experiencia para servir a poblaciones vulnerables tienen un mayor potencial para expandir sus servicios a personas refugiadas y solicitantes.

En este contexto, la eliminación de los obstáculos y la creación de oportunidades para la inclusión financiera requieren los esfuerzos y la disposición de distintos actores, lo que debe ser complementado con el aprovechamiento óptimo de todas las herramientas disponibles que faciliten la inclusión. Al respecto, ACNUR (2017) explica que los proyectos de inclusión financiera deben contemplar el uso de tecnologías, ya que se posicionan como una oportunidad de acceder a herramientas innovadoras para implementar las medidas de identificación y verificación, tales como biométricos o tarjetas inteligentes, de modo que sea posible crear perfiles de usuario que ofrezcan verificaciones de identidad más eficientes, prevengan fraude y que permitan un mejor monitoreo de riesgos de transacciones. Al mismo tiempo, el manejo de tecnologías ofrece oportunidades para la recolección sistematizada y análisis de datos, lo que contribuye a mejorar las evaluaciones de riesgos en créditos.

Impulsar las oportunidades para la inclusión financiera es un trabajo colaborativo que involucra la participación de múltiples actores y que debe ser orientado hacia la integración de todos los perfiles excluidos, de modo que beneficie tanto a las poblaciones locales como a las personas que buscan protección internacional fuera de las fronteras de sus países de origen. Asimismo, el éxito de los planes de inclusión financiera, dependerán de que los actores involucrados accedan a y/o desarrollen las herramientas necesarias para asegurar estrategias ajustadas a las necesidades de distintos perfiles en situaciones de vulnerabilidad. En este sentido, el impacto de los servicios financieros en el proceso de integración de las personas refugiadas y solicitantes dependerá del desarrollo de estrategias de inclusión ajustadas a las necesidades propias de la migración forzada.

3.3 Contribuciones de la inclusión financiera y obstáculos de la exclusión financiera en la integración de las personas refugiadas y solicitantes de la condición de refugiado

De acuerdo con el ACNUR (2019), durante la última década alrededor de 100 millones de personas han sido forzadas a abandonar sus hogares para buscar seguridad dentro o fuera de las fronteras de sus países. Estos altos flujos de desplazamiento han sido detonados debido al surgimiento de múltiples crisis severas en distintas regiones del planeta. En contextos de crisis, contar con mecanismos para lidiar con la emergencia es clave, pues sus impactos negativos comúnmente son magnificados en entornos de fragilidad e inestabilidad. Los servicios financieros pueden contribuir al fortalecimiento de la resiliencia de personas en situaciones de crisis, ya que no solamente se posicionan como una herramienta clave para los medios de vida, sino que permiten responder a la crisis y estimulan la actividad económica durante o después de la misma

(CGAP, 2017). En este sentido, el acceso a servicios financieros debe ser considerado como un mecanismo crucial en los proyectos de protección e integración de personas refugiadas y solicitantes, especialmente considerando la naturaleza crítica de su desplazamiento.

Las necesidades financieras de esta población están directamente vinculadas a las distintas etapas del proceso migratorio. En lo que concierne a la integración, las prioridades están orientadas hacia la receptividad de la comunidad de recepción, las oportunidades económicas y el éxito de los medios de vida. Dentro de tal escenario, las personas refugiadas y solicitantes requieren servicios financieros como cuentas de ahorro, servicios para transferencias transnacionales que permitan el envío y recepción de remesas, créditos para el consumo, los servicios educativos, el emprendimiento y la vivienda, seguros médicos, de vida y planes de pensiones para el retiro. Adicionalmente, la etapa de integración demanda servicios complementarios tales como información sobre y acceso a mercados, educación financiera, vinculación laboral, acceso a capacitación para el empleo, entrenamiento para el emprendimiento, interacción social y de negocios con la comunidad de recepción y vinculación a los mercados y las cadenas de valor.

El acceso a servicios como las cuentas de ahorro facilita la capacidad de auto sustento y ofrece una posibilidad de fortalecer los medios de vida y la resiliencia para disminuir los impactos negativos de nuevas emergencias, reduciendo la probabilidad de optar por la implementación de estrategias negativas para la cobertura de necesidades básicas. Adicionalmente, la posibilidad de ahorro puede contribuir a mejorar las condiciones de vida del hogar pues ofrece la oportunidad de invertir en proyectos de negocio, servicios educativos y cuidado de la salud, además de estimular la participación en actividades de esparcimiento, lo que promueve la interacción de las personas refugiadas y solicitantes en escenarios de convivencia con la comunidad local, favoreciendo indirectamente la creación o fortalecimiento de redes locales en el país de recepción.

Contar con acceso a créditos también facilita el proceso de integración pues permite que las personas cuenten con los recursos necesarios para implementar proyectos de negocio que les permitan interactuar en la economía local y con las personas de la comunidad de recepción. Además, ofrecen la oportunidad de acceder a la vivienda y artículos del hogar, lo que propicia mayores probabilidades de permanencia y mejora la calidad de vida. Del mismo modo, los préstamos formales facilitan el acceso a la educación, lo que pronostica mejores oportunidades de acceder al empleo y permite que las personas refugiadas y solicitantes se relacionen en los espacios de aprendizaje, promoviendo la creación de redes de apoyo locales. No obstante, debe considerarse la necesidad de desarrollar productos de crédito asequibles que se ajusten a las posibilidades económicas y necesidades de esta población, así como el momento adecuado dentro del proceso migratorio para otorgar este tipo de producto, pues de acuerdo con el CGAP (2017), las personas refugiadas y solicitantes de recién llegada con frecuencia enfrentan cargas económicas complejas, derivadas de préstamos obtenidos para el trayecto hacia y la instalación en el país de recepción, por lo que un crédito adicional no necesariamente conduce a mejores condiciones de vida en todas las etapas de la migración.

Por su parte, los seguros ofrecen apoyo financiero crítico en periodos de emergencia, por lo que pueden funcionar como mecanismos para la gestión de riesgos del patrimonio potencialmente construido por las personas refugiadas solicitantes a través de otros servicios como el ahorro o el crédito, de modo que sea posible reducir los impactos negativos de una crisis, evitando graves retrocesos al proceso de integración. Por su parte, los planes de pensiones permiten a las personas prepararse para el futuro y promueven la permanencia de largo plazo en la localidad de recepción.

Por tal motivo, los estados que ofrecen protección a refugiados y solicitantes deben contemplar los servicios financieros formales como un medio para la protección y la integración, pues no solo facilitan, aceleran y fortalecen el proceso de integración, sino que evitan que el grado de integración retroceda en momentos de emergencia. No obstante, es importante considerar el conjunto de servicios complementarios tal como la educación financiera, las capacitaciones para el empleo y los entrenamientos para el emprendimiento.

El acceso a productos financieros debe ser complementado con esfuerzos adicionales para potencializar sus contribuciones al proceso de integración. En primer lugar, resulta fundamental que las personas refugiadas y solicitantes reciban entrenamientos sobre educación financiera que les permitan tener claridad sobre el significado, los objetivos y el manejo de sus finanzas personales y de los productos financieros de los que se benefician, de tal modo que puedan tomar decisiones informadas sobre el manejo y uso de su dinero con base en una sólida salud financiera. En esta misma línea, recibir orientación sobre y acceso a los mercados también permite consumir y realizar inversiones de manera informada, al mismo tiempo que el acceso a distintos mercados ofrece la posibilidad de elección entre las diferentes ofertas de acuerdo con las necesidades y capacidad adquisitiva. Por otro lado, las capacitaciones para el empleo o para el desarrollo de negocios fortalecen las capacidades de auto sustento y, por lo tanto, contribuyen a construir una salud financiera promueve un acceso favorable a productos y servicios financieros y permite su sostenibilidad. Además de estructurar el manejo de los productos financieros, estos servicios complementarios favorecen interacción social y económica.

En este contexto, dentro de la construcción del concepto de integración propuesto por Ager y Strang (2008), la inclusión financiera podría ser visualizada como un facilitador para los medios de integración al ser una herramienta auxiliar que las personas refugiadas y solicitantes pueden utilizar para gestionar los gastos derivados de servicios de empleo, educación, salud y vivienda. Asimismo, la integración a las dinámicas económicas del lugar de recepción fortalecida por instrumentos financieros también contribuye a la creación de vínculos sociales entre las personas refugiadas, solicitantes y locales. Finalmente, podría suponerse que el potencial de los instrumentos financieros, acompañados de educación financiera, para asistir en la construcción de una situación financiera saludable podría agilizar la posibilidad de estabilidad y seguridad de las personas refugiadas y solicitantes en el país receptor. En este sentido, la inclusión financiera se posiciona como un elemento facilitador dentro de distintos niveles de la integración, lo que sustenta su relevancia dentro del proceso de integración de las personas refugiadas y solicitantes a sus comunidades de acogida.

Los servicios financieros son una herramienta que permite a las personas participar activamente en la economía al facilitar sus transacciones para acceder a productos y servicios necesarios que cubran sus necesidades. Además, estos servicios fomentan el auto sustento económico, el ahorro y el emprendimiento y fortalecen las capacidades de resiliencia ante situaciones de crisis, contribuyendo directamente a mejorar la calidad de vida. Los beneficios de la inclusión financiera no solamente se reflejan en las personas que acceden a dichos servicios, sino que se extienden a las economías locales al fomentar su movimiento y formalizar los intercambios económicos.

Asimismo, factores como el crecimiento continuo de personas obligadas a buscar protección fuera de sus países y su tendencia de permanencia de largo plazo en las localidades de recepción, inevitablemente posicionan a estas personas como consumidores, comerciantes, empleados, empleadores o productores y, en consecuencia, como un mercado potencial para los proveedores de servicios financieros, cuyo éxito dependerá del desarrollo de procesos y servicios ajustados a las necesidades de este mercado, que puede apoyarse de los esfuerzos de investigación y recolección de información desarrollado por agentes humanitarios, así como de los progresos de los gobiernos respecto a los marcos legales que regulan el acceso a servicios y productos financieros. El camino hacia la inclusión financiera sustentable de personas refugiadas y solicitantes debe involucrar a múltiples actores e implementar acciones que identifiquen los vacíos, gestionen las restricciones, diseñen y monitoreen las soluciones en todos los niveles del sistema financiero.

En resumen, los servicios financieros son fundamentales dentro del proceso de integración de las personas refugiadas y solicitantes pues facilitan su participación en la economía, acceder a los mercados, aprovechar las oportunidades, fortalecer la resiliencia y alcanzar sus aspiraciones, ya que las personas que cuentan con servicios financieros tienen más herramientas para mantener y cuidar sus medios de vida, afrontar situaciones de crisis y, por lo tanto, mejorar su calidad de vida.

4. Inclusión financiera de personas solicitantes y refugiadas en México

4.1 Contexto de la inclusión financiera de personas solicitantes y refugiadas en México

En México, la inclusión financiera de la población en general es un reto. Al respecto, la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera – ENIF¹⁸ – (2018) refleja que desde el año 2015 y hasta el 2018 se ha mantenido un 32% de personas excluidas del sistema financiero. En 2018, de la población con acceso a productos o servicios financieros, el 72% eran hombres mientras que solo el 65% eran mujeres, lo que muestra un mayor reto para la inclusión del último grupo. Durante el mismo año, se reportó que el 24% de la población tenía acceso a un producto financiero, 27% indicó tener de 2 a 3 y 18% confirmó contar con 4 o más. El producto de mayor acceso fueron las cuentas bancarias, reportado por el 47% de la población, seguido de los servicios de ahorro para el retiro, manejados por el 40%, los productos de crédito, mencionados por el 31%, mientras que el menos utilizado fueron los seguros, manejado por un 25% de las personas. Por otro lado, el

¹⁸ Realizada por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) y el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI).

manejo de los productos generalmente es realizado a través de cajeros (45%), sucursales (43%) y establecimientos comerciales (40%), sin embargo, la mayor parte de la población con productos o servicios financieros no cuenta con banca móvil (78%).

De acuerdo con el CONEVAL (2019), en México existen dos niveles de elementos que ocasionan la exclusión financiera. Dentro del primer nivel, se identifican: 1) escasa inversión en infraestructura financiera (sucursales, cajeros, puntos de venta, etc.); 2) alta concentración de mercado y bajo nivel de competencia; 3) regulación deficiente; 4) barreras requisitorias desproporcionadas y 5) limitado acceso a información sobre servicios financieros. A su vez, estos elementos generan barreras a la inclusión financiera, tales como: 1) bajo acceso a servicios o productos financieros; 2) falta de protección al usuario; 3) uso reducido de los productos o servicios financieros disponibles y 4) escasa o nula educación financiera. Como resultado de las necesidades derivadas del actual nivel de exclusión financiera, en los últimos años el país ha realizado un conjunto de esfuerzos para lograr la inclusión de las personas sin acceso a productos o servicios financieros a través de la Política Nacional de Inclusión Financiera – PNFI –, diseñada por el Consejo Nacional de Inclusión Financiera – CONAIF – en el año 2016. Desde entonces, el gobierno mexicano ha procurado entender las raíces de la exclusión, identificando particularmente la exclusión de grupos en situaciones vulnerables como las personas migrantes y las mujeres, además ha trabajado en el fortalecimiento de las instituciones financieras para permitir la inclusión a través de modificaciones a la normativa, lo que permitió la creación de cuentas básicas, la banca móvil, el servicio de corresponsales y las cuentas de expediente simplificado, además del fortalecimiento de las entidades de ahorro y crédito. Igualmente se impulsaron acciones como la bancarización de los beneficiarios de programas sociales y de los empleados para recibir su nómina y se ha fortalecido el monitoreo de la inclusión financiera a través de reportes nacionales tales como la ENIF.

La PNFI tiene el objetivo general de fortalecer la salud financiera de la población, fomentando el acceso y uso eficiente del sistema financiero, el desarrollo de competencias económico-financieras y el empoderamiento del usuario (PNFI, 2019). Para lograrlo, se desarrollaron seis pilares de trabajo, tres orientados al sector de la oferta y tres enfocados en la demanda, cada uno con un conjunto de indicadores para monitorear y dar seguimiento a la evolución de la situación financiera de la población.

El primer pilar tiene el objetivo de facilitar el acceso a productos financieros para personas y micro, pequeñas y medianas empresas (MIPyMEs), a través de acciones que fomenten la inclusión financiera, promover una mayor y mejor oferta de productos y servicios financieros mediante ajustes regulatorios y políticas públicas, y facilitando la apertura y manejo de productos y servicios financieros tales como cuentas de ahorro y para el retiro, seguros, inversiones y crédito.

El segundo pilar busca generar un incremento de los pagos digitales entre la población, los comercios, las empresas y el gobierno, para lo que se propone la digitalización generalizada de los pagos y transferencias, incentivar el uso de medios de pagos electrónicos y fortalecer los sistemas de pagos electrónicos para fortalecer el mercado de pagos.

En tercer lugar, la PNFI tiene el objetivo de fortalecer la infraestructura para facilitar el acceso y provisión de productos y servicios financieros, así como reducir las asimetrías de información

respecto a estos productos y servicios, lo cual busca implementarse mediante la expansión de la red de puntos de acceso físicos y digitales al sistema financiero, la consolidación de sistemas de validación de identidad para agilizar y fortalecer los mecanismos de seguridad en el acceso a productos financieros, el fortalecimiento de los sistemas de información para la provisión de servicios financieros y la ampliación de la cobertura de conectividad en zonas rurales para incrementar el manejo de servicios financieros digitales.

Para el cuarto pilar se contempla el incremento de las competencias económico-financieras de la población, para lo que se propone promoverla entre la población en edad escolar y ampliar los esfuerzos de capacitación y difusión de este tipo de educación para incrementar los conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos financieramente sanos.

El quinto pilar busca fortalecer el acceso a herramientas de información y mecanismos de protección financiera, fomentando el uso y entendimiento de las herramientas de comparación y transparencia de los servicios financieros, así como el entendimiento de términos financieros entre la población para aumentar la transparencia y confianza en el sistema financiero, creando mecanismos para la protección y defensa del usuario y fortaleciendo los protocolos de seguridad de productos y servicios financieros.

Finalmente, el sexto pilar tiene el objetivo de asegurar la inclusión financiera de personas en situación de vulnerabilidad, como mujeres, migrantes, adultos mayores, indígenas y población rural, implementando la dispersión de programas sociales a través de productos financieros, promoviendo el acceso y uso de dichos productos en el envío y recepción de remesas y fomentando la inclusión financiera de mujeres a través del diseño de productos y servicios que contemplen las necesidades particulares de este grupo.

Para asegurar la implementación de los pilares y sus respectivas estrategias, la PNIF contempla la delegación de responsabilidades específicas a distintas instituciones mexicanas tales como la SHCP, la CNBV, Banxico, la CNSF, Consar, Condusef, Tesofe, SEP, el IPAB.

A pesar de que la PNIF contempla la integración de personas migrantes, las estrategias planteadas se encuentran exclusivamente orientadas a la población mexicana en el extranjero y sus familias en el país. En este sentido, las personas refugiadas y solicitantes continúan fuera de las estrategias nacionales para la inclusión financiera, por lo que el papel de los actores humanitarios resulta fundamental para la implementación de actividades de incidencia y colaboración que posicionen a la población refugiada dentro de los esfuerzos nacionales de inclusión financiera.

4.2 Intervenciones del ACNUR para fomentar la inclusión financiera de personas refugiadas

En México, la estrategia del ACNUR se ha enfocado en realizar una fuerte labor de incidencia para la protección e integración de refugiados desde distintas dimensiones, enfocada en garantizar el acceso de las personas solicitantes y refugiadas a los servicios públicos y derechos existentes, con el objetivo de evitar el desarrollo de estructuras paralelas, lo que permite a las personas integrarse a las dinámicas de la población local, al mismo tiempo que fomenta interacciones positivas dentro de la comunidad. De manera general, la organización ha realizado labores de sensibilización e incidencia con actores gubernamentales y del sector privado para

informar sobre las necesidades y aportaciones de las personas refugiadas y solicitantes, así como para facilitar su integración a través del acceso a oportunidades laborales, medios de vida y a la inclusión financiera, con el objetivo de fortalecer su capacidad de resiliencia, garantizar su auto sustento, reducir la dependencia hacia cualquier tipo de asistencia y la implementación de estrategias negativas de supervivencia, lo que al mismo tiempo contribuye a las economías receptoras.

En este contexto, el trabajo del ACNUR en términos de integración está estructurado en cuatro dimensiones, por un lado, la organización ha realizado un amplio trabajo de incidencia con autoridades en los distintos niveles, así como con el sector privado. Como resultado, la organización recibió una invitación del gobierno del Estado de Coahuila para participar en la articulación de una política pública orientada a la inclusión de personas refugiadas y solicitantes, lo que pudiera ser considerado un precedente para trabajar con otros Estados del país en términos de política pública. Asimismo, se acompañó el proceso de reforma legislativa del Sistema Universal de Salud para asegurar la inclusión de las personas refugiadas y solicitantes. La organización también ha llevado a cabo esfuerzos importantes para fomentar la inclusión financiera, manteniendo reuniones con distintos proveedores financieros, lo que resultó en la revisión de los procesos internos de BanCoppel con el objetivo de permitir a personas refugiadas la apertura de cuentas bancarias únicamente presentando la residencia permanente como identificación (IRC, 2020).

En cuanto a la segunda dimensión, el ACNUR (2019) explica que se ha reforzado el acceso de las personas solicitantes y refugiadas a la educación y a oportunidades de capacitación para el empleo. Esta dimensión ha sido desarrollada a través del programa DAFI, una iniciativa del gobierno alemán que ofrece becas a personas solicitantes o refugiadas a través del ACNUR. Adicionalmente, la organización busca facilitar el acceso a la educación a través de la entrega de apoyos económicos para la inserción a la educación básica, la certificación educativa, la validación de diplomas emitidos en los países de origen, exámenes para la validación de estudios de secundaria y bachillerato y becas para la educación universitaria. En cuanto a la capacitación y certificación de habilidades técnicas, el ACNUR ha celebrado acuerdos con Centros de Capacitación para el Trabajo Industrial (CECATI) en distintas entidades del país, además de proporcionar apoyos económicos a personas refugiadas y solicitantes para la inscripción a cursos de capacitación y cobertura de los materiales requeridos.

La tercera dimensión de las estrategias del ACNUR para la integración está orientada a asegurar que las personas refugiadas accedan a la documentación necesaria que les permita integrarse a sus comunidades de recepción. Así, la organización ofrece orientación e información a las personas refugiadas y solicitantes para llevar a cabo sus trámites de documentación, tales como la tramitación de la Tarjeta de Visitante por Razones Humanitarias para las personas solicitantes y la Tarjeta de Residencia Permanente para las personas reconocidas como refugiadas. Además, se proporciona asesoría legal para el acceso de personas refugiadas al proceso de naturalización en colaboración con organizaciones locales.

A pesar de la amplitud de servicios que ofrece el ACNUR, la organización ha impulsado el Programa de Integración Local (PIL) como el centro de su estrategia de integración, enfocándose en la integración socioeconómica de los refugiados y solicitantes de asilo como conductora de la integración en otras dimensiones. De acuerdo con Ferris y Donato (2023), El PIL fue lanzado por ACNUR en 2016 en colaboración con el gobierno mexicano y el sector privado. Su objetivo principal es reubicar a refugiados y solicitantes de asilo en áreas de México donde puedan acceder a empleo formal, apoyar a sus familias, asegurar la educación de sus hijos y mejorar su nivel de vida. Este programa busca proporcionar a los beneficiarios las herramientas necesarias para prosperar en su nuevo entorno a través de la autosuficiencia económica.

El programa está dirigido a refugiados y solicitantes de asilo que ingresan a México, especialmente aquellos en la frontera sur, donde las oportunidades de empleo formal son escasas. Los beneficiarios son identificados a través de referencias de COMAR, albergues, personal del ACNUR en el terreno y recomendaciones de organizaciones externas. Una vez identificados, los participantes son trasladados desde la frontera sur a Ciudad de México y posteriormente a su sitio de reubicación, recibiendo asistencia en efectivo para cubrir los gastos iniciales de instalación en su nuevo destino.

La administración del PIL está a cargo de la Unidad de Soluciones Duraderas del ACNUR en México, y es ejecutado por el personal del ACNUR en el terreno. Adicionalmente, el programa es implementado con el apoyo de instancias del gobierno como la COMAR o el INM, así como con apoyo de otras organizaciones socias o aliadas del ACNUR. El PIL ofrece una variedad de servicios esenciales, incluyendo: a) acompañamiento para facilitar el acceso a documentación (TVRH, RFC); b) planes de asesoramiento y atención respecto al programa; c) asesoría sobre el acceso a educación para niños, niñas, adolescentes y adultos; d) capacitación profesional y vocacional; e) capacitación a empleadores para asegurar la integración exitosa de los participantes; f) incidencia para la inclusión financiera; g) apoyo psicosocial; h) reunificación familiar; i) procesos de naturalización; y j) acceso a servicios bancarios. Estos servicios son implementados por el ACNUR con el objetivo de facilitar la integración de los refugiados en las nuevas comunidades de acogida y aumentar las posibilidades de generar una mejora a su calidad de vida.

El proceso de implementación del programa sigue varios pasos clave. Los participantes son trasladados a Ciudad de México y luego a su destino final, donde reciben una orientación de tres días. Durante esta orientación, se les informa sobre sus derechos y obligaciones, se les presentan oportunidades de empleo, se les orienta sobre el uso del transporte público y las opciones de vivienda, y se abordan cuestiones prácticas como la inscripción escolar y el acceso a servicios de salud en la comunidad de recepción. Posteriormente, ACNUR realiza visitas y llamadas regulares para dar seguimiento al proceso de integración, evaluar las necesidades de los participantes, resolver problemas y recopilar datos socioeconómicos.

Ferris y Donato (2023) afirman que el programa ha mostrado un éxito significativo. Para 2019, más de 5,000 refugiados y solicitantes de asilo fueron asistidos. En el primer año, el 90% de los participantes obtuvo empleo formal y el 60% salió de la pobreza. Las contribuciones de los

participantes en salarios, impuestos y seguridad social superaron el presupuesto asignado al sistema de protección de refugiados. Adicionalmente, las empresas que participaron en el programa reportaron una alta satisfacción con la contratación de personas refugiadas y solicitantes, bajas tasas de rotación y empleados motivados y leales.

Pese al éxito del PIL, el ACNUR reconoce que la inclusión financiera continúa siendo un desafío. Muchas instituciones financieras mexicanas no aceptan los permisos de residencia emitidos a refugiados y solicitantes de asilo para abrir cuentas bancarias, lo que complica el pago de salarios. Además, la mayoría de los refugiados carecen de la documentación frecuentemente solicitada por los bancos para acceder a sus productos y servicios, tales como pasaportes, lo que dificulta aún más su integración socioeconómica, pues algunos empleadores han hecho notar la problemática de la ausencia de acceso a cuentas bancarias, dificultando el pago de salarios y sus procesos administrativos en general, una situación que para algunos empleadores representaría la necesidad de detener su colaboración con el programa. En resumen, el PIL ha logrado mejorar significativamente la vida de muchos refugiados y solicitantes de asilo en México, aunque persisten desafíos en la inclusión financiera que deben ser abordados para asegurar una integración completa y sostenible.

En complementariedad con el PIL, el ACNUR también trabajó un modelo similar para integrar a la población que no pudo ser reubicada. Dichos esfuerzos se llevaron a cabo a través de programas de integración in situ¹⁹, implementados por la organización en ciudades como Tapachula, Tenosique, Ciudad de México, Acayucan, Palenque, Cancún, Tijuana y Ciudad Juárez. En total, 34,000 personas fueron apoyadas en 2019 – lo equivalente al 48% del total de las personas solicitantes ese mismo año²⁰ – a través de proyectos in situ para la integración, en complementariedad con la implementación de monitoreos de inclusión e integración mediante visitas domiciliarias, con el objetivo de verificar el acceso a oportunidades laborales dignas, identificar necesidades específicas y realizar canalizaciones a instituciones u organizaciones gubernamentales relevantes.

El trabajo de integración realizado por el ACNUR está contribuyendo de manera importante a la construcción de procesos que permitan una integración eficiente y sostenible, orientados a incluir a las personas refugiadas en distintas esferas de interacción de las comunidades de acogida, tales como la educativa y la socioeconómica, sin embargo, continúa siendo indispensable dar continuidad al trabajo orientado a la inclusión financiera, pues la falta de acceso a productos como cuentas básicas de ahorro representa una limitante significativa en el acceso a empleo formal, fomentando el acceso a empleos informales que con frecuencia aumentan los riesgos de las personas solicitantes refugiadas y les excluyen de la seguridad social, además de menguar el potencial de las aportaciones económicas de este grupo a través de la contribución tributaria y de su papel como consumidores. Igualmente, la exclusión financiera limita las posibilidades de adquisición de créditos para el emprendimiento y de productos para la mitigación de riesgos tales como seguros y pensiones para el retiro.

¹⁹ El término in situ hace referencia a las personas refugiadas y solicitantes que permanecen en la misma localidad desde el primer día de su llegada al país o que no han sido reubicadas por el ACNUR.

²⁰ De acuerdo con la COMAR (2021), durante 2019 el país recibió un total de 70,609 solicitudes de asilo.

Derivado de la necesidad de construir oportunidades de inclusión financiera para las personas refugiadas, e integrándose al trabajo que el equipo de Soluciones Duraderas del ACNUR ha realizado en términos de incidencia con distintas instituciones financieras, en 2020, el equipo de Intervenciones en Efectivo – CBI, por sus siglas en inglés –, en conjunto con otras agencias humanitarias que integran el Grupo de Transferencias Monetarias de México²¹, mantuvieron reuniones con 5 proveedores financieros, 3 bancos y 2 compañías FinTech, con el objetivo de informar sobre las necesidades financieras de las distintas poblaciones de interés de las organizaciones involucradas, entre ellas las personas solicitantes y refugiadas, migrantes y mexicanas excluidas del sector financiero, además de identificar las posibilidades de inclusión a través de los servicios o productos existentes, así como la disponibilidad de los bancos para ajustar sus procesos de acceso a servicios o productos, especialmente buscando alternativas para la verificación de identidad, ya que regularmente las personas refugiadas y solicitantes no cuentan con la documentación solicitada por los bancos para proveer servicios a personas extranjeras, por ejemplo pasaporte, no obstante, cuentan con otros tipos de identificación emitidos por autoridades mexicanas tales como la Tarjeta de Residencia Permanente – TRP – o Tarjeta de Visitante por Razones Humanitarias – TVRH.

En complemento a los esfuerzos de incidencia, en noviembre de 2020 el equipo de CBI del ACNUR y el GTTM lanzaron una licitación conjunta para el establecimiento de acuerdos marco para la prestación de servicios financieros para la distribución de las intervenciones en efectivo, entre los cuales se solicitaron cinco tipos de productos o servicios: 1) cuentas bancarias para beneficiarios; 2) tarjetas prepago; 3) dinero móvil; 4) desembolso directo de efectivo (OTC o por un agente) y 5) monedero electrónico. El objetivo del ACNUR al incluir la solicitud de servicio de cuenta bancaria para beneficiarios fue identificar proveedores con servicios que permitieran la distribución de la asistencia humanitaria en efectivo, al mismo tiempo que facilitaran la inclusión financiera de las personas refugiadas y solicitantes. Por este motivo, la licitación solicitaba a los proveedores interesados certificar su capacidad para ofrecer los servicios a los beneficiarios aceptando documentos alternativos como TVRH, TRP o Forma Migratoria Múltiple – FMM – como métodos de identificación. Adicionalmente, el ACNUR solicitó a los proveedores confirmar la capacidad de cobertura nacional de los servicios ofertados, con el fin de garantizar la inclusión de sus personas de interés en las distintas regiones del país.

Como resultado de la licitación se obtuvieron tres propuestas, dos realizadas por compañías FinTech²², ofertando tarjetas prepago y monederos electrónicos²³, y la última por parte de un

²¹ El Grupo de Transferencias Monetarias de México, liderado por el ACNUR, es un conjunto de organizaciones internacionales con presencia en México, que tienen como propósito realizar intervenciones humanitarias a través de la distribución de asistencia en efectivo. Sus poblaciones de interés varían, pero incluyen a personas solicitantes de la condición de refugiado, refugiadas, migrantes y mexicanas en situación de vulnerabilidad.

²² Los nombres de los licitantes se omiten para cuidar su privacidad, dado que el proceso de licitación continúa activo al encontrarse actualmente en la revisión de acuerdos marco.

²³ El producto de monedero electrónico fue solicitado dentro de la licitación conjunta debido a las necesidades de otros integrantes del GTTM, sin embargo, actualmente el ACNUR utiliza tarjetas pre pago para la distribución de la asistencia humanitaria en efectivo y adicionalmente contempla utilizar cuentas bancarias como otra herramienta

banco²⁴, ofreciendo los servicios de cuenta bancaria y desembolso directo de efectivo²⁵. Desde el año 2018, el uso de tarjetas prepago ha sido de gran utilidad para el ACNUR México en la distribución de la asistencia humanitaria, supliendo la entrega de asistencia en especie, en cheques o entregas de efectivo en sobres. La implementación de tarjetas prepago no solamente se posiciona como una herramienta que otorga mayor transparencia y como un mecanismo de gestión de riesgos para la entrega de la asistencia, sino que permite a los beneficiarios tomar sus propias decisiones sobre el manejo del dinero, facilita realizar transacciones con mayor seguridad y familiariza a las personas con el sector financiero al ser necesario realizar diversas transacciones como pagos en puntos de venta con tarjetas, retiros de efectivo en cajeros, monitoreo de balances en la aplicación móvil y resolución de problemas técnicos con el proveedor financiero a través de los canales de atención al cliente disponibles. Pese a sus beneficios, las tarjetas prepago tienen algunas limitantes que no permiten por completo la inclusión financiera, pues este tipo de producto no puede ser utilizado como una cuenta de ahorro, limita la posibilidad de realizar transferencias o recibir pagos y tampoco permite construir un historial crediticio. Adicionalmente, las limitaciones de las tarjetas prepago tampoco facilitan la inclusión al sector laboral formal ni el emprendimiento, siendo que no es posible recibir pagos por parte del empleador o clientes hacia este producto. A pesar de los beneficios que las tarjetas prepago han brindado en el proceso de distribución de la asistencia humanitaria, las personas solicitantes y refugiadas continúan enfrentando retos para acceder a productos financieros, por este motivo el ACNUR optó por solicitar el servicio de cuentas bancarias para sus beneficiarios, con el objetivo de facilitar su acceso a dicho producto financiero.

En lo que respecta a productos bancarios, dentro de la licitación se recibió una propuesta para la prestación de servicios de cuenta bancaria para personas solicitantes y refugiadas, así como para los beneficiarios del resto de las agencias del GTTM, por parte de una entidad bancaria de origen mexicano. Tomando en consideración que el acuerdo marco se encuentra aún en proceso de ser finalizado, se consideró adecuado omitir el nombre del proveedor licitante dentro del presente documento, sin embargo, se proporciona una breve descripción de su perfil dado su relevancia para los objetivos del estudio. En este sentido, el proveedor se define como un actor comprometido con la inclusión financiera a través de la oferta de productos y servicios de acceso y manejo sencillo, que busca incluir a las poblaciones desatendidas por la banca tradicional, por este motivo, ha invertido en la infraestructura bancaria, con la finalidad de lograr un alcance que permita atender a clientes en todas las regiones, cubriendo actualmente 800 de los 2,446 municipios en el país. Además, ofrece productos adicionales a las cuentas bancarias, adaptados a las necesidades de las poblaciones financieramente excluidas en el país, tales como seguros, servicios de fondos para el retiro, recepción y envío de transferencias internacionales y créditos para el consumo y el emprendimiento.

para su distribución. Por este motivo, la herramienta de monedero electrónico no será abordado dentro de la presente investigación.

²⁴ Los nombres de los licitantes se omiten para cuidar su privacidad, dado que el proceso de licitación continúa activo al encontrarse actualmente en la revisión de acuerdos marco.

²⁵ El producto de desembolso en efectivo fue solicitado dentro de la licitación conjunta debido a las necesidades de otros integrantes del GTTM, sin embargo, no está contemplado para ser implementado desde el ACNUR, por lo que no será abordado dentro de la presente investigación.

Dentro de la propuesta presentada por el proveedor licitante, se prevé que las personas puedan acceder al producto de cuenta bancaria utilizando la TVRH o TRP, adicionalmente se incluyó la posibilidad de identificación biométrica, esto con el objetivo de reducir el obstáculo de acceso derivado de las barreras requisitorias implementadas regularmente por los bancos. No obstante, la propuesta no confirma si las personas de interés podrán acceder únicamente con alguno de estos documentos o si se requerirán documentos adicionales, tales como pasaporte o comprobante de domicilio, por lo que será importante que el ACNUR establezca claridad sobre este punto dentro de un potencial acuerdo marco. Por otro lado, el proveedor confirmó la capacidad de cobertura nacional, lo que asegurará el uso óptimo de las cuentas bancarias en caso de que las personas de interés del ACNUR puedan acceder al producto con la documentación disponible.

Tomando en consideración los distintos elementos presentados en la propuesta del proveedor para el servicio de cuentas bancarias, y una vez se confirme la posibilidad de acceso con TVRH, TRP o CURP, se contempla que el ACNUR las utilice como mecanismo para la distribución de asistencia humanitaria en efectivo, al mismo tiempo que funcionarán como un método de ahorro seguro y fomentarán la inserción laboral o el emprendimiento al permitir la recepción del salario o pagos por parte de clientes. Además, el acceso a este producto permitirá la realización de transacciones cotidianas como pagos en puntos de venta, retiros en cajeros automáticos y transferencias bancarias, fomentando la integración a la economía local. Asimismo, el servicio de cuenta bancaria contempla otros mecanismos de vinculación entre las personas beneficiarias y el proveedor, como herramientas de servicio al cliente para la resolución de problemas y manejo general del producto – vía telefónica, en sucursal o mediante las plataformas digitales del banco – así como la implementación de actividades de educación financiera, de modo que sea posible asegurar una inclusión financiera sostenida e informada que impacte efectivamente el proceso de integración de las personas solicitantes y refugiadas al facilitar su interacción económica con las comunidades de recepción. Adicionalmente, se espera que la relación entre las personas beneficiarias y el proveedor derive en el acceso a otros productos y servicios ofrecidos por el último, de modo que este potencial primer momento de inclusión financiera pueda impactar otras dimensiones de la integración.

En relación con la implementación de las cuentas bancarias para las personas de interés del ACNUR, es necesario considerar que el número de personas al que la organización pueda brindar el producto dependerá de los costos que sean acordados con el proveedor financiero y, por lo tanto, de la capacidad presupuestal. En este contexto, se propone la priorización de acceso a todas aquellas personas dentro de rutas de integración manejadas por la organización, por lo que se plantean dos posibilidades para el caso de México. Por un lado, el ACNUR puede facilitar el acceso a una cuenta bancaria por cada caso reconocido como refugiado y que participe en el programa de integración local para la vinculación laboral en la región norte del país, lo que puede plantearse también como un mecanismo de colaboración con el sector privado que ofrece oportunidades laborales a este grupo de beneficiarios al facilitar el trámite de la cuenta para la transferencia de sueldos. Por otro lado, el acceso a una cuenta bancaria también representa una oportunidad para fomentar la integración económica de personas solicitantes y refugiadas para

quienes no es posible temporalmente o deciden no participar en el programa antes mencionado, ya que puede estar acompañado de otras acciones tales como la entrega de asistencia para la capacitación técnica, la certificación de capacidades técnicas y/o la revalidación de títulos escolares, así como con la vinculación a las bolsas de empleo locales. Esta posibilidad puede ser implementada también para personas solicitantes que no resultan elegibles para recibir asistencia humanitaria²⁶ y por lo tanto es necesario priorizar las posibilidades de vinculación laboral.

Para cualquiera de los casos que acceda a cuenta bancaria, resulta fundamental que la organización continúe implementando acciones complementarias, como la orientación y asistencia legal para tramitar la documentación que otorga el derecho al empleo – TVRH, TRP, CURP Temporal, RFC y NSS –, además de informar a las personas de interés sobre sus derechos y responsabilidades en la dimensión laboral. Adicionalmente, el servicio de actividades o talleres para la educación financiera idealmente debería estar orientada a todas las personas de interés del ACNUR, particularmente en el momento de llegada al país, ya que no solamente se informa a las personas sobre el manejo y posibilidades de acceso a productos o servicios financieros, sino que también les permite tener claridad sobre el significado, los objetivos y el manejo de sus finanzas personales, de tal modo que tengan la posibilidad de tomar decisiones de consumo más informadas partiendo de una sólida salud financiera, lo que también permitirá optimizar la asistencia humanitaria en efectivo brindada por la organización. Finalmente, se sugiere que todos los esfuerzos de inclusión financiera realizados por parte del ACNUR sean monitoreados, de modo que sea posible identificar el impacto de los talleres de educación financiera, así como tendencias relacionadas a la interacción con el proveedor de servicios financieros, la continuidad del uso del producto por parte de los beneficiarios para otras actividades financieras, la posibilidad de acceso a otros productos financieros, así como identificar si existen correlaciones entre la vinculación laboral o el emprendimiento y el manejo de productos financieros, el fortalecimiento de las capacidades de resiliencia e identificar si estos productos han facilitado verdaderamente la integración económica.

En resumen, dentro de los escenarios propuestos el producto de cuenta bancaria puede observarse como un mecanismo facilitador de la integración, toda vez que se posiciona como una herramienta adicional para acceder al empleo formal, uno de los medios principales para la integración de acuerdo con Ager y Strang (2008). En esta misma línea, el acceso a productos financieros contribuye al fortalecimiento de las conexiones sociales, ya que favorece la interacción económica con la comunidad local, lo que puede ser considerado como una dinámica para el desarrollo y/o fortalecimiento del vínculo social entre las personas solicitantes y refugiadas y las personas de la localidad de recepción. Adicionalmente, en el mediano plazo, el acceso a cuentas bancarias tiene el potencial para establecer una relación entre las personas

²⁶ Considerando que no todas las personas refugiadas tienen las mismas vulnerabilidades y/o enfrentan los mismos retos para cubrir sus necesidades básicas, el proceso de targeting permite identificar los casos en situaciones de mayor vulnerabilidad que tendrían que recibir un apoyo para poder cubrir una parte de sus necesidades básicas a través de la asistencia humanitaria multipropósito (MPG). El porcentaje de elegibilidad se ajusta de acuerdo con las posibilidades presupuestales y programáticas del ACNUR.

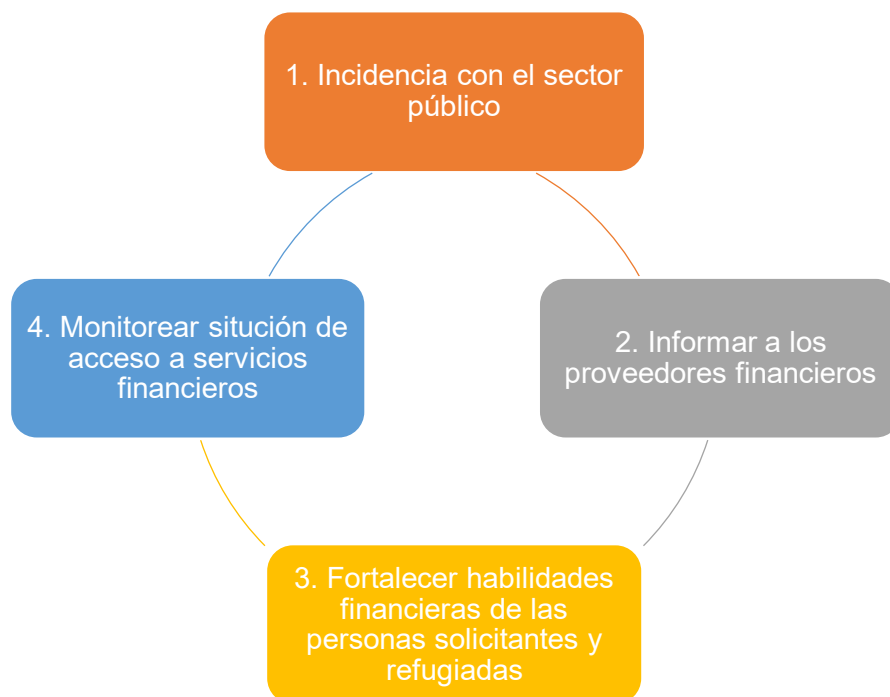
solicitantes y refugiadas con el proveedor de servicios financieros, lo que podría derivar en el acceso a otros servicios como el crédito y los seguros, facilitando el acceso a la vivienda, la educación y los servicios de salud, también medios para la integración, lo que no solo facilita la integración, sino que fortalece las capacidades de resiliencia.

5. Conclusiones generales y recomendaciones

De acuerdo con Ager y Stang (2008), la integración está compuesta de diez dominios que pueden ser agrupados en cuatro categorías. La primera categoría se refiere a medios de integración y contempla las dimensiones de empleo, vivienda, educación y salud. Por otro lado, la integración también requiere de las conexiones sociales, que se dividen en tres niveles: 1) los puentes sociales, relativos a las relaciones entre personas de una misma comunidad; 2) Vínculos sociales, que define las relaciones entre personas extranjeras y miembros de la comunidad local; 3) Redes sociales, que se refieren a la relación entre extranjeros e instituciones del Estado receptor. La tercera categoría se refiere a los factores que facilitan la integración, como el conocimiento cultural y de lenguaje de la comunidad de acogida y la estabilidad y la seguridad de las personas refugiadas en el Estado receptor. Finalmente, se presenta la categoría de fundamentos para la integración, que contempla la ciudadanía y el acceso a derechos como otro factor determinante para la integración en una comunidad determinada. Partiendo de este enfoque teórico sobre la integración, el análisis de la presente propuesta concluye que los productos y servicios financieros pueden funcionar como facilitadores de la integración, al ser una herramienta adicional que contribuye al nivel de los medios de integración, por ejemplo, en los procesos de búsqueda de y acceso al empleo formal, en la posibilidad de adquisición de una vivienda a través del crédito y la cobertura de emergencias generales y situaciones de salud a través del acceso a seguros. De igual modo, contar con productos y servicios financieros también permite una mejor integración económica, lo que en consecuencia facilita los vínculos sociales al crear relaciones económicas entre las personas extranjeras y los integrantes de la comunidad local. Asimismo, el acceso a servicios y productos financieros también son una herramienta útil en la construcción de un entorno de estabilidad y seguridad de las personas solicitantes y refugiadas en la localidad de acogida.

En México, la exclusión financiera de personas solicitantes y refugiadas es un tema que ha sido abordado recientemente por parte de actores humanitarios, mientras que continúa sin materializarse al nivel de política pública. Sin embargo, los esfuerzos de incidencia realizados por actores humanitarios como el ACNUR muestran impactos modestos, aunque positivos, en el camino hacia la inclusión financiera de este grupo. En este sentido, la presente investigación recomienda que los actores humanitarios continúen o realicen nuevos esfuerzos para lograr la integración financiera de este grupo desde cuatro líneas de acción: 1) Realizar incidencia para la inclusión de personas solicitantes y refugiadas dentro de la Política Nacional de Inclusión Financiera; 2) Informar a las entidades bancarias sobre las necesidades, aportaciones y potencial como mercado de las personas solicitantes y refugiadas; 3) Fortalecer las habilidades financieras de las personas solicitantes y refugiadas; 4) Monitorear activamente la situación de acceso a servicios financieros para identificar nuevas líneas de acción.

Gráfico 1. Líneas de acción para la integración financiera de personas solicitantes y refugiadas



Fuente: Elaboración propia.

La exclusión financiera es un reto adicional que enfrentan las personas solicitantes y refugiadas en su proceso de búsqueda de protección internacional. Para esta población el acceso a productos financieros resulta particularmente complejo debido a la dificultad para obtener la documentación requerida regularmente por las instituciones bancarias, especialmente el pasaporte, y a la percepción de población de riesgo que tienen las instituciones bancarias de este grupo por motivos de movilidad, sumándose a los retos de protección derivados de la naturaleza de su desplazamiento y a los esfuerzos adicionales que deben realizar para lograr la integración en el país de recepción. En este contexto, las personas solicitantes y refugiadas con frecuencia se ven obligadas a recurrir a opciones informales de ahorro o préstamo, lo que les posiciona en una situación de mayor vulnerabilidad y reduce su capacidad de respuesta ante nuevas situaciones de emergencia, limita su resiliencia y contribuye a perpetuar el ciclo de exclusión. Por este motivo, la labor de continuar los esfuerzos de incidencia resulta fundamental para asegurar la inclusión financiera de las personas solicitantes y refugiadas, cuya puerta de entrada debe encontrarse en la política pública y debe materializarse en el ajuste de la normativa que regula a las entidades bancarias de modo que sea legalmente posible ofrecer productos y servicios financieros con la documentación que el Estado de recepción ofrece a este grupo dadas las circunstancias de dificultad para que estas personas accedan a la protección y documentación a través de sus Estados de origen. Tomar en cuenta a este grupo dentro de las estrategias públicas, no solamente impulsa la integración financiera, sino que funciona como una acción del Estado para cumplir sus compromisos de brindar protección y facilitar la integración de estas personas, establecidos en la Ley sobre Refugiados, Protección Complementaria y Asilo Político. Incluir a las personas solicitantes y refugiadas dentro de las políticas públicas permitirá implementar acciones que fomenten la inclusión financiera y permitirá la colaboración entre las autoridades, el sector privado y los actores humanitarios para lograrlo.

De forma complementaria, los actores humanitarios juegan un rol importante como vínculo entre las personas solicitantes y refugiadas, el sector público y el sector privado. En lo que respecta a las estrategias para impulsar la inclusión financiera, los actores humanitarios tienen la posibilidad de funcionar como comunicadores entre las personas solicitantes y refugiadas y los proveedores de servicios financieros, toda vez que se encuentran en comunicación directa con este grupo y pueden recabar y analizar información relevante para plantear propuestas sólidas de colaboración a los proveedores de servicios financieros. Para implementarlo, la presente investigación sugiere que los actores humanitarios desarrollen productos informativos relevantes, como informes ejecutivos, en los que se contemplen: 1) Legislación y normativa que permite el acceso a servicios financieros de este grupo en conformidad con los criterios que rigen los procesos de debida diligencia y KYC; 2) Descripción de perfiles de este grupo para el posible desarrollo de productos ajustados a sus necesidades – incluyendo información sociodemográfica, ocupaciones y grados escolares, niveles de permanencia en las localidades de percepción, estrategias implementadas para la permanencia y otros datos que puedan ser relevantes en relación a la mitigación de riesgos; 3) su acceso a los mercados y actuales formas de participación económica para mostrar limitantes y riesgos para este grupo y sus comunidades de recepción derivados de la exclusión financiera; 4) potenciales contribuciones económicas al acceder a productos financieros, tanto para las personas solicitantes y refugiadas, como para los proveedores de servicios financieros y el país de recepción; 5) potenciales como mercado objetivo para los proveedores de servicios financieros; 6) propuestas de colaboración entre actores humanitarios, proveedores de servicios financieros y sector público. Los productos informativos idealmente deberían ser aterrizados en conversaciones directas entre los actores humanitarios y los proveedores financieros, de tal manera que sea posible crear espacios para negociar la inclusión financiera de personas solicitantes y refugiadas.

Las líneas de acción anteriores tienen un punto de encuentro en los procesos de monitoreo y evaluación, ya que la observación de la situación de acceso a servicios financieros permite la identificación de tendencias que requieran nuevas líneas de acción o, bien, que reflejan buenas prácticas que pueden ser ampliadas para beneficiar a otras poblaciones o aterrizadas a otros contextos. Por este motivo, se recomienda también realizar de manera regular – semestral o anualmente – diagnósticos participativos que involucren a los distintos actores involucrados en un proyecto de inclusión financiera, además de observaciones complementarias como evaluaciones de impacto y de mercado.

Adicionalmente, el éxito de cualquier proyecto para la inclusión financiera de personas solicitantes y refugiadas debe contemplarles como el núcleo de las estrategias. En esta línea, resulta prioritario implementar acciones que fortalezcan las capacidades financieras de este grupo, de modo que los esfuerzos realizados con el sector público y privado resulten duraderos e impacten en el largo plazo y de manera positiva el proceso de integración y el fortalecimiento de las capacidades de resiliencia. Una acción fundamental, es ofrecer talleres de educación financiera y desarrollar materiales informativos accesibles que expliquen a las personas cómo utilizar herramientas financieras básicas, como cuentas de ahorro, brindar orientación sobre los mercados para asegurar decisiones de consumo informadas y compartir información sobre los

productos y servicios financieros disponibles, así como de los derechos que les protegen como usuarios de dichos productos y servicios. Este tipo de acciones pueden contribuir a una mejor salud financiera de las personas solicitantes y refugiadas, partiendo de la posibilidad de tomar decisiones informadas. Nuevamente, la posición de los actores humanitarios resulta estratégica para facilitar la implementación de acciones de fortalecimiento para las capacidades financieras debido al acercamiento de primera línea con este grupo, sin embargo, resulta fundamental que este proceso sea implementado en colaboración de proveedores financieros que puedan brindar información técnica precisa.

El caso de la labor del ACNUR en México respecto a la inclusión financiera de personas solicitantes y refugiadas refleja avances positivos a través de la colaboración con BanCoppel y la propuesta presentada por una entidad bancaria adicional en la licitación para la prestación de servicios financieros. Adicionalmente, los resultados de la licitación conjunta del GTTM sugieren un impacto positivo de la incidencia realizada de manera grupal. Lamentablemente, el bajo nivel de participación de entidades bancarias en la licitación sugiere la permanencia del desinterés del sector financiero para atender a las poblaciones excluidas, lo que en el caso de las personas solicitantes y refugiadas puede estar vinculado a su exclusión de las políticas públicas desarrolladas por el Estado en materia de inclusión financiera. En este sentido, las acciones implementadas en colaboración con BanCoppel, así como el potencial acuerdo marco con la entidad financiera licitante, pueden funcionar como punto de partida para negociar la inclusión de personas solicitantes y refugiadas en la PNIF. En resumen, el caso del ACNUR muestra que la labor de incidencia e información con proveedores financieros resulta efectiva, pero debe continuar y extenderse hacia el sector público, de modo que sea posible asegurar la inclusión en términos de política pública y diversificar las opciones de proveedores financieros que ofrezcan alternativas a solicitantes y refugiados, con el objetivo de asegurar niveles de inclusión similares a los de la población local.

Finalmente, la inclusión financiera debe ser percibida como una herramienta clave dentro de las respuestas de integración y protección de personas solicitantes y refugiadas por parte de los Estados y los actores humanitarios, pues no solo facilitan, aceleran y fortalecen el proceso de integración, sino que evitan que el grado de integración retroceda en momentos de emergencia. En el caso de México, el ACNUR ha realizado una labor de incidencia con actores financieros para informarles sobre las necesidades y aportaciones de las personas solicitantes y refugiadas, lo que ha derivado en posibilidades de colaboración con dos bancos mexicanos, sin embargo, la ausencia de estrategias de inclusión dentro de la PNIF y la reducida participación de bancos en la licitación para la prestación del servicio de cuenta bancaria reflejan la necesidad de continuar y fortalecer el trabajo de incidencia para lograr que las personas solicitantes y refugiadas sean incluidas en la estrategia nacional de inclusión financiera de modo que puedan acceder a productos y servicios financieros con la documentación a la que tienen acceso en México.

Bibliografía:

- ACNUR 2017. Serving Refugee Populations: The Next Financial Inclusion Frontier. ACNUR, Ginebra, Suiza.
- ACNUR. (2019). Tendencias Globales. Ginebra, Suiza: ACNUR. Recuperado de: <https://www.acnur.org/5eeaf5664.pdf>
- ACNUR. (2019). Principales Resultados ACNUR México. Ciudad de México, México: ACNUR.
- Ager, A. and Strang, A. (2008). *Understanding Integration: A Conceptual Framework*. *Journal of Refugee Studies*, (21), pp. 166 – 191.
- Alba, R. & Nee, V. (1997). *Rethinking Assimilation Theory for a New Era of Immigration*. *International Migration Review* 31 (4), pp. 826 -874.
- Alianza para la Inclusión Financiera. (2019). AFI Core Set of Financial Inclusion Indicators. Recuperado de: https://www.afi-global.org/sites/default/files/publications/2019-12/AFI_PM_Core%20Set_FINAL_digital.pdf
- Banco Mundial. (2025). Financial Inclusion Overview. Recuperado de: <https://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/overview>
- Banco Mundial. (2019). *Refugee Population by Country or Territory of Origin*. Washington, E.U.A.: Banco Mundial. Recuperado de: https://data.worldbank.org/indicator/SM.POP.REFG.OR?most_recent_value_desc=true
- Banco Mundial (2018). The Global Findex Database. Banco Mundial, Washington, Estados Unidos.
- Banco Mundial (2016). "Identification for Development: Strategic Framework." Washington, D.C.: World Bank.
- Boukhali, S. y Dauner Gardiol, I. (2020). *Financial Inclusion of Migrants*. Berna, Suiza: Agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación.
- Blanco, C. (2006). Las migraciones internacionales y su impacto social en Europa y España, *Hacia el aula intercultural*. Madrid, España: Ministerio de Educación.
- Campos, M. y Balam, X. (2020). Infraestructura hospitalaria: debilidad extrema. 2021, de México Evalúa Sitio web: <https://www.mexicoevalua.org/la-infraestructura-hospitalaria-debilidad-extrema/>
- Castles, S., Korac, M., Vasta, E. Y Vertovec, S. (2001). *Integration: Mapping the Field*. En reporte sobre proyecto realizado por *Centre for Migration and Policy Research and Refugee Studies Centre, University of Oxford*.
- Centro para la Inclusión Financiera. (2020). Seizing the Moment: On the Road to Financial Inclusion. Recuperado de: <https://www.centerforfinancialinclusion.org/wp-content/uploads/2024/02/fi2020-synthesis-report-seizing-the-moment.pdf>
- Craig, G. (2015). Migration and integration: A local and experiential perspective. *IRiS Working Paper Series, No. 7/2015*. Recuperado de <https://www.birmingham.ac.uk/iris>
- CGAP. (2015). A Market Systems Approach to Financial Inclusion Guidelines for Funders. Washington, Estados Unidos.: CGAP.

- CGAP. (2017). The Role of Financial Services in Humanitarian Crises. Reports by CGAP and Its Partners, 12, 1-40.
- CGAP. (2017). *Removing Barriers to Expand Access to Finance for Refugees*. 2020, de CGAP Sitio web: <https://www.findevgateway.org/blog/2017/03/removing-barriers-expand-access-finance-refugees>
- CNVB e INEGI. (2018). Encuesta Nacional de Inclusión Financiera. Ciudad de México, México: Gobierno de México.
- COMAR. (2021). Estadísticas de solicitantes de la condición de refugiado en México. 2021, de COMAR Sitio web: <https://www.gob.mx/comar/articulos/estadisticas-de-solicitantes-de-la-condicion-de-refugiado-en-mexico>
- CONEVAL. (2019). ¿Qué funciona y qué no en la inclusión financiera?. 2021, de CONEVAL Sitio web: https://www.coneval.org.mx/Evaluacion/ESEPS/Documents/Guias_practicas/Que_funciona_Inclusion_Financiera.pdf
- De Oloqui, F., Andrade, G., & Herrera, D. (2015). Inclusión financiera en América Latina y el Caribe: Coyuntura actual y desafíos para los próximos años. *IDB-DP-385*. Recuperado de: <https://www.iadb.org>
- Delgado Wise, R., & Márquez, H., (2010). Una perspectiva del sur sobre capital global, migración forzada y desarrollo alternativo. *Migración y Desarrollo*, 9(16), 3-42.
- Escrich Gallardo, T. (2014). ¿Integración o integrados? El caso de los refugiados africanos en México desde un enfoque cultural. *Cuadernos de Investigación en Procesos de Desarrollo*, 12, 2-43.
- Ferris, E., & Donato, K. M. (2023). Refugee relocation in Mexico: Findings from the UNHCR local integration program. *Georgetown University*. Recuperado de: <https://isim.georgetown.edu/2024/01/18/new-report-refugee-relocation-in-mexico/>
- Giménez, C. y Malgesini, G.. (2000). Guía de Conceptos Sobre Migraciones, Racismo e Interculturalidad. *Guía de Conceptos Sobre Migraciones, Racismo e Interculturalidad*. Madrid, España.: Libros de la catarata.
- Gobierno del Estado de Coahuila (2019). Programa Estatal de Derechos Humanos 2019 – 2023. Coahuila, México: Gobierno del Estado de Coahuila. Recuperado de: https://66e2b694-5362-4911-979a-ac7229822a22.filesusr.com/ugd/f727d6_597073f5aa1642c0a2e91d370adbc9c6.pdf
- Gordon M. (1964). *Assimilation in American Life*. New York, E.U.A: Oxford University Press.
- Gzesh, S. (2008). Una redefinición de la migración forzosa con base en los derechos humanos. *Migración y Desarrollo*, 6(11), 97-125.
- INEGI (2020). Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo. Resultados del cuarto trimestre de 2020. Ciudad de México, México: INEGI. Recuperado de: https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/enoe/15ymas/doc/enoe_n_presentacion_ejecutiva_trim4.pdf

- IRC. (2020). COVID-19 and Refugees' Economic Opportunities, Financial Services and Digital Inclusion. Nueva York, Estados Unidos.: IRC.
- Klarenbeek, L. M. (2021). Reconceptualizing integration as a two-way process. *Migration Studies*, 9(3), 902-921. Recuperado de: <https://doi.org/10.1093/migration/mnz033>
- Leutert, S (2019). Central American Refugees in Mexico: Barriers to Legal Status, Rights, and Integration. Texas, E.U.A.: Universidad de Texas en Austin.
- SEGOB. (2019). ¿Qué es la protección internacional para personas migrantes?. 2021, de SEGOB Sitio web: <https://www.gob.mx/segob/articulos/que-es-el-pacto-mundial-de-migracion?idiom=es>
- OCDE (2018). Settling In 2018: Indicators of Immigrant Integration. Bruselas, Bélgica.
- México Social. (2021). Un desbordado sistema de salud. 2021, de México Social Sitio web: <https://www.mexicosocial.org/un-desbordado-sistema-de-salud/>
- OIM. (2019). Glosario sobre migración. Ginebra, Suiza: OIM. Recuperado de: https://publications.iom.int/system/files/pdf/iml_34_glossary.pdf
- OIM. (2021). *Migration Data Portal*. Suiza: OIM. Recuperado de: https://migrationdataportal.org/data?t=2019&m=1&rm49=19&i=unemp_foreign
- ONU DAES. (2019). *International Migrant Stock 2019*. Nueva York, E.U.A.: ONU DAES. Recuperado de: <https://www.un.org/en/development/desa/population/migration/data/estimates2/estimates19.asp>
- ONU. (1951). Convención sobre el estatuto de los refugiados. 2021, de ONU Sitio web: <https://www.acnur.org/5b0766944.pdf>
- ONU y Unión Europea. (2018). International Recommendations on Refugee Statistics. Luxemburgo: Imprimerie Centrale in Luxembourg.
- OIT. (2018). *Global Estimates on International Migrant Workers: Results and Methodology*. Ginebra, Suiza: OIT. Recuperado de: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_652001.pdf
- Pfanner, T. (2007). Editorial: Humanitarian actors. *International Review of the Red Cross*. Recuperado de: <https://international-review.icrc.org/articles/editorial-humanitarian-actors>
- SHCP y CNBV. (2020). Política Nacional de Inclusión Financiera. Ciudad de México, México: Gobierno de México.
- Spencer, S., & Charsley, K. (2021). Reframing 'integration': acknowledging and addressing five core critiques. *Comparative Migration Studies*, 9(18). Recuperado de: <https://doi.org/10.1186/s40878-021-00226-4>
- Tent. (2019). Guía mexicana para la contratación de refugiados y solicitantes. Ciudad de México, México: Tent.
- The Economist. (2019). El Microscopio global de 2019: El entorno propicio para la inclusión financiera. Washington, E.U.A: The Economist.