

Co_
Lab



PN
UD

Argentina

laboratorio
de aceleración

De cerca

Inclusión financiera y soluciones territoriales





accelerator
labs

A horizontal bar composed of several small squares in various colors: black, blue, cyan, red, pink, green, and yellow.

Co-construyendo la red de Laboratorios de Aceleración junto a:



UNDP
Core
Partners

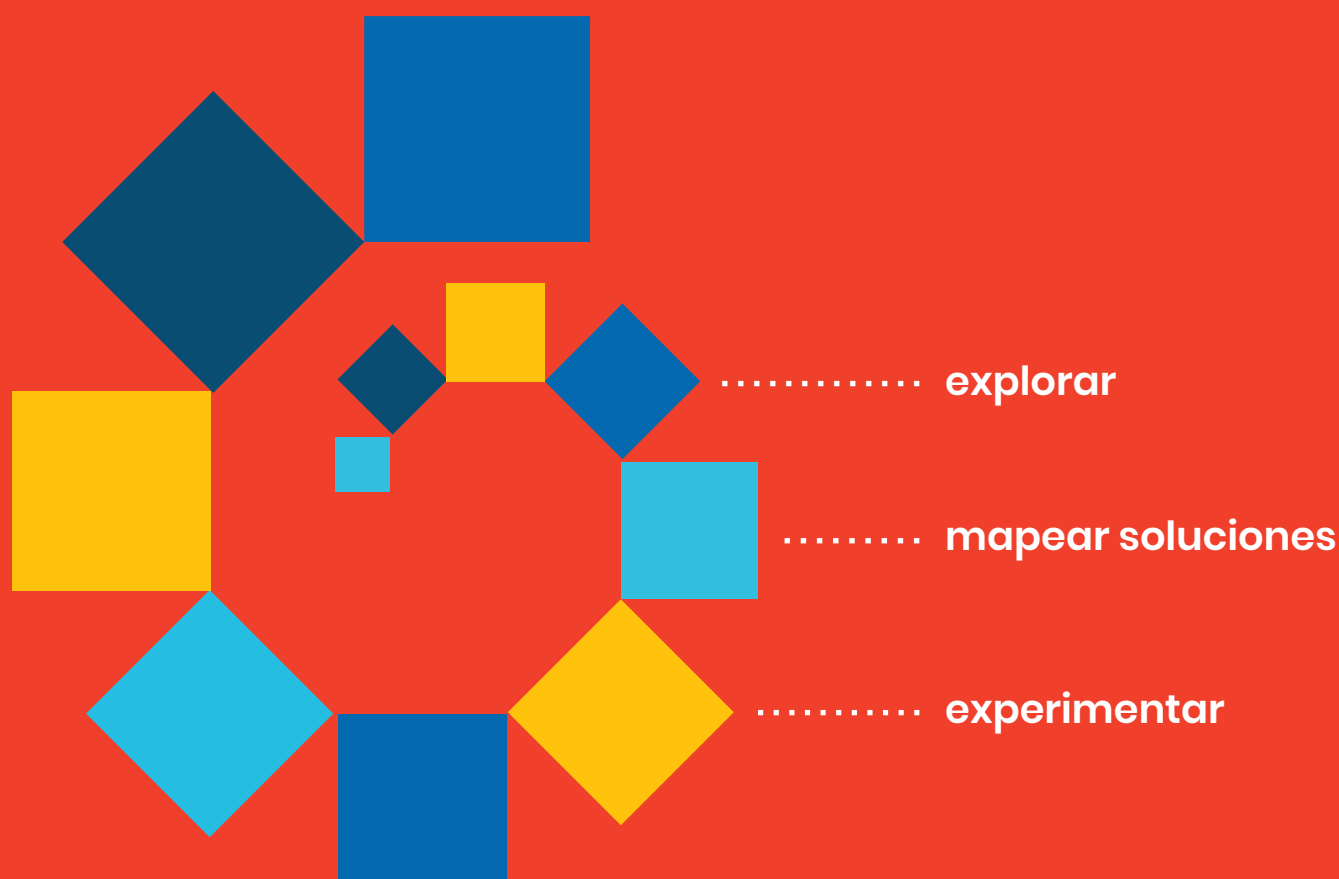
	pág.
Resumen ejecutivo _____	5
1. Introducción _____	10
2. Estrategia metodológica de exploración y mapeo _____	14
3. Exploración _____	18
¿Cuál es el estado de situación actual de la inclusión financiera en Argentina?	
¿Qué percibimos sobre la situación actual de la inclusión financiera? Opiniones expertas y lecciones internacionales	
Dimensiones de la inclusión financiera. Desafíos según la opinión experta y lecciones internacionales	
4. Mapeo de Soluciones _____	35
Sistematización de hallazgos en territorio	
Algunas soluciones en foco	
Hacia la experimentación	
5. Experimentación _____	49
¿Efecto de pares o características individuales?	
Los determinantes de las decisiones financieras	
Efecto de pares: Lo que queremos saber	
Cómo hicimos el experimento	
Qué nos muestra la evidencia	
Resultados del experimento	
Alcances, acciones y líneas de futura experimentación	
Acompañar el “primer paso” financiero y sacar provecho del efecto de la edad	
6. Del aprendizaje a la acción _____	65
Cartera de acciones para promover la inclusión financiera	
6.1 Respuesta rápida en el contexto de la pandemia: soluciones financieras durante el Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio	
6.2 Educación financiera en comedores populares	
6.3 Identificar y fortalecer capacidades	
Emprendimientos para responder al COVID-19	
Voluntariado para acelerar el desarrollo	
Aceleración de soluciones	
6.4 Autodiagnóstico de inclusión financiera	
6.5 Red Con Vos	
6.6 Aportes para la discusión pública y ciclo de seminarios para impulsar discusiones estratégicas	
6.7 Proyecto interagencial con Área de Género de PNUD Argentina	
7. Lecciones _____	75
Confianza: Es con otros	
Experiencia del usuario: debe tenerse en cuenta la conexión con la solución	
Experiencias vivenciales: Aprender haciendo	
Segmentación: Ajustar la mira	
Infraestructura: Más cerca es más fácil	
8. Bibliografía _____	82



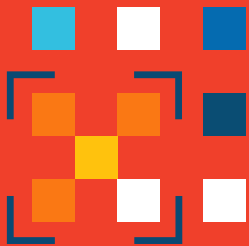
Foto: Estrella Herrera bajo
licencia Creative Commons

Resumen ejecutivo

Los Laboratorios de Aceleración del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) son una nueva oferta de servicios que busca colaborar con las personas, los gobiernos y el sector privado para reformular el concepto de desarrollo para el siglo XXI. Su metodología consiste en ciclos de trabajo de corta duración a fin de explorar, mapear soluciones y experimentar mediante una cartera (portfolio) de acciones con miras a escalar el aprendizaje y acelerar el desarrollo sostenible. La metodología de los laboratorios se centra en las personas como ejes de cambios y realiza un abordaje sistémico que contempla a todos los actores de nuestra sociedad como actores clave. Cabe aclarar que esta metodología no pretende desconocer la responsabilidad ineludible del Estado para incluir a las poblaciones históricamente excluidas, sino contribuir al diseño y al desarrollo de políticas públicas que retomen e incorporen experiencias desde un enfoque “desde abajo hacia arriba”.

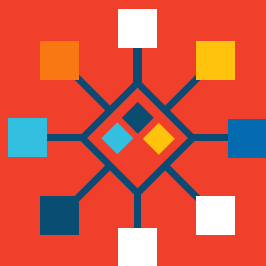


En el marco de este enfoque, realizamos las siguientes acciones:



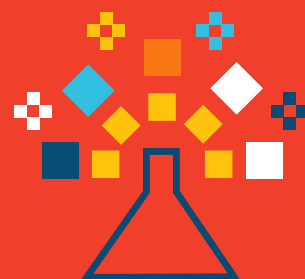
Exploramos

mediante entrevistas a informantes clave provenientes de distintos sectores, así como salidas a territorio en barrios populares para identificar oportunidades estratégicas en materia de inclusión financiera. En ese sentido, nos centramos en medios de pago, ahorro y transición digital.



Mapeamos soluciones

a través de una estrategia metodológica cualitativa, en barrios populares a fin de identificar las estrategias y los instrumentos que las personas implementaban para afrontar sus problemas financieros en sus territorios. Registramos un repertorio de prácticas y sus patrones comunes y, de esta manera, logramos comprender mejor las necesidades, valoraciones, conductas y preferencias de los sectores populares.



Experimentamos

para conocer cómo las personas consideran la opinión de sus pares en sus decisiones de gastos. Mediante un experimento de laboratorio y una encuesta, encontramos evidencia sobre algunas variables que llevan a las personas a cambiar de opinión. La edad, la educación, la experiencia de haber tenido productos financieros y la opinión de los pares son variables que influyen en este cambio.

Primer ciclo: Inclusión financiera

En el primer ciclo de aprendizaje del Co_Lab, Laboratorio de Aceleración del PNUD en Argentina, abordamos la inclusión financiera, entendida como una dimensión de la inclusión social, destinada a las personas, los hogares y las pequeñas y medianas empresas que tradicionalmente se encuentran excluidos de los servicios financieros formales. Identificamos en la inclusión financiera un vehículo para abordar múltiples objetivos de desarrollo sostenible.



A partir de este trabajo, compartimos algunas lecciones para que sean consideradas a la hora de elaborar políticas públicas y compartimos los siguientes elementos clave para que estas funcionen:

→ **Ver Capítulo 7.**



Confianza

El diseño de instrumentos financieros para poblaciones en situación de vulnerabilidad debe tomarse como insumo de su trabajo.



Segmentación

La pertinencia de las soluciones debe ser considerada según el segmento de población o audiencia al cual estén orientadas. Aquello que quizá represente una solución para un grupo podría no responder a las necesidades de otro grupo.



Experiencia de usuario

El éxito de cualquier solución financiera, producto o servicio, sea de origen público o privado, está estrechamente sujeto a que las primeras experiencias sean sencillas, intuitivas y poco costosas.



Infraestructura

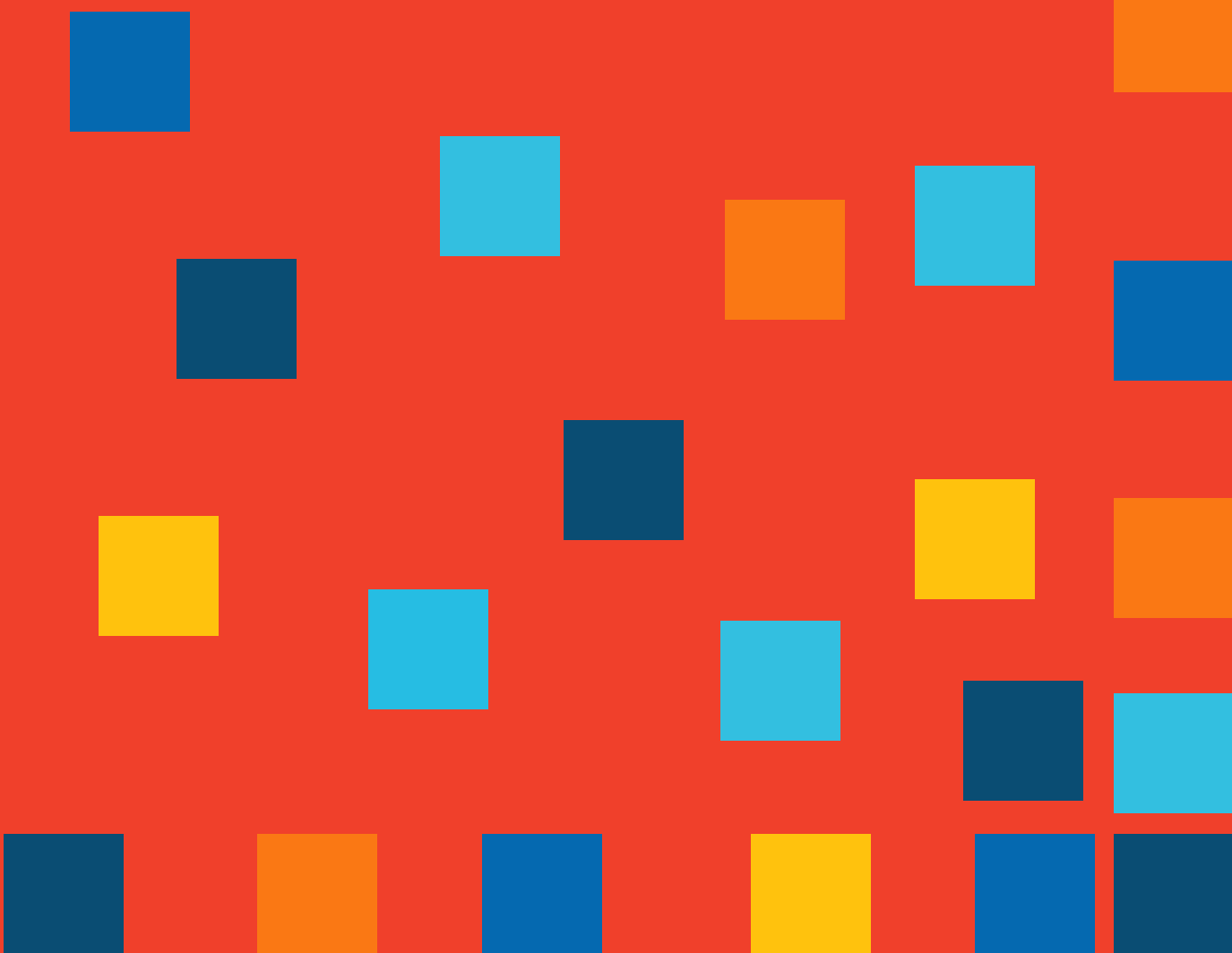
Es importante considerar la distancia de los servicios financieros a los barrios populares y cómo acercarlos. Además, la digitalización puede facilitar el acceso a la inclusión financiera de manera efectiva y económica. Sin embargo, la transición digital se encuentra



Experiencias vivenciales

Los aprendizajes derivados de la práctica son más valorados por las personas que las capacitaciones teóricas, porque terminan siendo internalizados y utilizados en su vida cotidiana.

En materia de la cartera de acciones, incorporamos diferentes intervenciones para promover la inclusión financiera en alianza con el gobierno, la sociedad civil y el sector académico. Estas acciones se centraron en promover la educación financiera mediante campañas en redes sociales y en comedores populares como reacción a la crisis del COVID-19, iniciativas para acelerar soluciones emergentes en la temática y proyectos para escalar las soluciones mapeadas.



1.



Introducción

La inclusión financiera es una dimensión fundamental de la inclusión social y está destinada a las personas, los hogares y las pequeñas y medianas empresas que tradicionalmente están excluidos de los servicios financieros formales. Cuando las personas no pueden tener acceso a estas herramientas, ellas complementan o suplen esa dificultad con diferentes prácticas e instrumentos financieros materializados a nivel local e informados en redes sociales.

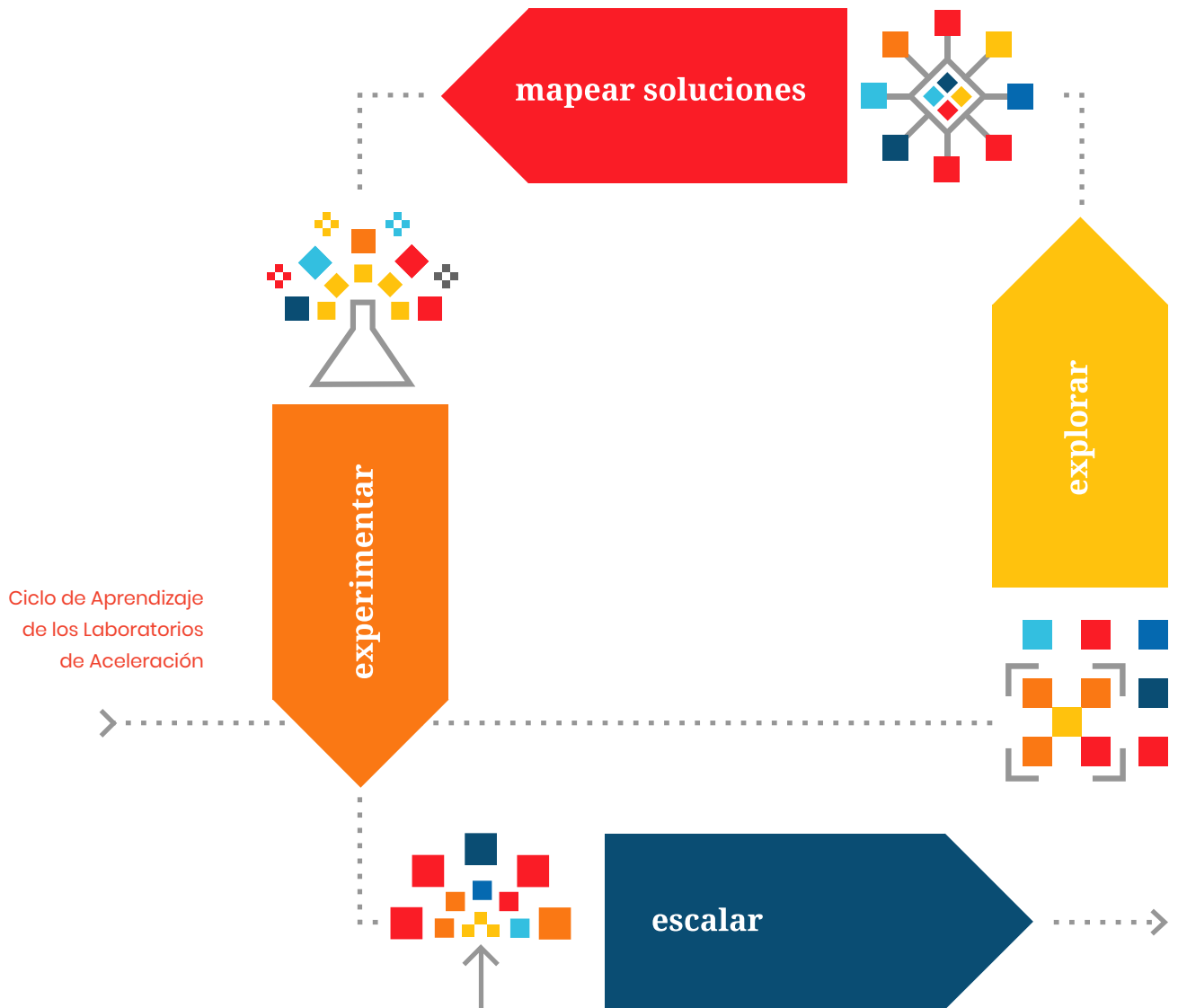
Desde el **Co_Lab**, el **Laboratorio de Aceleración del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo** (PNUD) en Argentina, nos proponemos profundizar más en la realidad actual y en los desafíos emergentes asociados a las problemáticas escogidas, mapear las soluciones que las personas y los grupos desarrollan e implementan y experimentar con estas soluciones para entender cómo y por qué funcionan. Estas tres etapas —de exploración, mapeo y experimentación— constituyen el ciclo de aprendizaje del laboratorio, cuyo objetivo es aportar conocimiento sobre las necesidades y soluciones desarrolladas en territorio. Además, cada ciclo de aprendizaje lleva aparejada una cartera de acciones que utilizamos para efectivizar nuestro aprendizaje y fomentar el desarrollo sostenible.

Identificamos el ahorro, los pagos y la transición digital como desafíos estratégicos.



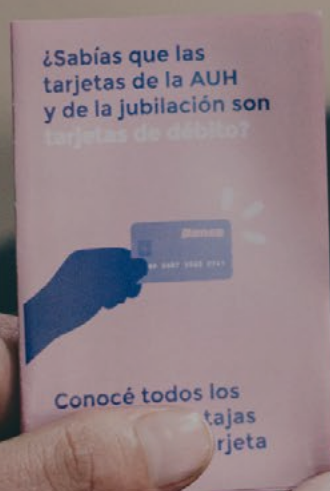
En nuestro ciclo destinado a la inclusión financiera, desarrollado antes de la irrupción del COVID-19, identificamos **el ahorro, los pagos y la transición digital** como desafíos estratégicos. Mapeamos las soluciones desarrolladas por quienes sufren exclusión financiera, sin desconocer la responsabilidad ineludible del Estado en cuanto a incluir a las poblaciones históricamente relegadas. También experimentamos para saber cómo la opinión de los pares influye en las decisiones de gastos de las personas. En todo este proceso aprendimos que las soluciones que tienen potencial de crecimiento se caracterizan por la **confianza** y una **experiencia de usuario amigable**, reconocen la **importancia de las vivencias** para promover los aprendizajes, consideran **cuál es el segmento al que se orientan** y trabajan sobre la **infraestructura y cercanía territorial**.

La cartera de acciones en inclusión financiera, vinculada a las lecciones aprendidas en nuestra salida a campo, incluye diferentes intervenciones en alianza con el gobierno, la sociedad civil y el sector académico para promover la inclusión y el debate público. Estas acciones se centraron en el desarrollo de educación financiera en las redes sociales y en comedores populares como reacción a la crisis del COVID-19, iniciativas para acelerar soluciones emergentes y alianzas para escalar soluciones mapeadas.



La combinación de aprendizaje y cartera de acciones es la base fundamental de nuestro trabajo. Mediante estos hallazgos brindamos evidencia sobre aspectos importantes de la inclusión financiera y sus dimensiones, como también sobre las preferencias y soluciones de las personas en sus territorios, que contribuyen al éxito de promoción de las políticas. En el resto del documento ofrecemos más detalles sobre el ciclo de aprendizaje, la cartera de acciones y cómo llegamos a estas conclusiones.

Estas acciones se centraron en el desarrollo de educación financiera en las redes sociales y en comedores populares como reacción a la crisis del COVID-19, iniciativas para acelerar soluciones emergentes y alianzas para escalar soluciones mapeadas.



2.



Estrategia metodológica de exploración y mapeo

Llevamos adelante una estrategia metodológica cualitativa con el objetivo de explorar la temática de la inclusión financiera y mapear soluciones. Dicha estrategia está orientada a favorecer la comprensión del problema y la identificación de una serie de prácticas utilizadas por los actores en el territorio para gestionar sus finanzas, ya sea mediante instituciones o agentes financieros formales o informales, o a través de sistemas autogestivos.

La salida a campo tuvo una lógica secuencial, estructurada en dos instancias. En la primera instancia adoptamos una naturaleza **exploratoria**, que nos sirvió para:



Propiciar una inmersión rápida en el tema.



Definir la problemática.



Identificar las oportunidades y los desafíos emergentes.



Realizar una delimitación geográfica.



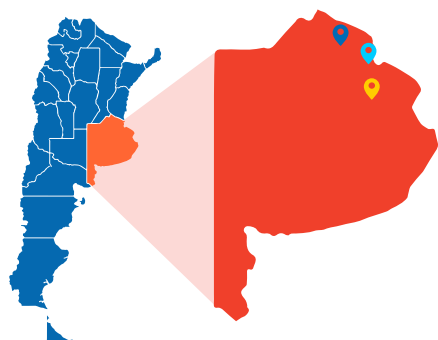
Revisar el instrumento de recolección de datos para la segunda etapa.

En esta etapa realizamos **18 entrevistas semi-estructuradas** a informantes clave provenientes de diversos sectores, tales como el ámbito público y privado, organismos multilaterales y la sociedad civil organizada. Los participantes se seleccionaron sobre la base de su experiencia en la temática.



Por otra parte, llevamos a cabo un **ejercicio de inteligencia colectiva** (o, en otras palabras, una sesión de trabajo de colaboración en formato de taller) con especialistas en distintas temáticas de desarrollo de la Oficina del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo en Argentina. Este ejercicio consistió en un taller participativo que apuntó a detectar las dimensiones críticas de la inclusión financiera desde la perspectiva de personas expertas en la temática de desarrollo. Esta fase exploratoria se complementó con un análisis de la literatura académica de vanguardia en la temática. Este abordaje nos permitió focalizar nuestro trabajo en tres segmentos: medios de pago, ahorro y transición digital.

La segunda etapa de la **salida a campo** estuvo destinada a comprender las necesidades, valoraciones, experiencias y prácticas de los habitantes de barrios populares en materia de pagos, ahorro y transición digital. Nos propusimos **entrevistar a personas de los barrios populares** con perfiles de líderes sociales, comerciantes, y vecinos y vecinas.



Nuestra salida a campo se desarrolló en el Barrio 20 de Villa Lugano en la Ciudad de Buenos Aires y en los municipios de Almirante Brown y José León Suárez.

Realizamos 13 entrevistas semi-estructuradas con la ayuda de guías con pautas específicas según el perfil de las personas entrevistadas. Estas guías se redactaron con el conocimiento de que las finanzas —o más particularmente, el dinero— pueden ser un tema delicado. Si bien las entrevistas tenían ejes de indagación referidos a las tres dimensiones seleccionadas, también fueron lo suficientemente flexibles como para seguir el hilo de la conversación o incorporar nuevos temas importantes para el universo entrevistado. Sobre el final, trabajamos con un dispositivo lúdico con el objetivo de identificar cómo se distribuyen los gastos en la economía doméstica en el seno de los hogares.

Nuestra salida a campo se desarrolló en el **Barrio 20 de Villa Lugano en la Ciudad de Buenos Aires** y en los municipios de **Almirante Brown** y **José León Suárez**, provincia de Buenos Aires. Llegamos a estos territorios gracias a alianzas establecidas con el Instituto de la Vivienda de la Ciudad, el Programa de Seguridad Alimentaria y la Universidad Nacional de San Martín, respectivamente. La salida a campo en territorio fue interrumpida por las medidas de distanciamiento físico establecidas a mediados de marzo para mitigar los efectos del COVID-19.

Para el análisis de las entrevistas utilizamos una estrategia comparativa cuyo objetivo fue buscar áreas en común y divergentes, con el objetivo de identificar patrones y posibles soluciones que pudieran ponerse a prueba por su potencial para mejorar la calidad de vida de las personas en materia de inclusión financiera.

Las entrevistas se complementaron con dos instancias de **observaciones no participantes**. Con esta técnica buscamos identificar de primera mano los comportamientos de los actores involucrados

Foto: Salidas de campo del equipo Co_Lab en José León Suárez.



y sus dinámicas interpersonales en situaciones que implican las dimensiones de la inclusión financiera. Realizamos la primera observación en un banco comunal de José León Suárez, ubicado en el partido de San Martín, en el noroeste del conurbano bonaerense. Allí pudimos conocer las operaciones cotidianas de la organización y entrevistar a sus miembros. En esta localidad también desarrollamos un experimento, que comentaremos en una sección posterior de este documento.

Realizamos la segunda observación en la feria de San Francisco Solano, perteneciente al partido de Almirante Brown, en el sur del conurbano bonaerense. Las ferias populares son centros neurálgicos de la vida económica de estos sectores, tanto en términos laborales como de consumo y sociabilidad. La feria de San Francisco Solano es un lugar de especial importancia de la economía popular del Gran Buenos Aires. Allí nos propusimos observar particularmente el proceso de intercambio de bienes y servicios, como también los medios de pagos utilizados y las características generales del mercado.

3.



Exploración

En la etapa de la exploración, nuestra intención fue conocer las diferentes dimensiones de los desafíos y posibilidades emergentes de la inclusión financiera en nuestro país, a la luz de las tendencias y prácticas internacionales, pero sin desconocer las particularidades y experiencias locales. Al principio llevamos a cabo un análisis de aspectos macroeconómicos relacionados con la inclusión financiera, y a continuación presentamos la información recopilada mediante la estrategia de exploración descrita anteriormente.

En particular, nos centramos en el análisis de las entrevistas con las personas expertas y en la evaluación de datos obtenidos durante las salidas a campo. Allí observamos ciertas tendencias y realizamos entrevistas a personas en situación de vulnerabilidad social. La exploración tiene por objetivo desarrollar una mirada amplia de la inclusión financiera, que represente su complejidad de una manera lo más sencilla posible y propicie un análisis sistémico que incluya los actores y las temáticas más relevantes sobre inclusión financiera en nuestro país.

¿Cuál es el estado de situación actual de la inclusión financiera en Argentina?

Foto: Trabajadora en el Mercado del Progreso.
Crédito: Estrella Herrera bajo licencia Creative Commons

Dado el carácter aún fragmentario de los datos disponibles sobre la situación financiera de la población y la dificultad de relevar las prácticas informales, debimos recurrir a diversas fuentes que permitiesen reconstruir una fotografía abarcadora de la inclusión financiera en Argentina y de las distintas desigualdades por las que está atravesada.

Con este objetivo, se trabajó especialmente con datos provenientes de la Encuesta FINDEX del Banco Mundial, del Banco Central de la República Argentina (BCRA), de la Encuesta Permanente de Hogares (EPH) del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC), de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) realizada por el Ministerio de Hacienda de la Nación en el año 2018, y de la Encuesta Nacional sobre la Estructura Social del Programa de Investigación sobre la Sociedad Argentina Contemporánea (ENES – PISAC).

El Banco Mundial, mediante la Encuesta FINDEX, y el Banco Central de la República Argentina (BCRA) han recopilado información relacionada con la inclusión financiera en 2017 y 2019, respectivamente.

De acuerdo con el Banco Mundial, en la Argentina cerca del 48 % de la población mayor de 15 años tiene acceso a una cuenta en una institución financiera, algo que difiere considerablemente del análisis del BCRA, en el que un 80 % de la población adulta tendría acceso a cuentas. Dado que el Banco Mundial se fundamenta en datos autorreportados a través de entrevistas a una muestra de individuos, y el BCRA utiliza los datos totales provenientes de la oferta bancaria, la diferencia en los números puede indicar que la tenencia y la percepción de las cuentas son dos variables distintas que se deben considerar, y eso podría indicar un bajo nivel de educación financiera de la población adulta.

48%

de la población mayor de 15 años en la Argentina tendría acceso a una cuenta en una institución financiera, de acuerdo con el Banco Mundial.

80%

de la población adulta tendría acceso a cuentas, según el análisis del BCRA.

Por otro lado, según el BCRA, la penetración de las cuentas bancarias está asociada en gran medida a las políticas sociales. Por ejemplo, hasta marzo de 2018, el **6,6 % de la población adulta poseía una caja de ahorro destinada al pago de programas sociales, mientras que el 17,1 % tenía una cuenta previsional y el 24,1 % una cuenta sueldo.** Todo ello representa casi un 48 % de la población adulta con al menos una cuenta originada en dichas relaciones.



80%

de la población adulta cuenta con tarjetas de débito

24%

de la población bancarizada utiliza el dinero depositado en sus cuentas para pagar mediante tarjetas de débito, crédito y transferencias

En cuanto a las **tarjetas de débito y crédito**, el Informe de Inclusión Financiera realizado por el BCRA revela para el año 2018 una penetración en la población adulta del 80 % y del 38 %, respectivamente. En el caso de las tarjetas de crédito, se contabilizan tanto las bancarias como las no bancarias. Sin embargo, la tenencia no implica necesariamente su utilización. Según la Encuesta de Medición de Capacidades Financieras en Argentina (EMCAF), realizada en 2017 por el Banco de Desarrollo de América Latina (CAF) y el BCRA, **solo el 24 % de la población bancarizada utiliza el dinero depositado en sus cuentas para pagar mediante tarjetas de débito, crédito y transferencias**, contra el 21 % que extrae el efectivo de una sola vez y el 49 % que lo extrae por partes durante el mes. En este sentido, según la ENIF, el promedio de operaciones por adulto durante 2018 fue de solo 4 para las transferencias electrónicas, 33 para las extracciones en cajero automático, 26 para pagos con tarjeta de débito y 28 mediante tarjeta de crédito. Esto indicaría que la tenencia de una cuenta bancaria no implica un uso regular de los distintos medios disponibles para operar. Podemos observar que el número más elevado corresponde a extracciones, y eso confirmaría la mayor extensión del manejo de efectivo por sobre otras opciones.

51%

de la población adulta contaba con alguna modalidad de financiación formal

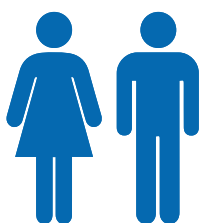
De acuerdo con la ENIF, según datos de la Central de Deudores del Banco Central, a noviembre de 2018 **más de 17,2 millones de adultos tenían algún producto de crédito en una entidad registrada**. Esto implica que el 51 % de la población adulta contaba con alguna modalidad de financiación formal. Sin embargo, el mismo informe indica una gran disparidad según la región geográfica: mientras que el 82 % de la población adulta de la Ciudad de Buenos Aires tenía algún tipo de producto financiero registrado, este porcentaje descendía a 49 % en el ámbito de la provincia de Buenos Aires. Analizados por tipo de financiamiento, los porcentajes de deudores sobre la población adulta total dentro del sistema formal se componían de la siguiente manera: el 32,2 % correspondía a tarjetas de crédito bancarias; el 22 % a préstamos personales; el 3,8 % a adelantos; el 1,6 % a préstamos prendarios, y el 0,8 % a créditos hipotecarios. Estos porcentajes también se distribuyen diferencialmente según el nivel educativo.

Estas cifras globales, sin embargo, ocultan diversas desigualdades en el acceso a los servicios financieros. La ENES, si bien se llevó a cabo entre 2014 y 2015, recoge información importante para dar cuenta de factores estructurales que, previsiblemente, perduran aún al día de la fecha. Según un análisis realizado por Luzzi y Wilkis (2018) a partir de dicha encuesta, la condición de actividad es un factor importante a la hora de indagar la exclusión bancaria: **el 56 % de los hogares cuyo principal sostén estaba desocupado no poseía ninguna cuenta, a diferencia del 32 % de los ocupados y el 19,3 % de los inactivos**. Este último dato vuelve a poner de relieve el peso de la seguridad social en la bancarización, en la medida en que dicho universo se componía en un 80 % por hogares encabezados por un jubilado o pensionado, de los cuales solo el 15 % estaba excluido del sistema bancario. El mismo estudio muestra la incidencia de la ocupación formal en la bancarización mediante la comparación por niveles de ingresos de los hogares: mientras que **el 52 % del decil más pobre de la población** (donde la informalidad y el desempleo son mayores) **no contaba con acceso a cuentas bancarias, únicamente el 11,4 % de los hogares del decil más rico se encontraba en la misma situación**.

52%

del decil más pobre de la población no contaba con acceso a cuentas bancaria

Si observamos la distribución geográfica de los puntos de acceso a servicios financieros (sucursales bancarias, cajeros automáticos, terminales de autoservicio y corresponsales bancarios), también es evidente una disparidad entre las provincias. Por ejemplo, según el Informe de Inclusión Financiera elaborado por el BCRA, a diciembre de 2019 la Ciudad de Buenos Aires contaba con 22,3 puntos por cada 10 000 habitantes, mientras que la provincia de Buenos Aires tenía solo 7, Formosa 5 y Santiago del Estero, 5,5. A su vez, también existe disparidad en el interior de cada provincia. Así, mientras que partidos del Gran Buenos Aires como Vicente López o San Isidro contaban con 18,3 y 19,2 puntos de acceso cada 10 000 habitantes respectivamente, otros, como Florencio Varela y José C. Paz, solo tenían 3 y 2,3 respectivamente.



80%

el porcentaje de la población adulta con al menos una cuenta es casi idéntico en el caso de mujeres (80,7 %) y de hombres (80,1 %)

Con relación a las desigualdades de género en el acceso a una cuenta bancaria, según los datos del Informe de Inclusión Financiera, **el porcentaje de la población adulta con al menos una cuenta es casi idéntico en el caso de mujeres (80,7 %) y de hombres (80,1 %)**. Sin embargo, si miramos el origen de dichas cuentas, se observa una composición desigual: a marzo de 2018 el 12,4 % de las mujeres tenía una

35,9%

de los hogares sin instrucción contaban con al menos una tarjeta, porcentaje que se va ampliando a medida que aumenta el nivel educativo hasta llegar al 71,6 % para el caso de los hogares con estudios universitarios completos.

caja de ahorro para el pago de programas sociales, contra el 0,4 % de los hombres. En cuanto a las cuentas previsionales, el 20,9 % de las mujeres poseía una, contra el 13,1 % de los hombres. Pero el dato más revelador es que **solo el 19,8 % de las mujeres contaba con una cuenta sueldo, contra el 28,7 % de los hombres**. Esto evidencia cómo las desigualdades en el acceso al mercado formal de trabajo pueden repercutir en la inclusión bancaria.

En cuanto a la tenencia de tarjetas de crédito, también se observan profundas desigualdades asociadas al nivel socioeconómico. Considerando el nivel educativo del principal sostén del hogar, los datos de la ENES indican que solo el **35,9 % de los hogares sin instrucción contaban con al menos una tarjeta**, porcentaje que se va ampliando a medida que aumenta el nivel educativo hasta llegar al **71,6 % para el caso de los hogares con estudios universitarios completos**. Algo similar ocurre al observar los ingresos totales por familia. Dentro del decil más pobre de los hogares, únicamente el 20,5 % tenía una tarjeta de crédito, contra el 73,9 % del más rico. El estudio también indica que el 28,5 % de los hogares encuestados había tomado en los últimos 5 años algún tipo de crédito (excluido el uso de tarjetas). Pero mientras que para el primer decil de ingresos el porcentaje era de 18,4 %, para el último aumentaba al 38,9 %. Si bien los préstamos personales aparecían como los más frecuentes en todos los estratos, su peso era mucho menor entre los hogares más ricos: 60 % para el último decil, contra 78 % del primer decil.

Si tenemos en cuenta el género del principal sostén del hogar (PSH), la ENES muestra que los hogares en el que dicho lugar lo ocupa una mujer tienen una menor participación en el mercado de las tarjetas de crédito: el 56 % no tiene ninguna, contra el 47 % de hogares con PSH varón. Lo mismo sucede en relación con el acceso a crédito. Mientras que **25 % de los hogares encuestados con jefatura femenina obtuvieron crédito, 30 % recibió crédito en el caso de la jefatura masculina**. Pero la encuesta también pone de manifiesto que los hogares con PSH varón recibieron mayor cantidad de créditos prebancarios (8 % contra 6 %), hipotecarios (10 % contra 8 %) y microcréditos (3 % contra 2 %). Además, son los que más recibieron diversos tipos de créditos (6 % contra 4 % de los hogares con PSH mujer).

La posibilidad de financiación a través de canales formales se diferencia según los niveles de ingreso, algo que puede observarse a través de algunos indicadores. De acuerdo con una investigación en curso realizada a partir de la EPH del INDEC (Wilkie y Ballesteros, 2020), el porcentaje de hogares que debieron vender pertenencias para obtener efectivo durante el tercer trimestre de 2019 fue del 18 % para el primer quintil, contra el 4,4 % del quinto quintil (una diferencia de 13,7 puntos porcentuales). En el cuarto trimestre de 2014, los porcentajes eran de 6,6 y 3,5 respectivamente (una diferencia de 3,6 puntos), en tanto que en el último trimestre de 2017 fueron de 9,3 y 3,8 (una diferencia de 5,5 puntos). Aunque se observa un aumento en ambos quintiles hasta llegar al 2019, la intensificación de la brecha se explica por el aumento considerable del más pobre. La misma investigación registra que el pedido de préstamos a familiares y amigos fue de 25,8 % para el primer quintil contra el 6,6 % del más rico durante el tercer trimestre de 2019, algo que también ha ido en aumento durante los últimos años. Estos datos demuestran la dis-

tancia en la necesidad de acceso a financiación según el nivel de ingreso de los hogares, pero también dan pistas sobre las diferentes modalidades y repertorios de dicha financiación.

¿Qué percibimos sobre la situación actual de la inclusión financiera?

Opiniones expertas y lecciones internacionales

Con el objetivo de explorar las tendencias emergentes de inclusión financiera en nuestro país y relacionarlas con experiencias internacionales, entrevistamos a 18 informantes clave provenientes del sector público, privado, académico, sociedad civil organizada y organismos internacionales. Estos especialistas han desarrollado sus carreras en distintas áreas de la inclusión financiera; por ese motivo sus aportes permiten tener una mirada sistémica de la temática. Además, complementamos su mirada experta con observaciones realizadas durante las salidas exploratorias en barrios populares.

De las entrevistas surgió que existen numerosos actores a nivel nacional y local —con sus respectivos intereses y lógicas— que inciden en la inclusión financiera: el gobierno, los bancos tradicionales, las compañías del sector privado en general y, recientemente, las *fintech* en particular, las organizaciones de la sociedad civil, la academia y, por supuesto, los ciudadanos en general. Estos actores provienen del sistema formal —ya sea público, privado o sociedad civil— e informal: prestamistas, grupos organizados comunitariamente (por ejemplo, *pasanakus* o bancos comunales) e incluso grupos de origen ilegal y/o delictivo.

Tanto las entrevistas como las salidas a territorio nos permitieron observar que cada uno de los actores descriptos opera con lógicas y requisitos particulares. En líneas generales, en la Argentina existe una gran disponibilidad de servicios financieros tradicionales a los que el sector de la sociedad con ingresos medios a elevados tiene acceso. Sin embargo, la situación es muy diferente en los barrios populares. **Una gran mayoría del grupo experto consultado mencionó que existe una brecha considerable entre las necesidades de las personas en situación de vulnerabilidad y los servicios que ofrece el sector bancario tradicional.** Según señalaron, a pesar de los esfuerzos constantes de las distintas organizaciones, aún existen ciertos sectores excluidos casi de manera total de los servicios financieros. También hubo una amplia coincidencia respecto de que una de las grandes problemáticas que contribuye a que los sectores populares permanezcan excluidos del alcance de los servicios financieros es que, al día de la fecha, **su inclusión financiera no constituye un negocio económicamente rentable para el sector privado.**

Cabe destacar que en los barrios populares y en los asentamientos, los actores que más influyen en el campo de las finanzas son los gobiernos: nacional (mediante la ANSES y otros organismos), provincial y/o municipal. Además, y aunque no necesariamente trabajen en forma activa por la inclusión financiera, debe tenerse en cuenta a los actores informales, de gran importancia en la vida de los sectores populares: los referentes barriales, usureros, líderes de organizaciones sociales y agencias financieras informales.

Existe una brecha considerable entre las necesidades de las personas en situación de vulnerabilidad y los servicios que ofrece el sector bancario tradicional.

Tanto el sector público como la sociedad civil organizada han tenido dificultades para solucionar los desafíos asociados con la inclusión financiera en los barrios populares.

De acuerdo con la opinión experta, tanto el sector público como la sociedad civil organizada han tenido dificultades para solucionar los desafíos asociados con la inclusión financiera en los barrios populares. Desde su perspectiva, esta situación está relacionada con la complejidad particular de la matriz de ingresos y gastos de las personas. La oferta y demanda de servicios financieros se ven afectados por las particularidades relacionadas con la subsistencia, propia y familiar, con eventos contingentes (accidentes y emergencias médicas, hitos puntuales asociados al ciclo de vida, como cumpleaños, casamientos o fallecimientos, etc.), imponderables (rotura de herramientas para el trabajo, eventualidades climáticas, etc.) y dificultades en la producción y/o comercialización.

A pesar de estos desafíos, algunas organizaciones han desarrollado estrategias innovadoras para contribuir a la inclusión financiera. Por ejemplo, durante nuestra salida a territorio, recopilamos información sobre una de las [Sucursales de Integración Social](#) del Banco Santander. Estas sucursales han tenido un impacto positivo en la inclusión financiera de los barrios donde se han instalado, ya que facilitan el acceso de los sectores no bancarizados al sistema financiero formal y, por ende, a los medios de pago electrónico. Además, ofrecen oportunidades de ahorro e inversión, entre otras. Las personas que utilizan sus servicios nos comentaron que, en gran medida, su éxito se debe a la cercanía de las sucursales a los barrios populares, y también, a que las personas que allí trabajan generalmente provienen del mismo barrio donde se establecen. Todo ello genera confianza en sus servicios. También observamos que los servicios bancarios ofrecidos en estas sucursales poseen características diferentes de los tradicionales, y están adaptados a las realidades locales. Por el contrario, en los bancos tradicionales, la proximidad y el trato personalizado no suelen estar relacionados con su localización. Durante nuestras salidas a territorio observamos, además, que las personas en situación de vulnerabilidad, a pesar de que en muchas ocasiones tenían cuentas bancarias, no las reconocían como tales, sino solo como un medio para percibir ingresos (por ejemplo, de políticas asistenciales) y luego utilizar el dinero en su vida diaria.

Hasta el momento hemos abordado de manera general algunas de las problemáticas transversales dentro de la inclusión financiera. Sin embargo, para poder profundizar el análisis, es importante que detallemos algunas de las dimensiones más importantes de la inclusión financiera.

Dimensiones de la inclusión financiera.

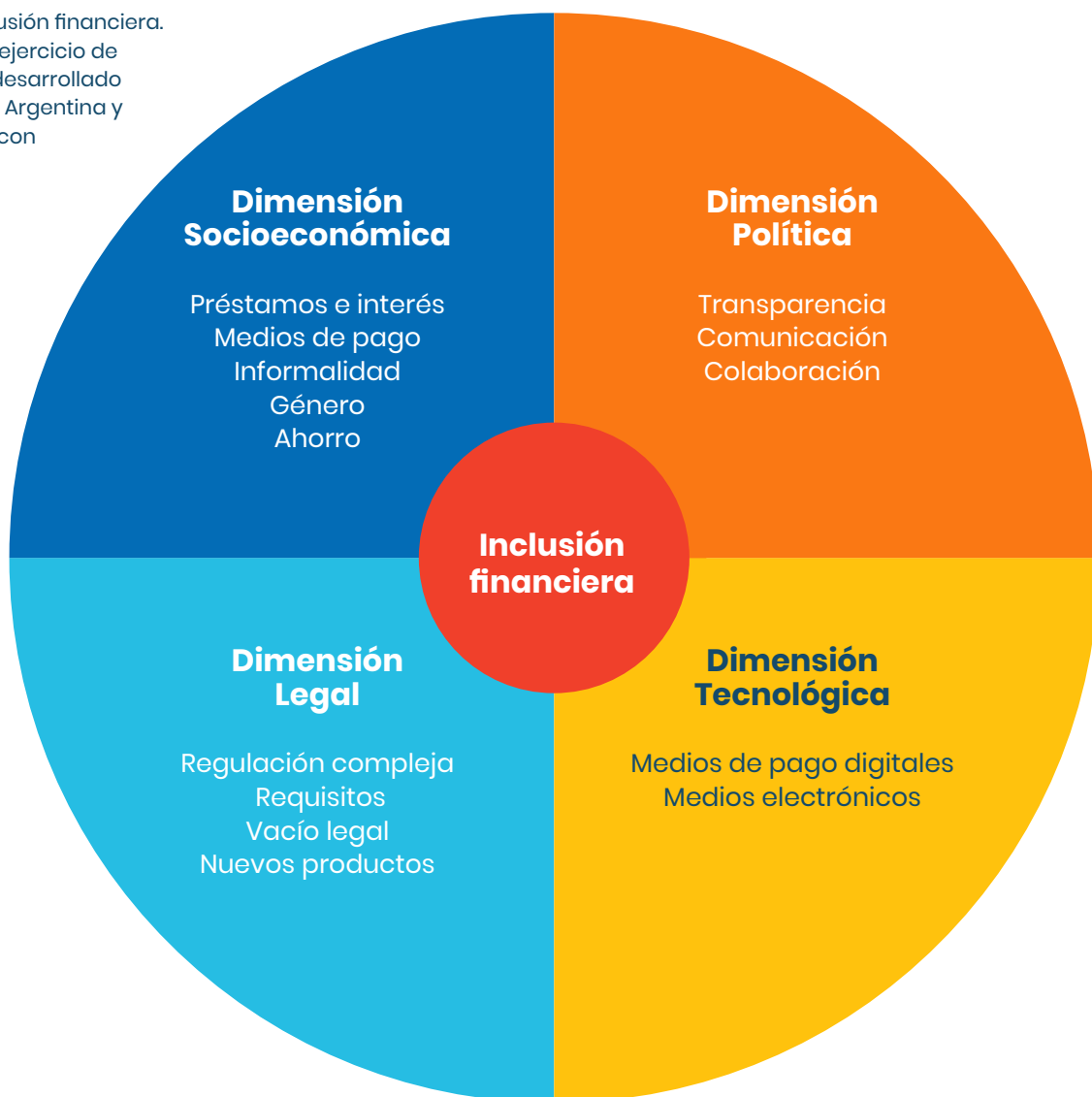
Desafíos según la opinión experta y lecciones internacionales



Foto y gráfico:

Dimensiones de la inclusión financiera. Elaboración mediante ejercicio de inteligencia colectiva desarrollado con la oficina del PNUD Argentina y mediante discusiones con personas expertas. Enero de 2020.

A fin de comprender con más detalle las dimensiones de la inclusión financiera, nos propusimos realizar un ejercicio de inteligencia colectiva del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) en Argentina y contrastarlo con las entrevistas realizadas a especialistas. El ejercicio se realizó con especialistas de distintas áreas de la oficina de desarrollo, que no tenían necesariamente experiencia específica en inclusión financiera. El objetivo era poder obtener una mirada plural que contemplase el fenómeno desde una perspectiva sistémica y conjugara la inclusión financiera con modelos posibles de desarrollo. Luego, complementamos los resultados del ejercicio con la información recopilada durante las entrevistas con el grupo especializado en inclusión financiera (ver la sección “Estrategia metodológica de exploración y mapeo”). El siguiente diagrama presenta un breve resumen de algunas de las principales dimensiones de la inclusión financiera analizadas, incluidas las dimensiones socioeconómicas, políticas, tecnológicas y jurídicas. Dentro de cada una de ellas, destacamos algunas de las temáticas recurrentes que se trataron tanto durante el ejercicio colectivo como en las entrevistas con especialistas. Todas las dimensiones y temáticas analizadas en los próximos párrafos, por ende, surgen de la comparación y del contraste de la información recopilada mediante ambas.



Dentro de la dimensión socioeconómica, inicialmente nos dedicamos a analizar los medios de pago, por tratarse de un tema cotidiano que, si se optimiza, elimina las fricciones cotidianas entre las personas en el intercambio de productos y/o servicios (excepto trueques). Por ese motivo, los medios de pago suelen considerarse una puerta de entrada hacia la inclusión financiera.

Los **medios de pago** pueden utilizarse para promover productos y servicios financieros formales y, por ende, representan una herramienta para facilitar el acceso a los servicios financieros. También hacen posible que las personas reconozcan la importancia de estos servicios y generan mayor competitividad entre los comerciantes. A su vez, posibilitan trascender las barreras entre la formalidad y la informalidad. Por ejemplo, los medios de pago eficientes garantizan:

Los medios de pago eficientes garantizan:



Una reducción del tiempo, de los riesgos y de los costos asociados con el movimiento para extraer efectivo.



La posibilidad de simplificar los pagos de servicios y, en consecuencia, potencialmente disminuir la morosidad.



Además, los medios de pago diferentes de efectivo posibilitan la creación de un historial crediticio para acceder a otros productos y/o servicios financieros, por ejemplo, créditos.

Según la opinión experta, **uno de los problemas principales en relación con los medios de pago es la oferta débil e inadecuada del sistema financiero formal destinada a los hogares de ingresos más bajos.** Desde el lado de la demanda, la promoción de métodos de pago electrónicos tradicionales, como tarjetas de débito y crédito, no logra insertarse en las comunidades en situación de vulnerabilidad debido, en parte, a la exclusión bancaria, pero también a que dichas modalidades no se adaptan a sus necesidades. Muchas veces estos medios de pago se asignan como consecuencia de las prestaciones sociales. En consecuencia, las personas no siempre los reconocen o utilizan como tales. **En cambio, se convierten simplemente en un medio para extraer efectivo. Un ejemplo de ello son las tarjetas de débito asociadas a la Asignación Universal por Hijo.** Esta problemática no solo se debe a la complejidad de utilización de las tarjetas de débito y crédito, sino también a la escasa infraestructura bancaria en las zonas de residencia de las personas en situación de vulnerabilidad y a que la comunicación e información sobre este tipo de productos financieros no se adaptan a esas personas. Aunque esta situación no es privativa de los sectores populares, en este caso se agudiza. Cabe destacar que esta problemática fue señalada en las respuestas de especialistas en el marco de las entrevistas, así como también algo que observamos durante las salidas a territorio.

45%

cree que realizar transacciones financieras mediante canales electrónicos puede resultar difícil y confuso

Además, esta realidad también puede corroborarse si se analiza la Encuesta de Medición de Capacidades Financieras en Argentina (EMCAF), realizada en 2017 por el Banco de Desarrollo de América Latina y el BCRA. En ella, **un 45 % de los encuestados a nivel nacional señalaron estar de acuerdo con que realizar transacciones financieras mediante canales electrónicos puede resultar difícil y confuso**, contra un 33 % que decía lo contrario (el 22 % restante era indiferente a la afirmación). Sin embargo, si miramos las respuestas según el nivel socioeconómico, los porcentajes aumentaban a medida que se descendía en la escala: el 41 % del nivel ABC1 estaba de acuerdo, mientras que en el nivel D2/E aumentaba al 55 %.

Las personas expertas señalaron algunas otras problemáticas desde el lado de la oferta como consecuencia de la falta de acceso a los servicios de pagos electrónicos en los comercios cercanos a los barrios populares. Las tecnologías que permiten el uso de tarjetas como medios de pago pueden componer un desafío tecnológico no resuelto por falta de educación apropiada y acompañamiento que facilite su implementación. Por otro lado, **los costos constituyen una clara problemática para la inserción de los medios de pago electrónicos**; desde el punto de vista económico, en los barrios populares un pequeño margen supone una pérdida sustantiva de ganancias. Por ejemplo, los costos de los equipos necesarios para las transacciones (*postnet* o análogos para celulares) y los gravámenes fiscales y por transacción de las empresas que proveen los servicios.

Durante nuestras salidas a territorio, también observamos que, en varias ocasiones, las personas o los comercios en los barrios populares no estaban al tanto del pago de comisiones y, por consiguiente, se mostraban aún más desconfiados acerca de su uso, ya que muchas veces se mostraban sorprendidos por costos que no tenían en cuenta. Por otro lado, también advertimos que, si tenían problemas asociados al funcionamiento de los medios de pago, la falta de respuestas rápidas en el contexto de una economía de subsistencia podía desalentar o incluso impedir su uso. Como consecuencia de todo lo anterior, se genera una **gran desconfianza inmediata en el uso de medios de pago diferentes del dinero en efectivo**.



El ahorro como mecanismo para sobrellevar o mitigar los efectos de las emergencias, ser más resilientes a los cambios macroeconómicos, o alcanzar objetivos.

Según el universo de especialistas a quienes entrevistamos, el ahorro y los préstamos son operaciones más complejas en el marco de la dimensión socioeconómica. Sin embargo, son muy frecuentes e importantes en los barrios populares. Decidimos profundizar en el **ahorro** debido a que, durante las salidas a territorio, encontramos que las personas entrevistadas en situación de vulnerabilidad mostraban un interés genuino por tener mecanismos que les permitieran sobrellevar o mitigar los efectos de las emergencias o los acontecimientos inesperados, ser más resilientes a los cambios macroeconómicos, o bien, alcanzar objetivos personales o profesionales que —de lo contrario— estarían fuera de su alcance. También descubrimos muchas personas que tenían un interés genuino en crear estrategias de ahorro a largo plazo, por ejemplo, para asegurar un fondo que les ayudara en forma de jubilación. Por ende, el ahorro, además de ser una postergación o privación del consumo, representa una estrategia de planificación. Es pertinente destacar, sin embargo, que la capacidad de ahorro del segmento poblacional que analizamos,

sin lugar a duda y tal como destaca la opinión experta, depende en gran medida de los cambios de la macroeconomía.

Durante las salidas a territorio, varias personas en situación de vulnerabilidad nos comentaron que los cambios macroeconómicos y las múltiples carencias que transitan cotidianamente hacen que muchas veces deban utilizar los ahorros para fines que no tenían planeados. Dicho de otro modo, observamos que la planificación sobre el uso del dinero presenta dificultades concretas, muchas veces en razón de los cambios macroeconómicos y las eventualidades, pero en otras ocasiones también debido a la falta de identificación o estructuración de los gastos corrientes. Esta problemática, que atenta directamente contra la posibilidad de ahorro de las personas en situación de vulnerabilidad, [ha sido comentada en la literatura internacional](#).

Además, cabe agregar que, según la opinión especializada, en nuestro país existe poco conocimiento sobre mecanismos efectivos de ahorro, algo que se agrava en los sectores más vulnerables. En efecto, durante nuestras salidas a territorio notamos esta falta de conocimiento generalizada de mecanismos financieros que puedan facilitar el ahorro. Un tema recurrente mencionado por el grupo de especialistas que también observamos durante las salidas es la conducta de ahorrar en “ladrillos” para poder construir o seguir construyendo las viviendas, que suelen funcionar como hogar y lugar de trabajo. Esta forma de ahorro es una de las modalidades tradicionales de los sectores populares en nuestro país.

Sin embargo, la mayoría de las personas que entrevistamos durante nuestras salidas a territorio **ahorran guardando el dinero en efectivo en su propia casa**. Las personas entienden los riesgos que eso conlleva, como por ejemplo el robo, o realizar consumos que, desde su punto de vista, son “innecesarios”. Sin embargo, si se analiza la literatura sobre inclusión financiera, se observa que esta práctica es transversal a todas las categorías socioeconómicas y, aunque puede tener diferentes causas, no es posible adjudicar esa práctica a una falencia propia de los sectores populares. Según la EMCAF, **el 58 % de las personas entrevistadas que declararon haber ahorrado durante los últimos 12 meses a nivel nacional, lo hizo en su casa**. Según el nivel socioeconómico, los porcentajes correspondientes a esta forma de ahorro fueron del 62 % para ABC1, el 50 % para C2, el 55 % para C3, el 63 % para D1, y el 76 % para D2/E. En consecuencia, es importante considerar que la falta de prácticas de ahorro eficaces es una problemática existente a nivel nacional, pero que también oculta serias desigualdades: mientras que los sectores más altos tienen a su alcance formas de ahorro tales como cajas de seguridad en bancos o sistemas de seguridad más sofisticados en sus hogares, los sectores populares están más expuestos a sufrir robos.

58%

de las personas entrevistadas que declararon haber ahorrado durante los últimos 12 meses a nivel nacional, lo hizo en su casa.

Por otro lado, todas las personas en situación de vulnerabilidad entrevistadas **reconocen el problema que supone la inflación**. Sin embargo, a la hora de crear estrategias de ahorro, no identifican o contemplan metodologías que los puedan ayudar a sobrellevar los efectos de la inflación. Al mismo tiempo, detectamos que existe una gran desconfianza en el sistema financiero formal y un claro desconocimiento de la posibilidad de obtener intereses al depositar los



los hombres tienden a asumir el rol de proveedores y, en consecuencia, tienen más poder a la hora de disponer del uso de los fondos domésticos

ahorros en este sistema. Por ende, los mecanismos de ahorro más comunes del sistema bancario quedan excluidos de las opciones que consideran las personas en situación de vulnerabilidad.

Un aspecto que se debe destacar, transversal a la inclusión financiera, **es la asimetría de género**. Las entrevistas a personas en situación de vulnerabilidad mostraron que la distribución de trabajo y decisiones financieras suele tener su origen en la división sexual del trabajo tradicional, donde los hombres tienden a asumir el rol de proveedores y, en consecuencia, tienen más poder a la hora de disponer del uso de los fondos domésticos. Las mujeres están destinadas principalmente a la gestión del dinero relacionado con tareas domésticas. Sin embargo, también detectamos que el ahorro puede tener un impacto positivo en las cuestiones de género, ya que ayuda a las mujeres a ganar confianza y autonomía y les permite tener mayor poder de decisión en el hogar. De hecho, la EMCAF muestra que, cruzado por género, el porcentaje que tiende a ahorrar en el hogar es algo mayor en el caso de las mujeres (61 %) que en el caso de los hombres (56 %).

La dimensión tecnológica está relacionada con la **transición digital**, que es paulatina y aún no está consolidada. La asociamos al uso de medios electrónicos, internet para facilitar transacciones diarias o nuevos servicios digitales. Desde la mirada especializada, los medios electrónicos como una posible oportunidad de favorecer la inclusión financiera debido a los programas sociales y prestaciones del gobierno nacional. Como se describió anteriormente, esos medios electrónicos se utilizan principalmente para canalizar fondos. Durante las salidas en barrios populares, observamos una inserción incipiente de aplicaciones y de redes sociales que facilitan los pagos o las transacciones, a pesar de no estar destinadas a ese objetivo. Por ejemplo, Facebook o WhatsApp se utilizan muchas veces para facilitar transacciones que luego se concretan en persona mediante efectivo o trueque.

Por otro lado, las aplicaciones digitales orientadas a servicios financieros, comúnmente llamadas *fintech*, están ampliando su influencia, principalmente entre los jóvenes. De las entrevistas especializadas se desprende que el sector *fintech* tiene la particularidad de que incluye una gran diversidad de servicios financieros, entre otros, medios de pago y transferencias, mecanismos de financiamiento, inversiones y seguros (*insurtech*). Algunas opiniones expertas coincidieron en que la inserción eficaz de la transición digital en los servicios financieros implica una gran oportunidad de inclusión financiera. Sin embargo, en nuestras salidas a territorio detectamos que esa inserción no produce necesariamente una inclusión financiera con inclusión social; también puede facilitar el acceso a servicios que atentan contra la sostenibilidad económica de las personas en situación de vulnerabilidad (por ejemplo, préstamos con tasas elevadas que resultan impagables).

Las fintech también pueden aumentar la eficiencia de las operaciones financieras y contribuir a la integración social en el sistema formal, mediante la recopilación de datos que permiten crear historiales crediticios y transparentar dinámicas informales. Una de las soluciones más frecuentes en el sector son las billeteras digitales,

Las *fintech* también pueden aumentar la eficiencia de las operaciones financieras y contribuir a la integración social en el sistema formal, mediante la recopilación de datos que permiten crear historiales crediticios y transparentar dinámicas informales. Una de las soluciones más frecuentes en el sector son las billeteras digitales, un instrumento que permite el envío y la recepción de dinero para realizar compras y pagos.



un instrumento que permite el envío y la recepción de dinero para realizar compras y pagos.

También existen casos de soluciones más complejas. Por ejemplo, [Mgrana](#) en Brasil es una empresa que genera información según los datos de movilidad y personalidad ingresados en el celular, con la finalidad de facilitar la adjudicación de créditos. La utilización de soluciones *fintech* puede suponer una oportunidad para que las personas adquieran experiencia. Sin embargo, depende de cómo se implementen, estos instrumentos también pueden reproducir esquemas de endeudamiento y/o exclusión.

A pesar de las ventajas evidentes de la transición digital para facilitar transacciones y disminuir costos, durante nuestras salidas a territorio comprobamos muchas problemáticas que limitan su inserción. Si bien el uso del celular está ampliamente difundido entre los sectores populares, este suele limitarse a las funciones básicas. En consecuencia, la necesidad de reforzar la alfabetización digital es una problemática que se debe considerar; la gran cantidad de teléfonos inteligentes por persona no debe considerarse un indicador de la transición digital, en especial entre la población mayor de 30 años. Además, advertimos que la mayor barrera no es necesariamente tener un celular, sino la cantidad de espacio en la memoria necesario para instalar las aplicaciones, y la conectividad, ya sea mediante datos o wifi.

Cabe mencionar una problemática asociada al uso de los servicios *fintech*, que está relacionada con la manera intrínseca en que estos operan. Durante las entrevistas en barrios populares, un tema que abordaremos con detalle en la próxima sección, observamos que muchas de las soluciones financieras informales se basan en la confianza entre las personas. Por ende, muchas soluciones *fintech* son impersonales y prescinden de la confianza que ofrecen las relaciones personales, a veces cruciales en cualquier tipo de actividad económica. Esta carencia puede generar desconfianza o suspicacia a la hora de adoptarla como alternativa. Como también sucede con los medios de pago electrónicos, la dificultad o demora para resolver problemas técnicos (por ejemplo, demora en una transacción digital) también contribuye a generar gran desconfianza en este tipo de soluciones. Otra barrera importante, similar a la de los medios de pago electrónicos más tradicionales, es que muchas de las tecnologías pueden tener un costo inicial o por transacción elevado, que puede ser un impedimento importante para su uso diario.

Para investigar algunos de estos fenómenos, en la literatura se han realizado experimentos para probar nuevos productos digitales en barrios populares; por ejemplo, una [billetera digital con bitcoin en el Barrio 31](#). En este caso, el objetivo del experimento fue evaluar el comportamiento de las personas frente a compras cotidianas con *bitcoin* y, entre otros resultados, se confirmó efectivamente la necesidad de la confianza para la implementación de estas tecnologías.

Cabe destacar que, a pesar de estos factores que limitan la inserción de estas tecnologías en la inclusión financiera, en Argentina al día de la fecha existen ejemplos de tecnologías financieras basadas en *blockchain* que están en funcionamiento. Las monedas comunitarias constituyen unidades de valor complementarias a las oficiales. Estas surgen a nivel local y procuran construir capital social en esa escala, y fortalecen los lazos de solidaridad y confianza (Rodríguez Gómez y González Sanz, 2018). El objetivo de estas monedas es, al mismo tiempo, dinamizar los intercambios comunitarios en detrimento de la acumulación o la concentración de riqueza (Orzi, 2017), valorar el trabajo por fuera del sistema formal (Corrons, 2017) y promover medios de pago alternativos, por fuera del sistema financiero tradicional. Un ejemplo que podemos destacar en nuestro país es [Monedapar](#), una moneda digital que actúa como un sistema de crédito local con el objetivo de fomentar el intercambio de bienes y servicios en barrios populares.

En la experiencia internacional, un ejemplo exitoso de desarrollo de nuevos servicios financieros digitales a personas en situación de vulnerabilidad en zonas remotas es el caso de [M-Pesa](#) en Kenia o [EthicHub](#) en México. M-Pesa logró integrar funcionalidades en tecnología de primera generación mediante la red telefónica, lo que permite realizar transacciones, retirar dinero de una red de entidades preparadas para tal fin y pagar facturas o servicios. EthicHub, por otro lado, es una plataforma basada en **blockchain** que sirve como medio para fomentar la inversión directa a pequeños y medianos agricultores sin acceso bancario, además de facilitar la venta anticipada de sus productos agropecuarios.

Luego de establecer brevemente el estado actual y emergente de la inclusión financiera en nuestro país, sus dimensiones y algunas de las problemáticas actuales referidas a los barrios populares, presentamos a continuación la estrategia de mapeo de soluciones. Esta tiene como finalidad encontrar las soluciones que las propias personas adoptan para sobrellevar y, en muchos casos, solucionar problemas asociados a la inclusión financiera en su día a día.

La estrategia de mapeo de soluciones tiene como finalidad encontrar las soluciones que las propias personas adoptan para sobrellevar y, en muchos casos, solucionar problemas asociados a la inclusión financiera en su día a día.



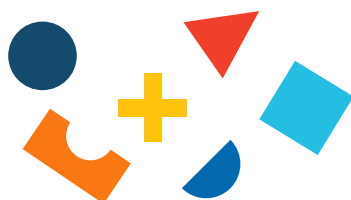
4.



Mapeo de soluciones

El mapeo de soluciones procura conocer y comprender cómo las personas, los grupos o las organizaciones encuentran y ponen en práctica diferentes estrategias para resolver o afrontar sus necesidades; en este caso, en materia financiera. De ahí que las poblaciones afectadas por los problemas sean interpeladas como verdaderas especialistas, dado que los conocen mejor que nadie.

Las soluciones territoriales mapeadas están basadas en un profundo **conocimiento derivado de la experiencia, están afianzadas social y culturalmente**, y expresan formas creativas de organización financiera. Mediante este mapeo, procuramos:



Aportar elementos para comprender las conductas y preferencias de los sectores populares.



Contribuir al diseño y desarrollo de políticas públicas que reanuden e incorporen algunas de estas experiencias.

Las prácticas presentadas no debieron ser únicas ni completamente originales para haber sido relevadas e incluidas en este apartado. Lo importante es que estén disponibles para otros y que sean valoradas y utilizadas por los usuarios. Además, estas pueden retomarse de manera integral; algunas pueden rescatarse en forma particular, o bien, pueden utilizarse para extraer componentes apreciados por las personas, procesos desarrollados, elementos en común, etc.

Mediante una **estrategia metodológica cualitativa**, buscamos comprender las necesidades, valoraciones, experiencias y prácticas financieras de personas en situación de vulnerabilidad. Tal como expusimos anteriormente, los datos fueron recolectados principalmente a través de entrevistas semiestructuradas y observaciones en barrios populares.

Foto: Experimento de pares en José León Suárez, Provincia de Buenos Aires.

Denominadores comunes de las soluciones

Antes de avanzar con la sistematización de las soluciones —vinculadas a pagos, ahorro y transición digital— que promueven el acceso y uso de los servicios financieros de las personas tradicionalmente excluidas, creemos conveniente identificar y destacar los puntos en común de las poblaciones mapeadas:



Apropiación

Las soluciones no son impuestas, más allá de que las personas que las utilizan las hayan diseñado (o no).



Agentes locales

En muchas de las soluciones encontradas la barrera entre destinatario e impulsor es difusa, o bien, las personas pueden asumir roles múltiples (por ejemplo, productores y consumidores).



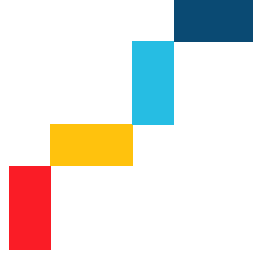
Experiencia de usuario amigable

Las soluciones valoradas suponen interacciones simples, intuitivas y/o comprensibles para quienes las utilizan. Este tipo de experiencias deben ser entendidas dentro de una combinación de elementos individuales, sociales, culturales, históricos, contextuales y propios de las estrategias o los instrumentos implementados.



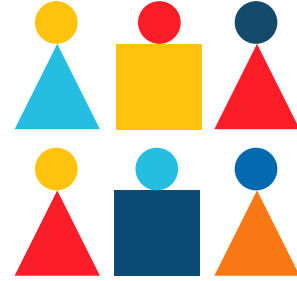
Complementariedad

Estas soluciones, por lo general, no pretenden sustituir a otras, sino que forman parte de un conjunto diverso de herramientas con que las personas cuentan para afrontar sus problemas.



Confianza, cercanía, apoyo mutuo y sentimiento compartido de comunidad

Estos factores resultan imprescindibles para entender qué y cómo funciona. Muchas soluciones funcionan con la ayuda de otras personas. Con frecuencia, el capital financiero está asociado a las relaciones de los sujetos (capital social), y la palabra constituye el aval (capital moral). De hecho, este ítem explica la preferencia de los sectores populares a la hora de implementar estrategias financieras, y al mismo tiempo, pone de manifiesto que las instituciones financieras tradicionales no valoran elementos centrales de estas prácticas, como la relación de vecindad.



Organización social como medio para acelerar el desarrollo local

Cuando las soluciones dejan de funcionar en el espacio privado e incluyen modelos organizativos, los efectos pueden extenderse a las comunidades. Por otro lado, gran parte de las organizaciones sociales identificadas dependen en gran medida del trabajo voluntario de sus miembros, un elemento clave para entender qué funciona en el territorio. El voluntariado puede suponer desafíos específicos —por ejemplo, para la sostenibilidad o escalabilidad— ya que, comprensiblemente, algunas personas esperarán recibir una remuneración por el trabajo realizado.

Asimismo, la promoción de las soluciones debe considerarse en función del segmento poblacional al que estarán destinadas las prácticas. La segmentación puede representar distintos criterios: género, rango etario, condición frente al mercado de trabajo (formal/ informal), nivel socioeconómico, entre otros. Aquello que quizá represente una solución para un grupo, podría no responder a las necesidades de otro grupo.

En adelante, compartiremos las soluciones que surgieron en nuestra salida a campo.



Pagos

Intermediación informal de servicios financieros y gestión digital

En los territorios donde no existe infraestructura financiera (alejados de los bancos, cajeros y centros de pago) hay comercios que ofrecen un servicio de pago digital como una oferta adicional a su negocio original (librería, farmacia, entre otros).

- Los usuarios valoran la cercanía y la confianza. El proveedor del servicio es alguien a quien conocen.
- El servicio se ofrece dentro de su territorio y resulta práctico; evita el tiempo y costo asociados al viaje.
- Este tipo de servicios incluye los pagos, pero puede trascender la acción de pagar/cobrar (salario, programa social, transacción comercial, subsidio, etc.). Los pagos están muy relacionados con la gestión y/o digitalización de trámites; muchas veces, públicos.



Ahorro

Aprendizajes vivenciales y compartidos; relacionados con experiencias que iluminan la composición de los gastos

Banco comunal como espacio de adquisición/socialización de aprendizajes de planificación financiera que luego se trasladan a la economía doméstica. Aunque esta no es la finalidad inicial del banco comunal, sus integrantes —al gestionarlo— atraviesan un proceso de aprendizaje gracias al cual pueden reconocer su estructura de gastos e intentar optimizarla (ver [“La gran lección compartida dentro de un banco comunal”](#)).

Los procesos de acompañamiento en el desarrollo de emprendimientos en la práctica permiten ver cómo otros resuelven los problemas o aplican sus conocimientos. Las lecciones no quedan en un plano teórico (contable, financiero, etc.). Este tipo de experiencia permite reconocer, por ejemplo, la importancia de cada gasto (incluida, por ejemplo, la pizca de sal utilizada para preparar una comida que se pondrá a la venta) a la hora de establecer los precios de los productos o servicios que se pretenden vender.

- La educación financiera no puede quedar en exposiciones teóricas o el material informativo.
- Es necesario tener en cuenta los procesos que atraviesan las personas.
- La cercanía y la confianza son elementos fundamentales para facilitar la socialización de los aprendizajes. Se destacan los espacios compartidos donde se bajan las barreras de inhibición por no saber, dudar, equivocarse, etc.
- Los aprendizajes vivenciales, fundamentados en la práctica, están asociados a cambios de conductas en las personas (buenos hábitos, utilización de mejores herramientas, etc.), y pueden ser muy gratificantes para las personas.

Acuerdos interpersonales fundamentados en la confianza y la cercanía

Banco comunal como espacio anclado en el capital social de las personas. El crédito se otorga a personas de confianza, que son presentadas por miembros del banco y que también funcionan como garantes. Los prestatarios que no son integrantes activos del espacio pagan una tasa de interés más alta.

Pasanaku: ronda en la que todos los que participan aportan una suma de dinero determinada todos los meses, y el total se va sorteando de manera sistemática entre los integrantes.

“Los vecinos hacen mucho pasanaku, que es como una forma de ahorro, y que cada vez se lo lleva un vecino distinto” – Mujer, referente financiera del Barrio 20, Villa Lugano

Acuerdos en el trabajo: jefes que ofrecen distintas opciones temporales de cobro. Al postergarse (día, semana, quincena, meses), se favorece el ahorro, porque evita la disponibilidad inmediata de efectivo.

“Nuestro jefe nos pregunta cómo queremos cobrar, por semana, por mes (...) En el salón hay madres o papás que la plata que te dan en el momento, por ahí, te la gastás

(...) Entonces, (la gente) prefiere ahorrar (...) Ya hay mucha confianza, sabemos que la plata va a estar ahí y es intocable”. – Mujer, referente local en Almirante Brown

Acuerdos en el seno de una organización social: referentes que guardan en sus casas el dinero de los demás para evitar gastar el efectivo en consumos no privilegiados por las personas.

Acuerdos relacionados con la vivienda/Anticréticos: el “inquilino” otorga una suma determinada antes de ingresar en una vivienda que compartirá con el propietario. Este deberá devolver la misma suma una vez que se cumpla el plazo temporal acordado. Esta práctica tiene un carácter tradicional entre migrantes bolivianos.

- La estabilidad de las sumas a lo largo del tiempo (no indexadas) en un contexto inflacionario hace que estas soluciones sean menos eficientes. Sin embargo, solo algunas personas entrevistadas reconocieron este problema y, a pesar de eso, las utilizan.
- La inflación representa un claro obstáculo para el ahorro.
- Los acuerdos se respaldan en la confianza.



Instrumentos físicos

Utilización de cajas/alcancías diferenciadas que permiten separar el dinero destinado a los gastos diarios y el que se procura ahorrar (generalmente, asociado a un objetivo concreto).

“Ves ahí arriba (una cajita), yo me voy juntando mi plata. Me ayuda que sea para un objetivo”. – Mujer, trabajadora doméstica, vecina de José León Suárez

- Puede suponerse que, en un mundo donde prevalecen los adelantos tecnológicos, esta solución sería obsoleta. Sin embargo, sigue siendo eficaz (igual aclaración sobre la inflación) para las personas. Su valoración reside en la distinción de prioridades y la facilitación de objetivos que, en principio, podrían resultar lejanos.
- Estas prácticas funcionan también para generar confianza de género. El manejo de las cajas se reserva a las mujeres.

Compra anticipada y acumulación de material para la construcción/mejora de la vivienda.

“Si tengo unos pesitos de más, comprás ladrillos para un año, o meses y así se hace la economía”. – Mujer, referente local en Almirante Brown

- Si bien las personas asocian esta estrategia al ahorro, representa una inversión que supone un beneficio económico en el futuro.
- La vivienda aparece como un tema de preocupación prácticamente constante en los sectores populares. Dista de ser un tema resuelto, ya sea por la precariedad habitacional o por los momentos en los ciclos de vida de las personas.

Transición digital

Capacitaciones prácticas para el uso de herramientas tecnológicas por parte de jóvenes a adultos

Los jóvenes suelen sentirse más confiados en el uso del celular que los adultos, al menos, en el manejo de ciertas experiencias básicas. De ahí que muchos de ellos desarrollen prácticas extendidas e informales de educación digital intergeneracional. Por ejemplo, estas capacitaciones pueden resultar útiles para incorporar la utilización de nuevas funciones y/o plataformas de pagos (por ejemplo, para pagar traslados), bancos o billeteras digitales, entre otras.

- El acceso extendido a los celulares no supone un alto nivel de confianza en su uso, ni la superación de los problemas asociados al uso de datos en la base de la pirámide.
- Una característica común es que los jóvenes demuestran ser más receptivos a incorporar tecnología y compartirla. Por otro lado, los adultos pueden sentir curiosidad al respecto por motivos asociados a la conveniencia económica, practicidad, etc., o bien, eventualmente pueden plantearse la necesidad de empezar a utilizarlos.

- Además del interés o la curiosidad detectada, se reconoce el temor de caer en mecanismos de endeudamiento en plataformas digitales. Varios testimonios aluden a experiencias de adultos mayores en ese sentido.
- Estas capacitaciones informales: i) se circunscriben, en principio, al ámbito familiar o de conocidos cercanos, y ii) promueven la confianza en el uso del celular y en las plataformas digitales que se incorporarán. Esta confianza se asocia al interlocutor (un joven conocido), quien ya viene operando en el mundo virtual e identifica beneficios concretos (mejor precio, buen servicio, u otros).
- Hay ciertas organizaciones barriales que pagan por tener wifi para atraer y así retener a los jóvenes, evitando que terminen pasando el tiempo en la calle. Allí, ellos comparten el tiempo con personas de distintas edades a las cuales podrían transmitir sus saberes.

Trueque y/o comercialización en el espacio digital, pero a escala y con lógica comunitaria

Plataformas digitales (páginas de Facebook, WhatsApp, etc.) donde se negocian los artículos que se intercambiarán físicamente.

“Algunos usan mucho trueque por mercadería, por zapatillas, mayormente por Facebook. La mayoría por el celular”. – Mujer, referente local en Almirante Brown

“Nosotros trabajamos en la feria, ella hace tortas de cumpleaños (...) Por Facebook ya nos conocen, me pude expandir”. – Mujer, referente local en San Martín

- No existen roles fijos (se puede actuar como cliente o como proveedor indistintamente).
- En contextos donde la posibilidad de ser feriantes es una salida laboral frecuente, se valora cualquier espacio que facilite los intercambios. En las ferias de la economía popular se suelen vender todo tipo de productos nuevos, usados, rotos o en mal estado (indumentaria, gastronomía, electrónica, autopartes, etc.).

- Los precios se pactan por anticipado, y eso evita la pérdida de tiempo (por ejemplo: por ir a una feria y no poder comprar nada debido a los altos costos de los productos).
- Este tipo de compra o intercambio, que supone una comunicación previa entre ambas partes, favorece la confianza y el sentido de comunidad. En ocasiones, estas constituyen operaciones de trueque.
- Advertencias sobre la seguridad; no hay respaldo más allá de la confianza.
- Puede tener el potencial de impulsar dinámicas colaborativas en el espacio virtual y las economías locales.
- Favorece la posibilidad de desarrollar emprendimientos.

Algunas soluciones en foco

Juguetería



Ferretería



Dimensión: Pagos

PROBLEMA

Falta de infraestructura cercana para el pago de servicios, con los correspondientes costos, tiempos y arreglos (cuidado, etc.) asociados al viaje para efectuar las operaciones; bajo nivel de alfabetización, confianza y/o seguridad en el uso de los celulares para operaciones vinculadas a la gestión del dinero o realización de trámites, etc.

SOLUCIÓN

Intermediación informal de servicios financieros

En muchos barrios donde no hay presencia física de servicios financieros ni de centros de pago, etc., los vecinos recurren a los comercios cercanos que, como oferta adicional a su negocio original (librería, farmacia, etc.), comienzan a prestar un nuevo servicio relacionado con el uso de plataformas digitales.

Este tipo de experiencia es valorada por los usuarios porque evita los costos y las complicaciones asociadas al viaje, etc. De alguna manera, esta oferta también achica la brecha digital para las personas que no confían en el uso del celular, tienen poca alfabetización digital o no tienen conectividad, etc.

Además, este tipo de intermediación no solo facilita los pagos, sino también la realización de distintos tipos de trámites que son difíciles de comprender, complejos de gestionar o cuyos requisitos no se transmiten de manera sencilla. Algunos de los trámites desarrollados en este tipo de espacios son: la solicitud de la Asignación Universal por Hijo (AUH) o la carga y descarga de la libreta de la AUH en ANSES, la solicitud por Asignación de Embarazo en ANSES, Constancia de Clave Única de Identificación Laboral (CUIL), el Boleto Estudiantil, entre otros.

Por supuesto, este tipo de oferta se basa en la confianza, y gran parte de los nuevos clientes llegan por recomendación de otros vecinos. Este tipo de servicio es tan necesario en los lugares con menos infraestructura que algunos clientes se trasladan desde otros barrios para poder realizar estas operaciones. El espacio virtual todavía aparece como un ámbito muy lejano y hostil para las personas en situación de vulnerabilidad.

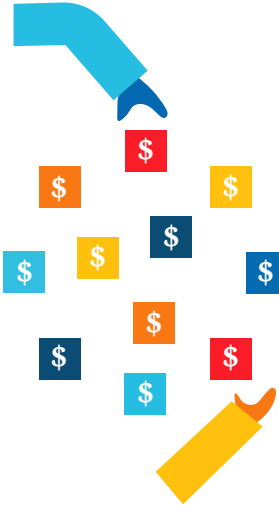
Más allá de las competencias técnicas, una comerciante destacó que estas tareas exigen mucha paciencia y buena comunicación para evitar malentendidos. También nos comentó que la tarifa por estos servicios es variable y se pacta de antemano en función del tiempo estimado del trámite.

Entre otras cuestiones, esta práctica pone de manifiesto la importancia del acompañamiento para la realización de operaciones complejas para los usuarios.

Dimensión: Ahorro

PROBLEMA

Vulnerabilidad frente a los cambios macroeconómicos, las emergencias (problemas de salud, etc.) o los imprevistos (pérdida de trabajo, etc.); falta de conocimiento, documentación e información poco clara sobre productos o alternativas dentro del sistema financiero; etc.



SOLUCIÓN I

Banco comunal es una metodología que proviene de los microcréditos, según la cual una organización de la sociedad civil congrega a un grupo de personas —generalmente, mujeres en situación de vulnerabilidad, conocidas entre sí y unidas por lazos de confianza— para que administren la entrega de créditos, estrategias de ahorro y apoyo mutuo. Las organizaciones que prestan el dinero suelen buscar referentes en el territorio y, a partir de ellos, crean un grupo de socios. Este grupo fija un punto de encuentro, elabora un reglamento de convivencia y se reúne periódicamente. Las mujeres suelen asumir distintas funciones rotativas. Esta metodología promueve distintas habilidades y competencias entre sus integrantes. La garantía del crédito es solidaria. En nuestra salida a campo observamos que los bancos comunales (en el territorio, denominados “banquitos”) suelen tener una voluntad de expansión.

La gran lección compartida dentro de un banco comunal en José León Suárez

“Yo del banquito aprendí a manejarme en mi casa. Por ejemplo, agarrar en un papel en blanco y anoto los gastos, entonces a fin de mes ya sé qué plata me sale el cable, el teléfono, la garrafa”.
– Mujer, integrante del banco comunal, José León Suárez

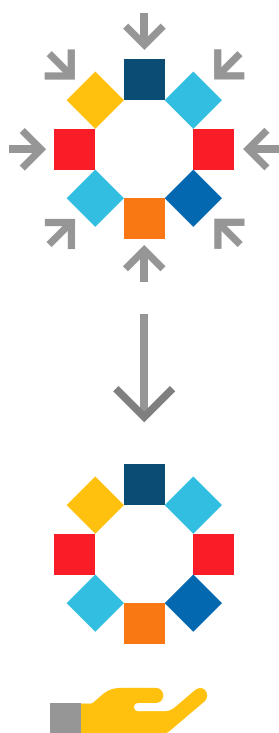
“Con esto (el banco comunal) aprendí a achicar gastos. Teléfonos... yo me pregunto: ¿Por qué compro tres si necesito uno?”
– Mujer, integrante del banco comunal, José León Suárez

Luego de ver cómo operaba en la práctica un banco comunal, les preguntamos a algunos de sus miembros cuál había sido la lección **más importante** derivada de su participación. En lugar de enfocarse en sus ingresos, las personas hablaron de sus gastos y nos dijeron que el verdadero cambio había empezado al identificar cómo gastaban su dinero.

Antes de avanzar en la lección compartida, nos parece importante aclarar que nosotros no pretendemos evaluar —desde afuera— la legitimidad de ciertos consumos sobre otros; su postergación o privación remite a las propias valoraciones de los sujetos sobre qué les genera bienestar o qué necesitan.

Ahora bien, aunque el incremento de los ingresos podía estar fuera del alcance de las personas —ya sea por cuestiones estructurales u organizacionales— ellas podían dejar de comprar elementos que finalmente no utilizaban (por ejemplo: productos en cantidad que luego se echaban a perder porque no los llegaban a consumir), evitar la tentación de los descuentos, dejar de pedir créditos para pagar deudas, entre otros ajustes.

Luego de reconocer cómo se gastaba el dinero en sus hogares y de realizar pequeños cambios en sus economías domésticas, los integrantes del banco comunal afirmaban que podían contar con dinero para ahorrar, proyectar y lograr objetivos que ellos mismos creían inaccesibles. Estos testimonios reflejaban un proceso que los enorgullecía, en el que iban adquiriendo un mayor control de sus finanzas. También mostraban cómo el cambio de comportamiento se producía de manera grupal en la medida en que los aprendizajes se compartían entre sus colegas.



SOLUCIÓN II

Pasanaku es un sistema de financiamiento y ahorro en el que un grupo de personas acuerda un monto que se entregará al grupo periódicamente. Los integrantes aportan los fondos con la frecuencia acordada y, en cada oportunidad, se le otorga el total del dinero reunido a uno de los miembros. El destinatario de la suma va rotando hasta que, finalmente, todos los miembros de la ronda reciben la totalidad de los aportes. Esta modalidad es valorada por sus integrantes porque, cuando llega su oportunidad de recibir el monto recaudado, pueden disponer de un caudal de dinero que de otro modo hubiera estado fuera de su alcance.

“Pasanaku (...) más que nada tienen que ser conocidos”.

–Mujer, referente local del Barrio 20 de Villa Lugano

“Mi esposo estaba en un círculo que hacen los compañeros de trabajo. Se juntan 5 o 6, o la cantidad que quieran y deciden un monto para poner todos los meses. Se sortea a quién le toca primero (...), después así (...). O se ven prioridades, si surge algún tipo de inconveniente, se renegocia entre ellos. Es como más solidario. Buscan que sean honestos, que paguen a tiempo y que sepan las necesidades”.

– Mujer, recepcionista, vecina de José León Suárez



Foto: Feria de la economía popular del Gran Buenos Aires.
Crédito: Estrella Herrera bajo licencia Creative Commons

Pagos digitales en la feria de la economía popular de San Francisco Solano (Gran Buenos Aires): una hipótesis para testear

En la feria de San Francisco Solano, donde la mayor parte de los trabajadores son manteros, se venden todo tipo de artículos: desde indumentaria, calzado y óptica hasta herramientas, artículos para el hogar, artículos electrónicos y “chucherías”. Hay puestos que tienen una lógica estacional (carnaval, comienzo de clases, etc.); otros ofrecen algún tipo de producción (gastronómica, artesanal), y algunos compran y revenden artículos nuevos o usados, incluso en mal estado. Puede suponerse que hay personas que venden artículos propios que no podrán volver a recuperar y se descapitalizan, y otras que comercializan artículos rescatados del descarte. De hecho, por lo que observamos en la feria, a veces los artículos en peor estado pueden tener —en términos relativos— precios elevados comparados con otros que se comercializan en el mismo espacio. La pobreza cuesta cara.

En este contexto, casi todos los puestos solo aceptan efectivo. Sin embargo, observamos dos excepciones. ¿Cómo eran esos puestos? Vendían un tipo de producto específico al que le agregaban valor (indumentaria, objetos de bazar, etc. que se personalizaban con fotos, marcas o inscripciones); sus puestos estaban en muy buen estado y tenían una trayectoria dentro de la feria. En otras palabras, sus dueños habían transitado un proceso de profesionalización a lo largo de los años. Uno de ellos se presentó con una tarjeta de identificación, por lo que suponemos que podría generar confianza en los demás.

Aunque existe la posibilidad de pagar digitalmente en estos dos casos identificados en la feria, el contacto o el vínculo entre el comerciante y el consumidor sigue manteniendo las características de una relación de cercanía.

Entonces, si los consumidores empiezan a adquirir experiencias que les resultan prácticas y convenientes para pagar, alternativas al efectivo, en los puestos más profesionalizados, posiblemente comiencen a pedirlos a otros comerciantes. De este modo, la incorporación de nuevos canales de pago quizá no tarde tanto en llegar. Un buen punto de partida sería trabajar con ciertos tipos de comercios estratégicos y cotidianos en la vida de las personas (almacenes, corralones, etc.).

Las prácticas financieras de las personas mostraron la importancia de la cercanía geográfica y la confianza interpersonal, y cómo las experiencias vivenciales —en muchos casos con la compañía de otras personas, a las que se puede consultar sin sentir inhibición, etc.— facilitan procesos y aprendizajes.



Hacia la experimentación

La experiencia en territorio subrayó la importancia de las tramas sociales en los comportamientos y las estrategias financieras de las personas. Por ello, creímos oportuno realizar un experimento que pudiera aportar evidencia empírica y revelar en qué medida las personas influyen en las decisiones financieras de otras, o aquello que en la literatura se denomina efecto de pares. Nos interesaba saber si este tipo de influencia representa un factor significativo a la hora de usar el dinero en los sectores populares. ¿Cuáles son los mecanismos para promover cambios en las personas en función de la relación que se establece con otras?

Por otra parte, las prácticas financieras de las personas también mostraron la importancia de la cercanía geográfica y la confianza interpersonal, y cómo las experiencias vivenciales —en muchos casos con la compañía de otras personas, a las que se puede consultar sin sentir inhibición, etc.— facilitan procesos y aprendizajes. En este marco, la solución que alude a la intermediación informal de servicios financieros y a la gestión de trámites digitales materializa estos aspectos y, a su vez, destaca la importancia del acompañamiento. De ahí que planeamos una acción para testear cómo funcionaría este tipo de intermediación en comercios en un territorio diferente al mapeado.

Foto: Vendedor ambulante de café, Buenos Aires. Crédito: Estrella Herrera bajo licencia Creative Commons

5.



Experimentación: ¿Efecto de pares o características individuales?

Los determinantes de las decisiones financieras

Esta sección se realizó con la colaboración de Francisco Olego.

Nuestro objetivo en materia de inclusión financiera es identificar, promover y ampliar la escala de prácticas que contribuyen al desarrollo de las personas y las comunidades.

El mapeo de soluciones demostró la importancia que tienen los pares —vecinos, conocidos o familiares— en la conducta financiera de las personas. Esta influencia se produce porque se coordinan acciones entre ellas, como cuando se integran bancos comunales o pasanakus; o porque la conducta de los demás afecta sus propias decisiones. ¿Y por qué las afecta? Porque aprendemos e imitamos conductas cuando las soluciones de los demás son más eficientes; por ejemplo, cuando las personas ven que sus conocidos logran objetivos gracias al ahorro que, de otro modo, no hubieran podido conseguir¹. La influencia de personas conocidas y valoradas en algún sentido (vecino, amigo, pariente, entre otras) resulta en un efecto duradero para emular las prácticas financieras. De esta forma, la importancia de constatar la influencia de pares podría llevarnos a recomendar políticas vinculadas al fomento de buenas prácticas entre personas de una misma comunidad o barrio.

Para entender mejor este mecanismo y así poder identificar soluciones que contribuyan a un mayor nivel de inclusión financiera, se realizó un experimento de laboratorio (es decir, uno en el que las personas no están en su medio cotidiano) cuyo objetivo fue conocer de qué manera la influencia de pares afecta la manera en que las personas asignan dinero. La actividad se realizó el 12 de marzo de 2020 (pocos días antes de que comenzara el Aislamiento Social Obligatorio por el brote de COVID-19) en la localidad de José León Suárez, partido de San Martín, provincia de Buenos Aires, en un jardín de infantes comunitario de cercanía, a participantes que no se conocían entre sí y que fueron incorporados por una persona del mismo barrio. En el marco del experimento, también se realizó una encuesta para conocer los determinantes individuales del cambio de opinión en las decisiones de gastos. Entre estos determinantes, se consideró en qué medida eran vulnerables a la opinión de sus pares a nivel personal. Tanto el experimento como la encuesta arrojaron resultados interesantes respecto del efecto de pares y de los potenciales determinantes de la conducta financiera, que se presentan más abajo.

Foto: Experimento de pares en José León Suárez, Provincia de Buenos Aires.

¹ Además del aprendizaje, otro mecanismo causal mediante el cual las personas pueden recibir la influencia de sus pares es la utilidad posterior. Por ejemplo, cuando una persona compra algo que los demás también compran para sentirse parte de un grupo. En este estudio no nos centraremos en este aspecto, sino en el mecanismo de aprendizaje entre pares mencionado en el texto principal.

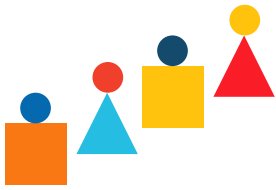
La actividad se desarrolló como un juego en el que los participantes tomaron varias decisiones financieras sobre situaciones hipotéticas. Por ejemplo, una de situaciones planteaba: “Carina decide ahorrar dinero para que sus hijos empiecen a estudiar inglés, mientras que Marcela ahorra para comprarles una computadora; ¿para qué usarías tu dinero?”. Con la información del dinero usado en estas situaciones, antes y después de escuchar las razones de otros participantes, se hicieron evaluaciones para determinar en qué medida los pares influían o no sobre las decisiones, o si, por el contrario, estas se tomaban por consideraciones ajenas a la solución que se intentaba conocer. Junto con la actividad, los participantes completaron un cuestionario. Eso permitió estimar el efecto de otros determinantes sociales e individuales sobre la conducta financiera. En particular, se buscó evaluar si el género, la edad, el nivel socioeconómico, la inclusión financiera, la preferencia por el riesgo o por la seguridad generan actitudes individuales que llevan a cambios en las decisiones financieras.

Este estudio de caso experimental y también la encuesta permiten echar luz sobre el mecanismo causal del efecto de pares y sobre los determinantes sociales e individuales en las decisiones financieras. Los hallazgos son ilustrativos de estos mecanismos e inspiran recomendaciones de política pública; sin embargo, por las características del diseño, sus conclusiones podrían no aplicarse a otros casos. Por un lado, el experimento permitió concluir que el cambio en las decisiones financieras es de mayor magnitud cuando estas conllevan una mayor dicotomía (por ejemplo, elegir entre gastar en placer o ahorrar para una causa noble) y cuanto más expuestos se encuentran los participantes a la opinión de sus pares. Por otro lado, el análisis observacional sugiere que tanto la edad como la inclusión y la educación financiera (medidas en esta sección como el índice que combina las variables “mayor educación” y “acceso a productos financieros”) se relacionan positivamente con el cambio de conducta vinculada a la administración del dinero. En otras palabras, las personas de más edad tienden a cambiar sus decisiones de asignación de dinero con más frecuencia que las más jóvenes, y lo mismo sucede con las personas con un nivel superior de educación financiera y con acceso a productos financieros.

Efecto de pares: Lo que queremos saber

Se realizó un experimento y una encuesta. En el experimento, la hipótesis que se quiso probar es si las personas cambian sus conductas financieras cuando observan las conductas financieras de sus pares. El indicador de esta influencia será la diferencia de dinero asignada en una misma situación, antes y después de exponerse a las consideraciones de los otros participantes, es decir, pre-tratamiento y post-tratamiento. Las personas primero deciden solas y luego deben volver a decidir sobre la misma situación, pero esta vez después de haber conocido las decisiones y razones de sus pares. Al observar la conducta de los demás participantes y escuchar la cantidad de dinero que ellos asignan a cada sujeto ficticio en las situaciones hipotéticas (ver ilustración en pág. 55), las personas podrían revisar y ajustar sus propias decisiones financieras.

Por otro lado, la encuesta permitió evaluar una serie de consideraciones que han sido estudiadas en el pasado como posibles factores que inciden en la conducta financiera y que también surgen del mapeo de soluciones. Son las siguientes:



Nivel socio-económico

¿Las personas con un nivel socio-económico superior cambiarán sus decisiones de distribución de dinero? Podría ser que –como manejan más dinero o tienen menos urgencias o diferentes horizontes temporales– tiendan a persistir en sus decisiones. O, por el contrario, que muestren un comportamiento más influenciado o reflexivo al ponderar argumentos contrapuestos que las llevarán a cambiar de opinión.



Índice de inclusión financiera

Este índice se construyó combinando dos variables: la educación financiera y el uso de servicios financieros. Las personas con más educación y mayor acceso a servicios financieros podrían tener una mayor comprensión de la naturaleza de los asuntos financieros y, en consecuencia, más firmeza en sus decisiones o, por el contrario, más propensión al cambio de acuerdo con argumentos contrarios pero válidos.



Género

Las diferentes responsabilidades y la distribución de tareas dentro del hogar muchas veces conllevan que las personas, según su género, difieran en cuanto al manejo del dinero y, en general, acerca del ahorro, el crédito y el gasto. En los sectores populares las mujeres, muchas veces, son las jefas de hogar: ¿serán más estables en sus decisiones o las modificarán al dar cuenta de una mayor experiencia en el manejo de la economía doméstica?



Edad

Las personas de más edad, ¿serán más propensas a mantener sus decisiones debido a su experiencia o, por el contrario, serán más sensibles a la opinión del resto?



Preferencia por el riesgo o por la seguridad

Los participantes con mayor tolerancia al riesgo, ¿revisan sus decisiones y, al momento de elegir nuevamente, podrían realizar una inversión más arriesgada y cambiar sus preferencias iniciales? Por otro lado, aquellos participantes con una mayor preferencia por la seguridad, ¿son más conservadores y se quedan con su primera decisión o, por el contrario, cambian su elección?



Consideración de los pares

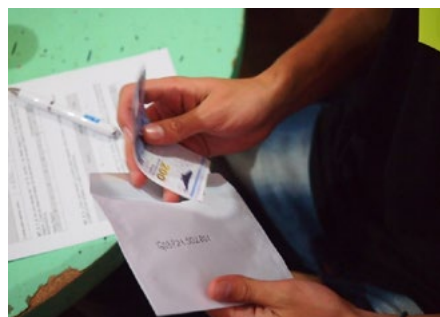
La variable “observa conductas” refiere a la sensibilidad a las opiniones de los demás: aquellos que informan tener en cuenta las opiniones “de otras personas”, es de esperar que sean más susceptibles de cambiar de opinión.

Cómo hicimos el experimento

En el experimento participaron 26 personas provenientes del municipio de José León Suárez, que no se conocían previamente. Fueron asignados de forma aleatoria a tres grupos: dos de tratamiento (es decir, que estarán expuestos a la opinión de sus pares) y uno de control (que no escucharán dichas opiniones). También se les informó sobre todos los aspectos relevantes del experimento y firmaron un consentimiento que confirmaba su participación voluntaria.



Fotos Experimento de pares en José León Suárez, Provincia de Buenos Aires.



La actividad consistió en un juego en el que los participantes escucharon la lectura de una situación hipotética donde dos personas discutían sobre qué hacer con su dinero, por ejemplo: “Miguel prefiere guardar la plata para comprar más mercadería. Jorgelina dice que es mejor usar la plata para salir el fin de semana (ver la lista completa de las situaciones utilizadas en la tabla a continuación). Se les entregó mil pesos argentinos en billetes didácticos, que debían asignar a cada una de las dos personas del relato. Para ello, podían utilizar cualquier combinación de dinero, pero debían asignar de forma obligatoria los mil pesos. Se entregaron dos sobres, correspondientes a cada personaje ficticio, en cuyo interior se colocó el dinero para depositarlo en una urna. Los participantes registraban cuánto dinero habían repartido y qué tan seguros estaban de su decisión en una escala del uno al diez en una planilla. Tuvieron un tiempo limitado para hacerlo, y no pudieron interactuar con el resto de los participantes. **En esta primera ronda, las personas repartían el dinero solo considerando su decisión personal.**

¿Cómo medíamos el efecto de pares? Como mencionamos, veíamos si las personas cambiaban la forma en la que gastaban su dinero luego de haber escuchado cómo lo hacían los demás. Por ello, inmediatamente después de la primera ronda, se motivó a los participantes de los grupos de tratamiento a expresar la razón de su elección. Es decir, se les invitó a contar por qué habían repartido el dinero de esa manera entre las dos personas de la situación hipotética planteada. Los grupos de tratamiento diferían en cuanto se exponían a los argumentos de sus pares (ver ilustración en pág 55).

En el grupo de tratamiento número I, se permitió a los participantes expresar en voz alta las razones por las cuales asignaron dinero a cada persona hipotética (y su opción de gasto). En el grupo de tratamiento número II, se les permitió, además, expresar la cantidad de dinero asignada para cada opción. Esta última alternativa daba más información y permitía que las personas tuvieran más conocimiento sobre las acciones y razones de sus pares. En el grupo de control, entre ronda y ronda, simplemente se invitaba a las personas a conversar sobre temas aleatorios no relacionados con la actividad. A los tres grupos se les otorgó un tiempo máximo de cinco minutos para esta actividad.

Foto: Experimento de pares en José León Suárez, Provincia de Buenos Aires.



Además, en el grupo de tratamiento I se repartieron sobres de papel para ser depositados en una urna de cartón, mientras que en el grupo II se usaron una urna y sobres traslúcidos que permitían ver la cantidad de dinero asignada por cada participante. A su vez, en el grupo de control se repartieron sobres de papel que fueron depositados también en una urna de cartón. En suma, el efecto de pares fue diferente según el tratamiento: en el grupo II fue más explícito que en el grupo I y, como era de esperar, inexistente en el grupo de control. Recordemos que luego de escuchar (o no) la opinión de los demás, se repitió la misma secuencia anterior: distribuir dinero didáctico, pedir que lo repartieran según como elegían gastarlo en cada una de las personas de la misma situación hipotética y depositarlos en la urna.

¿Qué nos muestra la evidencia? Resultados del experimento

Si las personas tomasen en consideración la opinión de sus pares, esta conducta podría usarse al servicio de políticas que fomenten las buenas prácticas entre personas de una misma comunidad. Si bien no podemos descartar que las personas cambiaran de opinión por razones no vinculadas a los pares, existen otros hallazgos relevantes susceptibles de influir en las acciones para lograr mayores niveles de inclusión financiera. A continuación, desarrollamos estos hallazgos.

Los resultados del experimento analizan la diferencia de dinero asignado por los participantes a cada una de las personas de la situación hipotética planteada (cuya lista puede verse en la tabla a continuación). Esta es la variable dependiente o de interés. Contamos con dos mediciones (previa y posterior al tratamiento) para identificar los efectos de pares en los dos grupos de tratamiento, mientras que, en el grupo de control, previmos un espacio donde la única información adicional era lo que decían el resto de los participantes.

Se expuso a los participantes a las siguientes cinco situaciones hipotéticas:

	Sujeto hipotético I	Sujeto hipotético II
Situación hipotética 1	Sergio quiere guardar la plata que ganaron en febrero por si surge algún imprevisto.	Juan dice que hay que cambiarle las ruedas al carro de ventas de chipá.
Situación hipotética 2	Carina elige guardar plata para que sus hijos empiecen a ir a inglés el año que viene.	Marcela prefiere guardar plata para comprarles una computadora.
Situación hipotética 3	María quiere usar algo de plata para arreglar la casa.	Carlos dice que trabajan mucho y que es mejor usarla para irse de vacaciones.
Situación hipotética 4	Miguel prefiere guardar la plata para comprar más mercadería.	Jorgelina dice que es mejor usar la plata para salir el fin de semana.
Situación hipotética 5	Kevin quiere comprar el último modelo de zapatillas.	Álvaro quiere comprar un celular con una mejor cámara.

Cada situación hipotética presenta **distintas alternativas de gasto que pueden resumirse en: ahorro e inversión, gastos familiares versus otros gastos familiares, arreglos de la casa vs. ocio, inversión vs. ocio y ocio vs ocio**. Deliberadamente, algunas alternativas se referían a gastos de un mismo orden (ocio vs. ocio, como el ejemplo de las zapatillas vs. el celular) mientras que otras eran claramente distintas (como arreglar la casa vs. irse de vacaciones, es decir, inversión vs. ocio).

Los participantes en el experimento reaccionaron de distinta manera a la opinión de sus pares en cada tipo de situación hipotética. Demostraron ser más susceptibles a las opiniones de otros cuando decidían entre alternativas evidentemente contrapuestas, como puede ser el ahorro vs. el ocio. Las situaciones hipotéticas 3 y 4 suponían tomar decisiones más dicotómicas (por ejemplo, ahorrar o gastar en vacaciones).

Lo primero que se observa en estas dos situaciones es que las personas dividen en mayor medida el dinero repartido. En la primera ronda, eligen poner más dinero con fines de ahorro y/o productivo que para el ocio. También en la primera ronda, en las situaciones donde las opciones de gasto no diferían mucho (por ejemplo, ocio vs. ocio) las personas repartieron el dinero en partes casi iguales

1. 26 personas del mismo barrio que no se conocían previamente fueron repartidas en tres grupos.

Grupo de tratamiento A



Grupo de tratamiento B



Grupo de control C



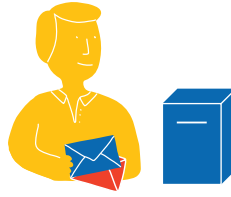
2. Todos los participantes en los tres grupos completaron una encuesta individual por escrito.



3. Se les leyó una **situación hipotética** en la que **dos personas** discutían qué hacer con su dinero y se les dieron **mil pesos** argentinos en billetes cotillón, que debían a decidir cómo asignar a ambos personajes del relato.



4. Todos los participantes decidieron cuánto dinero asignar a cada personaje y lo introdujeron en sobres dentro de urnas.



5. A continuación se llevó a cabo una conversación diferente en cada uno de los grupos:

Grupo A. Los participantes expresaron las razones por las cuales asignaron dinero a los sujetos en la situación hipotética.



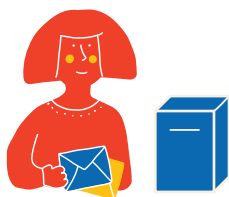
Grupo B. Adicionalmente, se les permitió expresar la cantidad de dinero invertida a cada sujeto.



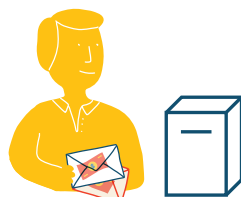
Grupo C. Las personas conversaron a modo de placebo sobre temas aleatorios no relacionados con la actividad.



6. Todos los participantes volvieron a asignar el dinero para la misma situación hipotética.



Grupo A. Se repartieron sobres de papel para ser depositados en una urna de cartón.



Grupo B. Se emplearon sobres y una urna traslúcida que permitían ver la cantidad de dinero asignada por cada participante.



Grupo C. Se repartieron sobres de papel para ser depositados en una urna de cartón.

Cuanto más se exponen las personas a las opiniones de sus pares, más varían su decisión.

entre ambas. Por otra parte, en las situaciones donde las opciones eran claramente diferentes (ahorro vs. ocio) las personas cambiaron más la cantidad que repartieron en la primera y en la segunda ronda (es decir, en la diferencia entre antes y después del tratamiento). Inicialmente, los participantes asignaron mayor dinero a la alternativa que pensaron se esperaba de ellos, es decir, aquellas vinculadas al ahorro. Sin embargo, al pedirles que revisen su situación y conocer las respuestas del resto de los participantes, parecen “relajarse” y cambiar su asignación de dinero en favor de un mayor nivel de ocio, siempre como resultado de haber compartido la opinión con sus pares.

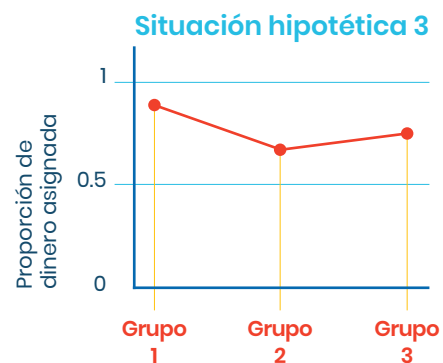
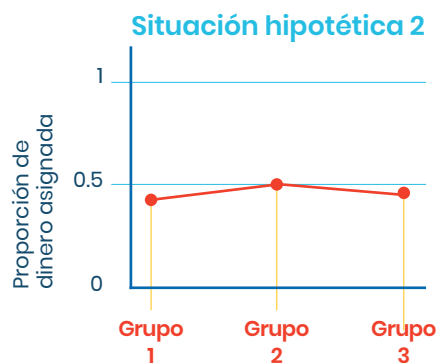
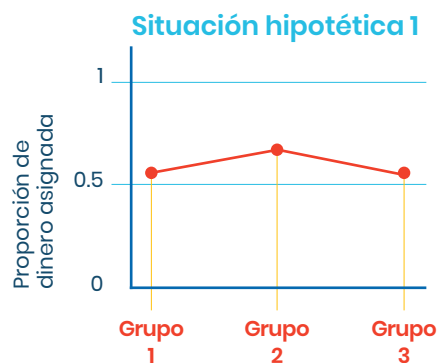
Mientras que observamos que las personas son más o menos susceptibles a la opinión de los demás según el tipo de decisión, también **existen cambios en el comportamiento según cuanto se exponen a las opiniones de sus pares: a mayor exposición, más varían su decisión.**

Por ejemplo, en las cinco situaciones, cuando las personas tienen menos información respecto de lo que hacen sus pares, en promedio, cambiaron menos la cantidad de dinero repartido. El grupo cuyos participantes cambiaron más sus decisiones fue en aquel que supieron más sobre lo que hacían y opinaban sus pares, es decir, el grupo de la urna transparente en relación al grupo de la urna opaca. El grupo de control varió menos que el grupo de tratamiento de mayor exposición, donde las personas hablaron sobre sus razones y, además, usaron urnas transparentes. Sin embargo, el cambio fue más reducido que en el grupo donde escucharon a sus pares, pero en menor medida, porque los participantes no aclararon cuánto dinero repartieron y, además, usaron urnas y sobres opacos.

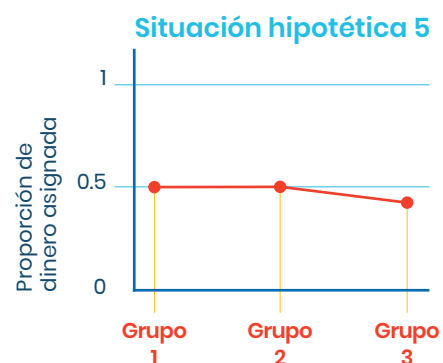
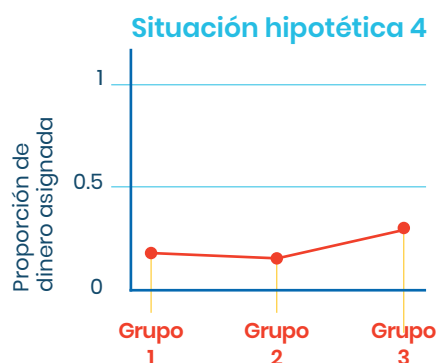
En suma, en los diferentes tratamientos se observa que las personas cambian la suma de dinero que asignan en la primera y segunda vuelta, o sea, antes y después de escuchar a sus pares, especialmente en la versión del experimento en la que las personas expresaban en mayor medida su opinión, es decir, cuando hay una mayor exposición a los efectos de pares. Esto podría indicar que **las personas están abiertas a escuchar otras experiencias si se les ofrecen razones.** Aunque quizá estas no sean suficientes, y cada persona tendría sus “buenos motivos” para realizar las elecciones correspondientes, también se observa cierta disposición a cambiar de opinión.

Por último, al analizar la diferencia entre la situación previa y posterior al tratamiento considerando ambos tratamientos: grupos y situaciones hipotéticas (rondas), como se mencionó anteriormente, se observa que la mayor variabilidad se presenta para las situaciones hipotéticas que implican decisiones dicotómicas.

En las figuras a continuación se observa lo mencionado anteriormente: para las situaciones hipotéticas que no representan decisiones dicotómicas (situaciones 1, 2 y 5), el dinero se distribuyó prácticamente a la mitad (el 50% para cada sujeto hipotético) y también que se mantuvo dicha decisión luego de escuchar lo que hicieron los demás. Sin embargo, para aquellas situaciones hipotéticas en las que deliberadamente contrapusieron opciones de gastos distintas, se observa una mayor variabilidad en la asignación de dinero.



Gráficos: Asignación de dinero según situaciones hipotéticas y tratamientos.



Por ejemplo, en la ronda 3 (que proponía ahorrar para arreglar la casa vs. irse de vacaciones), el grupo de tratamiento con la urna transparente (grupo 2), o sea, aquel expuesto en mayor medida a la decisión de los pares, cambió su decisión en pos de un mayor nivel de gasto en bienes de ocio.

Resultados de la encuesta

Además del experimento, una segunda manera de evaluar el efecto de pares es observar cómo las características individuales se relacionan con los cambios en las decisiones de distribución de dinero. Esta información se obtuvo a partir de las encuestas realizadas a los participantes antes y después del experimento. En primer lugar, se evaluaron diferentes variables y se implementó una técnica de selección gradual (o reemplazo secuencial), observando cuáles de estas tenían influencia y cuáles no. Se circunscribió el análisis a aquellas variables que explicaban en mayor medida la variación en el dinero asignado en la primera y la segunda ronda.

En este caso se utilizaron como variables independientes la edad y el género del participante². Por otro lado, como se explicó antes, se construyeron dos índices de nivel socioeconómico y de inclusión financiera. Al mismo tiempo, se incluyeron las variables de preferencia por la seguridad y por el riesgo, que estiman la aversión al riesgo de los participantes. Por último, también se optó por incluir la variable “observa conductas”, que mide si las personas toman en consideración la conducta de otras personas para sus decisiones financieras. Recordemos que la variable dependiente de interés se construyó a

² Se utilizó la técnica de componentes principales a partir de las preguntas del cuestionario suministrado a los participantes.

partir de la diferencia en el dinero asignado a los personajes ficticios de las situaciones hipotéticas pre-tratamiento y post-tratamiento.

Los resultados muestran que, a medida que aumenta la edad de los participantes, estos se muestran más propensos a modificar su decisión de asignar dinero. En este caso, por cada aumento de un año de edad, esa diferencia de dinero asignado aumenta un poco (\$3 sobre 1000). Así, la edad es un predictor estadísticamente significativo de la modificación de las conductas en materia de asignación de dinero. Eso quiere decir que las personas de más edad se inclinan más por el cambio de opinión. Por tanto, en este sentido serían más sensibles a la influencia de los pares y esto podría considerarse a la hora de segmentar las acciones del gobierno para promover la inclusión financiera según la edad de la población.

Al mismo tiempo, nos resultó muy interesante observar que las personas con mayores niveles de inclusión financiera, evaluados a partir del índice que combina educación financiera y posesión de productos y servicios financieros, también modifican su decisión. Es decir, mayores valores en el índice de inclusión financiera (compuesto por educación y acceso financiero) da como resultado un cambio de aproximadamente \$134 sobre un total de \$1000 en la respuesta de los participantes. Esto es relevante porque un mayor nivel de educación financiera y las trayectorias en el manejo de servicios financieros influirían en la disposición de las personas a revisar sus decisiones. Por otro lado, el género, la aversión al riesgo y el nivel socioeconómico no dieron resultados significativos; en otras palabras, no podemos asegurar con confianza que esos factores expliquen de manera causal el cambio en la asignación de dinero.

Alcances, acciones y líneas de futura experimentación

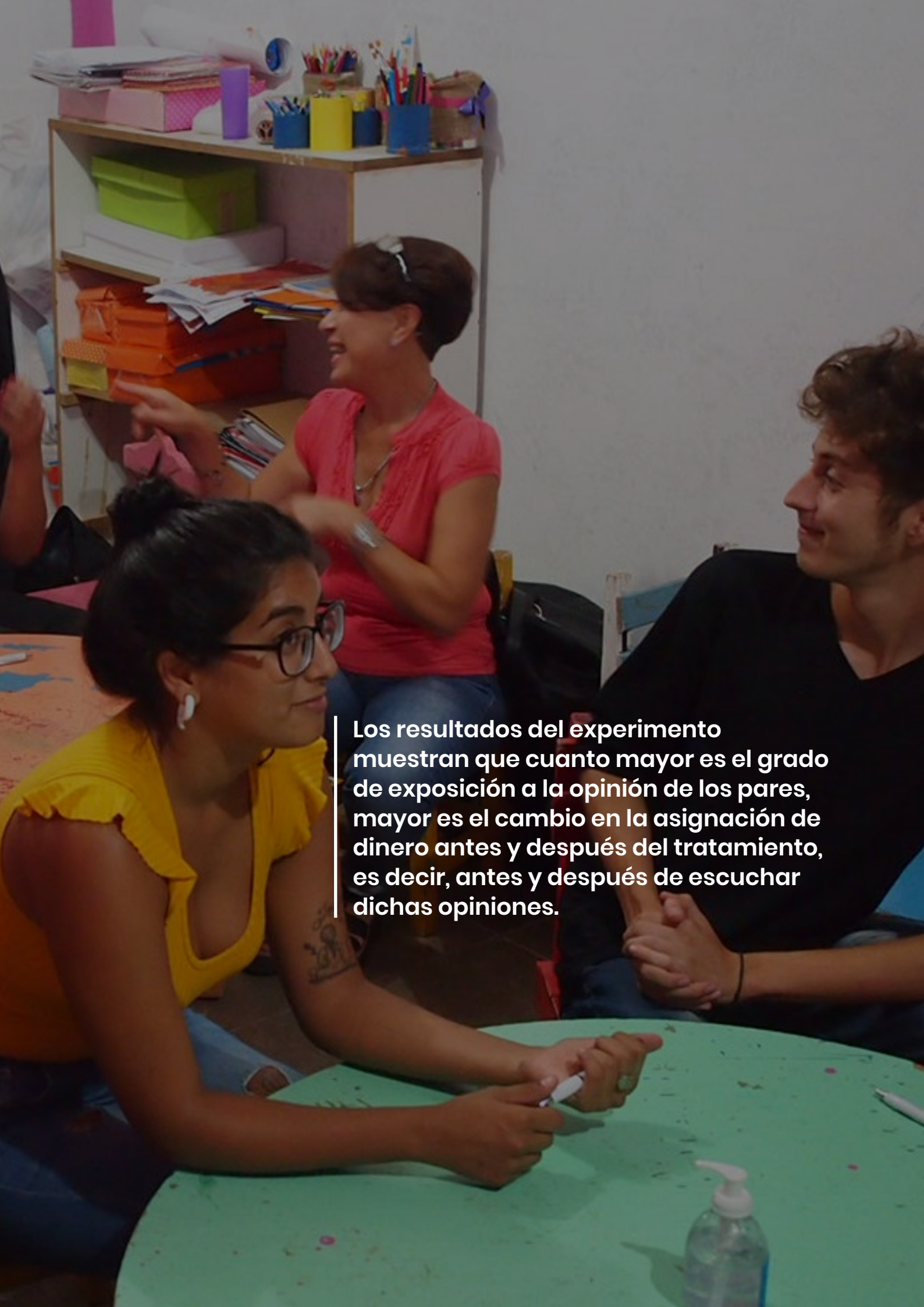
Gracias a un experimento y a un análisis observacional de encuesta buscamos comprender el mecanismo causal del efecto de pares en un barrio popular del conurbano bonaerense, donde desde el Co_Lab realizamos diferentes intervenciones y desarrollamos una exhaustiva exploración y mapeo de soluciones. A continuación, se destacan algunas consecuencias de los resultados de este análisis:

Acompañar el “primer paso” financiero y sacar provecho del efecto de la edad

Los resultados del experimento muestran que cuanto mayor es el grado de exposición a la opinión de los pares, mayor es el cambio en la asignación de dinero antes y después del tratamiento, es decir, antes y después de escuchar dichas opiniones. Como evidencia de este hecho, se observa una mayor variabilidad en este asunto para el grupo de la urna transparente, mientras que la menor variabilidad se da en el grupo de la urna opaca. Este resultado global se dio para las diferentes situaciones hipotéticas de gasto.

Por otra parte, en las situaciones hipotéticas de gasto más claramente contrapuestas, por un lado, las personas distribuyeron de modo más desigual el dinero entre ambas opciones y, por otro lado, cambiaron más luego de escuchar a sus pares. En síntesis, al exponer a los participantes a una decisión entre ahorrar para bienes necesarios (arreglar la casa, comprar mercadería) o gastar en bienes de

Foto: Experimento de pares en José León Suárez, Provincia de Buenos Aires.



Los resultados del experimento muestran que cuanto mayor es el grado de exposición a la opinión de los pares, mayor es el cambio en la asignación de dinero antes y después del tratamiento, es decir, antes y después de escuchar dichas opiniones.

ocio, los participantes destinan inicialmente una mayor proporción a la primera opción. Sin embargo, el efecto que tiene la exposición a la opinión de sus pares (principalmente en el grupo con mayor información sobre lo que hizo el resto) los lleva a “relajarse” y, luego, deciden destinar un poco más de dinero a bienes que les reportan cierto grado de placer (vacaciones, salidas de fin de semana).

En lo que respecta a los resultados del estudio observacional, estos mostraron que el índice de inclusión financiera y la edad explicaban el cambio en las decisiones de gasto de las personas. Recordemos que el cambio se medía como la diferencia entre la suma de dinero repartida entre dos personajes hipotéticos antes y después de haber escuchado qué hacía el resto del grupo con el que interactuaron en el experimento. A priori, no podemos apreciar si ese cambio se debe a que serían más vulnerables a la influencia de los demás (y en consecuencia dudarían de sus propias decisiones y seguirían la opinión de otros), o a un proceso reflexivo que los llevaría a revisar sus decisiones con más elementos. Pero en cualquiera de los dos casos, podemos usar este hallazgo para promover herramientas que permitan trabajar en las capacidades de las personas de los barrios populares para informarse sobre la adquisición y uso de productos financieros, como sugerimos más abajo.

El índice de inclusión financiera fue una de las variables que explicaba el cambio en las conductas. A mayor inclusión, más cambio a la hora de tomar decisiones sobre las asignaciones de dinero. Si poseer productos y servicios financieros, y educación financiera, dan como resultado un mayor cambio en los comportamientos, es de esperar que las personas que hayan pasado por un proceso de aprendizaje estén mejor preparadas para tomar decisiones financieras. Este proceso no es solo informativo, sino que el trabajo realizado demuestra **la importancia de asociar la información con procesos y experiencias vivenciales** que permitan materializar nuevas prácticas e incorporar estos contenidos.

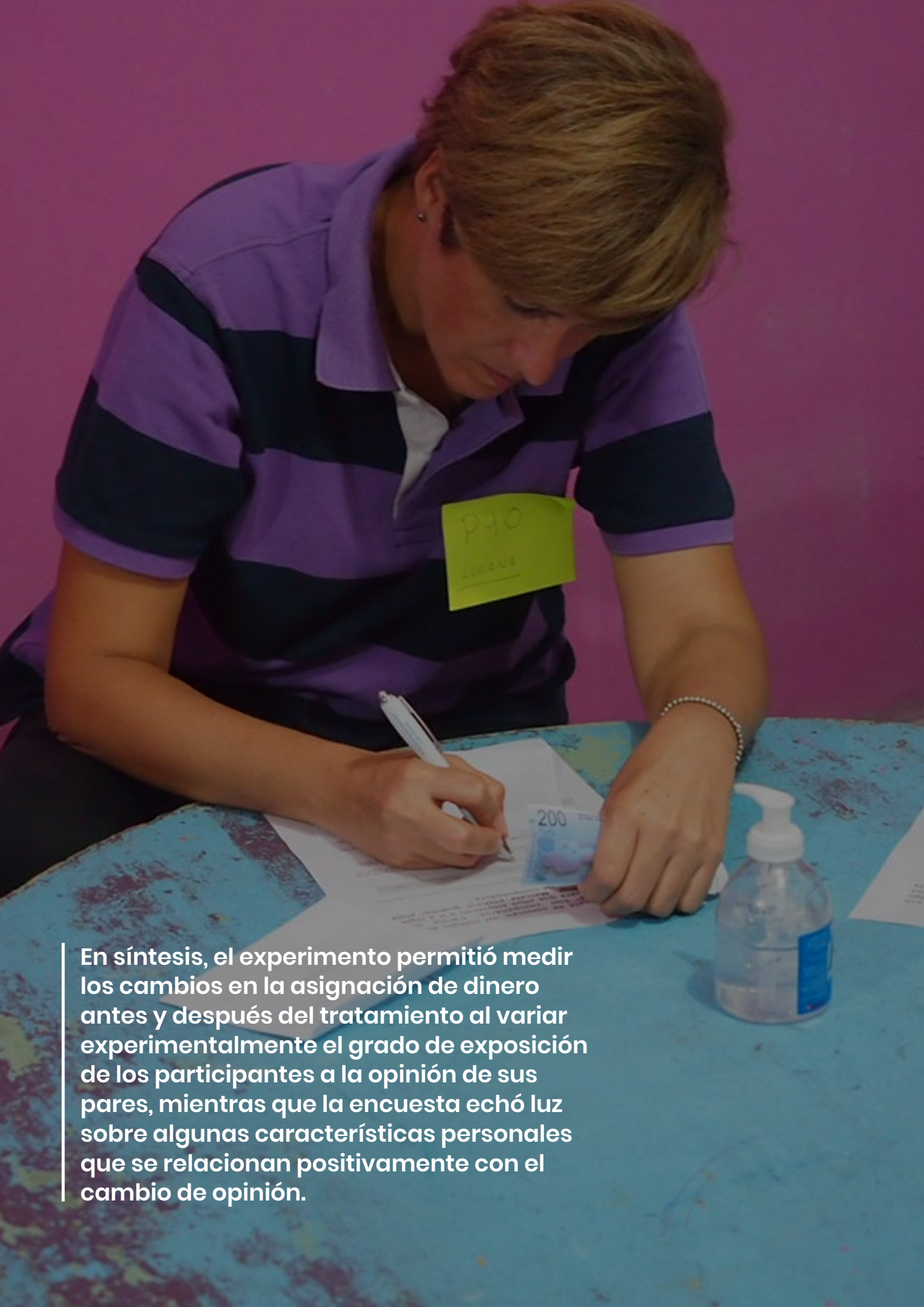
La relevancia de las experiencias vivenciales se corresponde con los hallazgos del mapeo de soluciones en cuanto a su utilidad para incorporar nuevos hábitos y herramientas financieras. En ese sentido, se destaca la oportunidad que tienen los y las responsables de las políticas públicas de comprender las lógicas que subyacen a las prácticas financieras de estas personas para entender qué instrumentos se adaptan mejor a sus necesidades y hábitos, pero también es conveniente acompañarlas a dar el paso de adquirir información y productos financieros para que estén más dispuestas a tomar decisiones meditadas. Así, los hallazgos muestran la pertinencia de apuntalar la idea de dar el “primer paso” financiero, y sugieren acompañar el acceso al “primer producto”, ya que luego se observaría un efecto de refuerzo que haría que la persona, en forma independiente, adquiriera los siguientes. En este sentido, es vital que la experiencia sea positiva y no socave su confianza. Dicho de otro modo, que las personas comprendan la utilidad y el uso de los servicios financieros, y que no impliquen pérdida de recursos. Para ello es vital que los instrumentos financieros ofrezcan condiciones relativamente justas y equitativas, y eviten sinsabores que puedan desalentar futuras experiencias. Por otra parte, cabe destacar que, muchas veces, las personas poseen algún producto financiero, pero

no los conocen ni saben cómo usarlos, por ejemplo, las tarjetas para cobrar beneficios estatales como la Asignación Universal por Hijo. En consecuencia, también se sugiere seguir con las estrategias de educación financiera que permitan facilitar y fomentar su comprensión y utilización.

La segunda variable que explicaba el cambio en las decisiones de gasto era la edad. A más edad, mayor cambio en el monto asignado. Esto puede dar lugar a varias intervenciones diferentes. Una estrategia posible sería segmentar la información y las acciones según grupos de edad. Otra, probablemente más deseable, sería generar espacios de interacción entre adultos y jóvenes para lograr una sinergia entre saberes complementarios. Como puso de manifiesto el mapeo de soluciones, los más jóvenes manejan mejor las herramientas digitales, en tanto que el experimento demostró que las personas de mayor edad son más proclives a cambiar sus decisiones. A partir de este hallazgo, es posible pensar en la creación de talleres, donde los más grandes compartan enseñanzas o experiencias de un proceso reflexivo en términos de decisiones financieras, y los más jóvenes enseñen el uso de nuevas tecnologías a los de más edad que lo necesiten.

Foto: Experimento de pares en José León Suárez, Provincia de Buenos Aires.





En síntesis, el experimento permitió medir los cambios en la asignación de dinero antes y después del tratamiento al variar experimentalmente el grado de exposición de los participantes a la opinión de sus pares, mientras que la encuesta echó luz sobre algunas características personales que se relacionan positivamente con el cambio de opinión.

En síntesis, el experimento permitió medir los cambios en la asignación de dinero antes y después del tratamiento al variar experimentalmente el grado de exposición de los participantes a la opinión de sus pares, mientras que la encuesta echó luz sobre algunas características personales que se relacionan positivamente con el cambio de opinión.

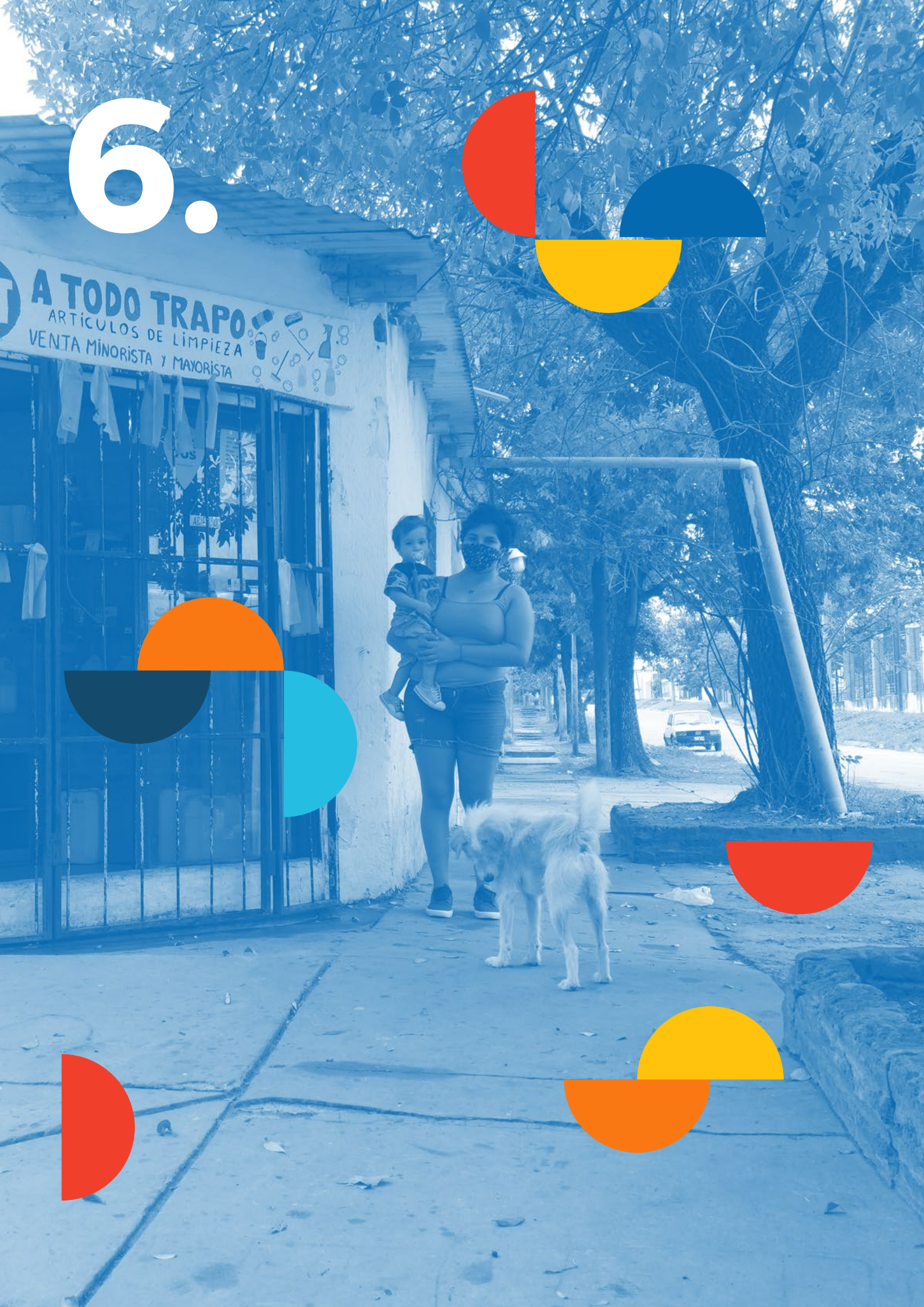
Otra posible línea de acción complementaria a este análisis podría consistir en evaluar el efecto de pares en otro tipo de decisiones financieras diferentes del gasto; por ejemplo, la participación en un banco comunal. De este modo, se podría analizar la densidad de las redes de relaciones a nivel barrial, en qué medida estas redes contienen vínculos con personas que faciliten el acceso a servicios financieros informales y, eventualmente, analizar cuáles son los determinantes de su uso, o no uso, por parte de las personas. Por ejemplo, se podría evaluar si la confianza produce una mayor integración en las redes informales de productos financieros. La confianza tiene una dimensión en torno a la seguridad que insta a la persona a elegir un instrumento financiero porque no será decepcionada. Una segunda dimensión de la confianza supone respetar el criterio, la experiencia o la autoridad de las personas con las cuales empatizo por considerarlas mis pares, ya sea porque son como yo, porque hablan mi idioma o porque tengo una relación personal con ellas. Estas dos dimensiones de la confianza, como seguridad o resguardo y como influencia, operan de modo diferente y no necesariamente una conduce a la otra.

Por último, otro tema de interés sería cómo los determinantes inciden en las decisiones financieras de acuerdo con los diferentes instrumentos de pago. Por ejemplo, una línea de trabajo experimental puede centrarse en si las decisiones financieras son igualmente volubles o reflexivas con distintos medios de pago (físicos, electrónicos o digitales). El uso de medios electrónicos solo para sacar efectivo es un desafío para las estrategias que buscan extender el uso de la bancarización. Es decir, tener un producto financiero no supone su uso. En forma más general, los medios digitales muchas veces se oponen a la tendencia de las personas a sentirse más seguras con los medios de ahorro físicos, como las alcancías y, en general, a preferir el efectivo.

Foto: Experimento de pares
en José León Suárez, Provincia
de Buenos Aires.

6.

A TODO TRAPO
ARTÍCULOS DE LIMPIEZA
VENTA MÍNORISTA Y MAYORISTA



Del aprendizaje a la acción: Cartera de acciones para promover la inclusión financiera

En forma paralela al ciclo de aprendizaje en inclusión financiera, desarrollamos una serie de acciones en alianza con el gobierno, la sociedad civil y el sector académico. Usando las herramientas, las metodologías y los aprendizajes del laboratorio, el objetivo de este conjunto de acciones fue fomentar la inclusión financiera de los sectores populares y la discusión pública sobre el tema.

El trabajo con una cartera de acciones es una alternativa al modelo de diseño de soluciones por eliminación. Este modelo característico, por ejemplo, en ecosistemas de innovación, consiste en plantar muchas “semillas” para ver cuál tiene éxito. El proceso se desarrolla como un embudo por el que cada vez pasan menos y se elige una solución. Estas acciones se despliegan como “capas” y son asimiladas en el ecosistema del tema en cuestión; en este caso, la inclusión financiera. Los beneficios de este enfoque son: i) se trabaja sobre soluciones existentes que son más fáciles de incorporar para los involucrados; ii) facilita la colaboración con una comunidad más diversa e inclusiva de interesados; y iii) permite abordar y comprender los problemas complejos de manera holística, poniendo a disposición una masa crítica de opciones.

6.1 Respuesta rápida en el contexto de la pandemia Soluciones financieras durante el Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio

La pandemia y las medidas para prevenirla, como el Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio decretado desde el 20 de marzo de 2020, llevaron aparejados nuevos desafíos relativos a la cadena de pagos y al uso de servicios financieros.

Como consecuencia, iniciamos una serie de acciones públicas para lidiar con estas consecuencias y desafíos. En primer lugar, la acción #PagaaCuenta, que promovía el pago adelantado por medios electrónicos o digitales de productos y servicios que serían usados al final de la cuarentena, con el fin de evitar el corte de las cadenas de pago, en particular de los trabajadores informales.

Esta acción se emprendió como parte de las medidas de la “Red de acción humanitaria internacional” compuesta por el Sistema de las Naciones Unidas (SNU), la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (FICR) y otras Organizaciones no Gubernamentales humanitarias: Agencia Adventista de Desarrollo y

Foto: Trabajo de campo como parte del experimento de la Red Con Vos en Concepción del Uruguay, Entre Ríos.



Imágenes: Piezas digitales de la campaña #PagaaCuenta.

Recursos Asistenciales (ADRA), Cáritas, Cruz Roja, Comité Internacional para el Desarrollo de los Pueblos (CISP) y Médicos del Mundo.

Las siguientes dos campañas ofrecían información explícita sobre el uso de instrumentos financieros para personas no bancarizadas. La ayuda que el gobierno federal estableció para minimizar estas consecuencias suponía la distribución de dinero a través de medios electrónicos o digitales, pero muchas personas no tenían cuentas bancarias ni estaban familiarizadas con el uso de las plataformas digitales. Por ello, el gobierno creó una herramienta para recibir dinero en cajeros llamada #puntoefectivo, y apoyamos su difusión con una campaña en redes sociales.



Imágenes: Piezas digitales de la campaña sobre el uso de instrumentos financieros para personas no bancarizadas.

La última campaña se centró en dar a conocer y explicar el uso de bancos y billeteras digitales. En alianza con el FONCAP (el Fondo de Capital Social) llevamos adelante esta acción para desalentar el uso de efectivo en el contexto de la pandemia y promover la utilización de estas herramientitas digitales. Entre sus beneficios se destacaba la posibilidad de cobrar el Ingreso Federal de Emergencia (IFE) declarado a partir de la crisis sociosanitaria.

6.2 Educación financiera en comedores populares

La emergencia sanitaria y social ocasionó una penosa situación, que expuso el alto precio que terminan pagando las personas que no tienen información suficiente sobre cómo operar los instrumentos bancarios. En plena cuarentena, cuando los bancos volvieron a abrir sus puertas luego de haber estado cerrados por varios días, el sistema colapsó. Una multitud de personas quedó expuesta a un contagio masivo de COVID-19; haciendo colas extensas y sin distanciamiento físico para cobrar sus jubilaciones o planes sociales. La necesidad primaba sobre la precaución.

En ese marco, FONCAP nos propuso sumarnos, junto al Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales, al Protocolo de Cuidado de Comedores —activado por el COVID-19— para **difundir recomendaciones financieras en sectores populares**. Juntos, mediante 28 capacitaciones, llegamos a más de 250 comedores comunitarios, más de 350 líderes sociales en Ciudad de Buenos Aires y en 22 municipalidades de la provincia de Buenos Aires.

De manera articulada, diseñamos y produjimos láminas con indicaciones sencillas vinculadas al uso de los cajeros y las tarjetas de débito; las posibilidades de cobro (momentos, lugares) de jubilaciones, planes e IFE, y algunas medidas de prevención una vez que se sale a la calle. También realizamos una suerte de “manual portátil” a fin

Imágenes: Pequeño manual de bolsillo sobre el uso de la tarjeta de débito realizado en el marco de la campaña de educación financiera en comedores populares.





Sacá plata del cajero en cualquier día y horario.

Usá tu tarjeta de débito para comprar sin efectivo.

Podés cobrar tu jubilación, una asignación o el Ingreso Familiar de Emergencia (IFE) con tarjeta de débito en cualquier cajero, cuando quieras y puedas.

La plata queda en tu cuenta. No es necesario retirar el efectivo en la fecha que lo depositan.

Podés pagar con tu tarjeta de débito en cualquier comercio que las acepte.

Está prohibido que te cobren recargos por usar la tarjeta o que te hagan descuentos por pagar en efectivo.

Durante la pandemia es gratis utilizar cualquier cajero de cualquier banco.

Podés extraer efectivo en algunos supermercados y farmacias en el momento de la compra con tu tarjeta de débito.

Si cobrás la AUH o la jubilación mínima, pagando con tu tarjeta te reintegran el IVA (con un tope mensual).

Es más seguro usar tarjeta que efectivo.

Mantené distancia. Evitá tocarte la cara en la calle. Usá tapabocas en espacios públicos. Tosé o estornudá en el pliegue del codo. Lavate las manos con agua y jabón contando hasta 20. Cuidado a vos y a los demás.

Argentina Presidencia | Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales | FONCAP FINANZAS INCLUSIVAS | Co.Lab Laboratorio de Aceleración PNUD Argentina | PNUD



Imágenes: Póster y campaña digital en Whatsapp sobre educación financiera.

de que las personas puedan llevar en sus billeteras, junto con sus tarjetas y documentos, un folleto desplegable (del mismo tamaño de una tarjeta) con toda la información necesaria para operar en los cajeros automáticos cada vez que lo necesiten, entre otras indicaciones sobre su utilidad.

6.3 Identificar y fortalecer capacidades

Esta línea de trabajo apunta a identificar ideas que podrían promoverse dentro de la sociedad civil, y a reconocer las capacidades de gestión en esta materia.

Emprendimientos para responder al COVID-19

En el Co_Lab nos sumamos al apoyo del Laboratorio de Inclusión Financiera (LIF) 2020 del Banco de Desarrollo de América Latina (CAF) y formamos parte del comité evaluador de proyectos correspondientes a Argentina. Los objetivos del LIF fueron los siguientes: i) impulsar soluciones tecnológicas innovadoras en el ámbito de la inclusión financiera que estén contribuyendo a mitigar los efectos negativos del COVID-19 en grupos en situación de vulnerabilidad y MyPyME; ii) escalar y replicar las soluciones a otros países; iii) generar acuerdos de inversión con el sector privado para potenciar a los emprendimientos escogidos; y iv) fortalecer el ecosistema Fintech de América Latina.

Voluntariado para acelerar el desarrollo: Alianza con Voluntarios de Naciones Unidas (VNU)

Mapeo de soluciones: inclusión financiera y recuperación socioeconómica

A partir de nuestra alianza para acelerar la iniciativa “Territorios en Acción: Mapeando organizaciones sociales frente a la crisis” — organizada por el Observatorio del Conurbano de la Universidad Nacional de General Sarmiento, FLACSO Argentina, Área Estado y Políticas Públicas y el CEUR/CONICET— avanzamos en una nueva instancia de mapeo de soluciones de inclusión financiera y recuperación socioeconómica. Esta acción llevada a cabo en alianza con Voluntarios de Naciones Unidas (VNU) consistió en el reclutamiento de 10 jóvenes voluntarios —de diferentes partes del país— para desempeñarse como mapeadores comunitarios de soluciones en materia de inclusión financiera y recuperación socioeconómica.

Estos jóvenes: i) fueron reclutados por destacarse como posibles agentes de cambio en sus comunidades; ii) recibieron una inducción del Co_Lab sobre la metodología de los laboratorios, con foco en el mapeo de soluciones; iii) fueron acompañados en su salida a campo por un equipo de “Territorios en Acción”; iv) registraron sus hallazgos en fichas; y v) participaron en un ejercicio de inteligencia colectiva para compartir y reflexionar con todos los integrantes.

Muchas de las soluciones mapeadas y registradas en este documento se identificaron también a lo largo del país; así, se convirtieron en patrones que ponen de manifiesto una necesidad profunda en las comunidades. El caso más destacado es la intermediación informal de los servicios financieros asociada a la gestión de trámites.

Aceleración de soluciones

Muchas de las problemáticas locales son comunes entre distintas ciudades. Por ello, con el fin de explorar y promover la aceleración y escala de la transición digital, participamos de manera colaborativa junto a voluntarios de Shaping Horizons, iniciativa de la Universidad de Cambridge. El objetivo fue apoyar el desarrollo de un programa digital en el cual equipos de trabajo de jóvenes de distintas ciudades evaluaron problemáticas locales asociadas a la inclusión financiera. A continuación, desarrollaron ideas para ser implementadas de manera digital. La idea es que las ideas puedan desarrollarse de manera efectiva con la ayuda de herramientas de innovación, mentoría y apoyo económico para facilitar su implementación y escala.

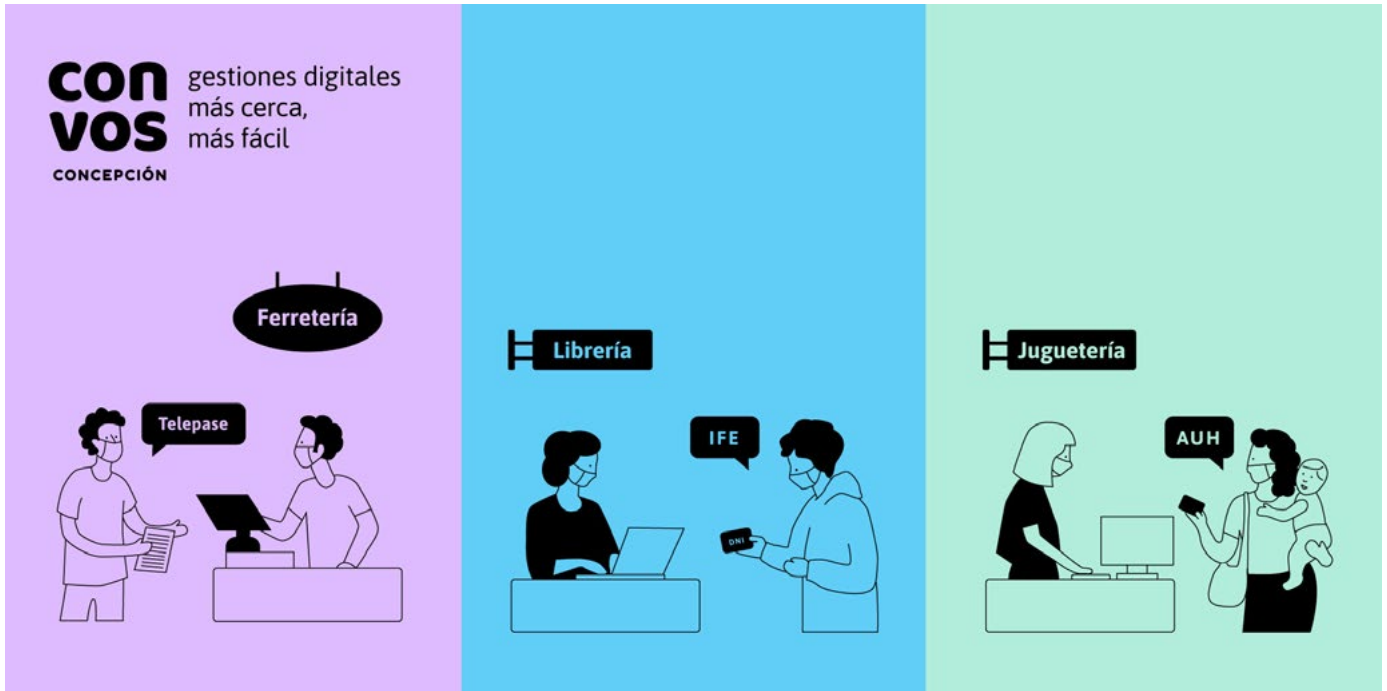
6.4 Autodiagnóstico de inclusión financiera

Con la colaboración de la Red de Innovación Local (RIL) realizamos un ejercicio de inteligencia colectiva con 20 especialistas, a fin de elaborar un índice que permita establecer los componentes clave de una estrategia integral que promueva la inclusión financiera en los municipios de nuestro país, y también ayude a establecer un plan de acción para avanzar en su implementación y medir los avances. Hoy en día, esta herramienta permite a los funcionarios municipales evaluar sus estrategias en distintos ejes de política municipal y encontrar oportunidades de mejora en inclusión financiera.

6.5 Red Con vos

Gestiones digitales en comercios de barrio. Más cerca, Más fácil

Como aparece en el mapeo de este documento y en el ejercicio de mapeo de VNU, las soluciones también mostraron la relevancia de la cercanía geográfica y la confianza interpersonal, y cómo las experiencias vivenciales son importantes para facilitar aprendizajes duraderos. En nuestra salida a campo vimos que la intermediación informal de los servicios financieros y gestiones digitales materializa estos aspectos. En alianza con el municipio de Concepción del Uruguay, provincia de Entre Ríos, estamos realizando una acción para promover que los comercios incorporen este servicio, y a su vez experimentar sobre cuáles serían las mejores herramientas para el éxito de esta acción.



Imágenes: Identidad gráfica de la Red Con Vos. (arriba). Comerciantes de la red en sus locales (abajo)

Con esta acción buscamos promover la alfabetización digital con la colaboración entre personas de un mismo barrio, desarrollar los mercados locales mediante la mejora de la capacidad de gestión de los comerciantes y el incremento de sus ventas, y evitar la reunión de personas en oficinas para cuidar la salud de la población. Por último, esta acción ha estimulado al municipio a digitalizar más gestiones, fomentando así un gobierno abierto y ciudades inteligentes desde la ciudadanía hacia los gobernantes.

Esta acción pretende alcanzar, inicialmente, a 20-25 comercios en la localidad de Concepción del Uruguay.

6.6 Aportes para la discusión pública y ciclo de seminarios para impulsar discusiones estratégicas

Para favorecer las discusiones vinculadas a la erradicación de la pobreza, la reducción de desigualdades y la promoción de la resiliencia ante las crisis, organizamos —en alianza con FONCAP— una serie de seminarios con el objetivo de generar espacios de intercambio y visibilizar desafíos, necesidades y posibles soluciones innovadoras en materia de inclusión financiera.

El primer seminario versó sobre medios de pago y brecha digital, mientras que el segundo abordó la innovación en las microfinanzas.

Además, como conclusión, hemos sido invitados a participar de conversaciones con el gobierno y la academia. En este sentido, cabe destacar la participación de los miembros del Co_Lab en eventos en la Argentina y en la región, organizados por instituciones como el IDAES, el Colegio Mexicano de Sociología, la embajada de Francia, el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, entre otros.

6.7 Inclusión financiera con perspectiva de género

Este proyecto, que desarrollaremos en 2021 en alianza con el Área de Género de PNUD Argentina, se enmarca en una propuesta inter-agencial que recibió el fondo *UN COVID-19 Response and Recovery Multi-Partner Trust Fund* con ONU Mujeres, OIT y CEPAL.

La iniciativa se origina en la necesidad e importancia de trabajar en un relevamiento para identificar las necesidades y problemáticas referidas a inclusión financiera de las mujeres de hogares con ingresos más bajos. Por su intermedio, se busca mapear soluciones y avanzar en propuestas a partir de los hallazgos emergentes, que puedan convertirse en insumos para el diseño de estrategias de recuperación socioeconómica en el contexto del COVID-19. Además, se canalizarán fondos a soluciones aportadas por la sociedad civil.

De esta manera, nuestra intención es desentrañar soluciones o algunos componentes que puedan mejorar la calidad de vida de las mujeres y favorezcan su autonomía económica, para promover el acceso y uso de servicios financieros de las personas que tradicionalmente han sido excluidas.

Foto: Florista, Buenos Aires.
Crédito: Estrella Herrera bajo
licencia Creative Commons

Nuestra intención es desentrañar soluciones o algunos componentes que puedan mejorar la calidad de vida de las mujeres y favorezcan su autonomía económica, para promover el acceso y uso de servicios financieros de las personas que tradicionalmente han sido excluidas.



7.

UNIDADES
FUA.

CTA.
PROPISTAS

Referentes
Barrial

Resp.
Servicios
FIN.

SUBSISTEN
CIA

CONTIGEN
CIA

PRODUC
TIVIDAD

COMERCIA
LIZACION

Lecciones

El Laboratorio de Aceleración busca identificar y testear la viabilidad de soluciones que las personas afectadas por problemas despliegan para lidiar con ellos o resolverlos. En ese sentido, resulta indispensable destacar las lecciones que dejó el ciclo de aprendizaje del primer año de vida del Co_Lab dedicado a la inclusión financiera.

Nuestra metodología toma a las personas como fuente de saberes, y no pretende reemplazar la responsabilidad estatal ineludible de brindar soluciones para incluir a las poblaciones históricamente relegadas por el sistema financiero tradicional.

Las lecciones presentadas a continuación procuran ofrecer elementos para tener en cuenta a la hora de diseñar intervenciones destinadas a mejorar la inclusión financiera de los sectores de bajos recursos, teniendo en cuenta que aún existen algunos sectores excluidos casi totalmente de los servicios financieros formales, como también un endeudamiento cada vez mayor de los hogares. Además, la inclusión financiera en los barrios populares está atada a una matriz particularmente compleja en cuanto a la oferta y demanda de productos y servicios, y el entramado de ingresos y gastos de las personas en situación de vulnerabilidad es muy complejo.

A partir de la exploración, el mapeo de soluciones y la experimentación, pudimos identificar los siguientes aspectos que facilitan la inclusión financiera.



Confianza: Es con otros

El diseño de instrumentos financieros para las poblaciones en situación de vulnerabilidad debe tomar la confianza como insumo de su trabajo. De las soluciones financieras implementadas por los sectores populares, podemos destacar lo siguiente:

- Los vínculos sociales son fundamentales para entender las posibilidades y las preferencias financieras de las personas. Por ejemplo, los conocidos pueden cumplir una función clave a la hora de obtener o respaldar un préstamo, y también representan la condición para establecer dinámicas colaborativas y/o estrategias organizativas.
- Los pares deben considerarse interlocutores legítimos para promover saberes o buenas prácticas. Ellos tienen el potencial de influir sobre sus conocidos. Además, los espacios que resultan familiares generan comodidad en las personas y las predisponen a que planteen dudas, reconozcan lo que no saben y desearían conocer, entre otras ventajas.



Experiencia del usuario: Debe tenerse en cuenta la conexión con la solución

El éxito de cualquier solución financiera, producto o servicio, de origen público o privado, depende mucho de que las primeras experiencias de uso sean sencillas, intuitivas y poco costosas. La transición digital también trae aparejadas algunas experiencias nuevas. Por lo tanto, es importante tener en cuenta que:

- Existe poco margen para prueba y error a la hora de implementar nuevos productos y servicios financieros o introducir nuevos instrumentos financieros en personas en situación de vulnerabilidad, ya que cualquier experiencia negativa asociada al uso de una solución financiera podrá traer como consecuencia una merma de confianza y, por ende, una oportunidad perdida a la hora de promover la inclusión financiera.
- Cuando las soluciones no se adaptan al usuario, se utilizan parcialmente. Por ejemplo, muchas veces los medios de pago electrónicos o digitales solo se usan para extraer dinero, en lugar de ser utilizados como medios de pago. Por ello, no cumplen su función original y podría desalentarse el uso de efectivo. Por otro lado, en estos casos, estas soluciones en la práctica solo dan lugar a que se siga utilizando el efectivo.
- El uso generalizado de teléfonos inteligentes no significa necesariamente que los usuarios confíen en ellos para realizar operaciones complejas, como las vinculadas a la gestión del dinero.



Experiencias vivenciales: Aprender haciendo

Los aprendizajes derivados de la práctica son los que las personas más valoran, porque finalmente los internalizan y utilizan en su vida cotidiana, a diferencia de las capacitaciones teóricas. Las experiencias vivenciales están asociadas a cambios de conductas (incorporación de buenos hábitos, utilización de mejores herramientas, etc.), y pueden ser muy gratificantes para los individuos. De ahí que surgen las siguientes reflexiones:

- Hay ciertas experiencias que, cuando se incorporan, pueden dar lugar a operaciones más complejas. Se debe pensar en procesos acumulativos, a partir de las experiencias más simples e intuitivas.
- La administración o gestión del dinero representan tareas muy abstractas. Por este motivo resulta estratégico pensar cómo se puede materializar o visualizar dicha gestión. A modo de ejemplo, en un banco comunal trasladaban el dinero de un lado a otro de la mesa, utilizada para congregarse a sus miembros, para ilustrar el deber y el haber.

Segmentación: Ajustar la mira



La pertinencia de las soluciones debe considerarse según el segmento de población o la audiencia al que estén orientadas. Aquello que quizá represente una solución para un grupo, podría no responder a las necesidades de otro grupo.

En particular, es preciso observar las consideraciones de género y etarias, entre otras. Por ejemplo, debemos tener en cuenta lo siguiente:

- Para realizar una segmentación de la población, puede resultar útil evaluar su acceso a los servicios financieros formales. Cuando las personas poseen y usan algún servicio financiero, son más proclives a adquirir otros productos y a adoptar nuevas prácticas financieras. En otras ocasiones, las personas tienen los productos, pero no se reconocen como usuarios.
- Otra segmentación puede ser sociodemográfica. Las estrategias segmentadas pueden orientarse a promover la interacción y los saberes complementarios. Es evidente que los jóvenes están más preparados para la transición al uso de servicios financieros digitales o de plataforma. Las personas de más edad tienen más experiencia de vida en sus decisiones financieras. Por ende, podría promoverse una fertilización cruzada entre estos saberes a través de talleres, donde los más grandes compartan enseñanzas o experiencias de un proceso reflexivo en términos de decisiones financieras, y los más jóvenes enseñen el uso de nuevas tecnologías a los de más edad que lo necesiten.



Infraestructura: Más cerca es más fácil

Las distancias a los centros urbanos representan una barrera importante para poder extraer dinero, realizar pagos y tomar préstamos cuando los barrios carecen de infraestructura, por ejemplo, cajeros, sucursales bancarias o centros de pago. En este sentido, podría acercarse la infraestructura financiera a los barrios populares, o bien facilitar el acceso a instrumentos y gestiones financieras y digitales. El trabajo sobre la infraestructura digital supone el reconocimiento de los desafíos asociados a la brecha existente y al desarrollo de soluciones adaptadas a las necesidades de la población de bajos recursos.

Respecto de la infraestructura tradicional en los barrios, una alternativa son las sucursales sociales de los bancos en los barrios populares, atendidas por sus vecinos. Esta modalidad aparece como puerta de acceso a servicios financieros formales más sofisticados, como tarjetas de crédito y cuentas bancarias tradicionales.

Frente a la oferta tradicional, se destaca la incorporación de nuevos servicios financieros y digitales en comercios de cercanía, equipados con computadora y acceso a internet. A su vez, este tipo de solución impulsa a los mercados locales, y también descomprime y descentraliza las gestiones. Además, cuando la cercanía geográfica se combina con otras variables, como la confianza entre pares, esta oferta tiene mucho potencial.

Las personas desarrollan soluciones híbridas que combinan herramientas digitales y transacciones no virtuales. Un ejemplo de ello es el uso de redes sociales o WhatsApp para iniciar transacciones que se concretan en persona. Sin embargo, cabe destacar que el acceso a teléfonos inteligentes no garantiza la inclusión digital. Si bien la posesión de celulares en los sectores populares se encuentra extendida, muchas veces su uso para fomentar la inclusión financiera puede estar limitado por la antigüedad del dispositivo o el espacio en su memoria, y también debido a su conectividad a internet, ya sea por datos o redes inalámbricas.

Las soluciones que las personas encuentran tienen un valor intrínseco, de ahí que merezcan conocerse. La metodología de trabajo de los Laboratorios procura explorarlas, mapearlas y testearlas con el fin de destacarlas y conectarlas. La relevancia de estas lecciones —vinculadas a la confianza, a las experiencias vivenciales y de usuario, a la segmentación y a la infraestructura— se pone de manifiesto cuando observamos que las soluciones que mejor funcionan para las personas son aquellas que comparten varios de estos elementos. En consecuencia, destacamos su importancia y sugerimos que se tengan en cuenta de manera holística, tanto para la escala de acciones existentes como para la creación de nuevas herramientas que promuevan la inclusión financiera y el desarrollo, contemplando la articulación multisectorial.

Bibliografía

Encuesta de Medición de Capacidades Financieras en Argentina: 2017 (2018), Banco Central de la República Argentina y Banco de Desarrollo de América Latina. Disponible en http://www.bcra.gov.ar/BCRAyVos/encuesta_caf.asp

Encuesta Nacional sobre la Estructura Social (2018), Programa de Investigación sobre la Sociedad Argentina Contemporánea, Ministerio de Ciencia y Tecnología. Disponible en <http://pisac.mincyt.gov.ar/index.html>

Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (2019), Ministerio de Hacienda de la Nación. Disponible en <https://www.argentina.gov.ar/sites/default/files/estrategia-nacional-inclusion-financiera.pdf>

Findex (2017), Banco Mundial. Base de datos en línea disponible en <https://datacatalog.worldbank.org/dataset-global-financial-inclusion-global-findex-database>

Informe de Inclusión Financiera (2020a), Banco Central de la República Argentina, primer trimestre de 2020. Disponible en <http://www.bcra.gov.ar/PublicacionesEstadisticas/Informe-Inclusion-Financiera.asp>

Informe de Inclusión Financiera (2020b), Banco Central de la República Argentina, segundo trimestre de 2020. Disponible en <http://www.bcra.gov.ar/PublicacionesEstadisticas/Informe-Inclusion-Financiera.asp>

Luzzi, M. y Wilkis, A. (2018), “Bancarización y acceso al crédito”. En Piovanini, Juan Ignacio y Salvia, Agustín (coord.), *La Argentina en el Siglo XXI*. Buenos Aires: Siglo XXI. Pp. 389-420. Disponible en http://pisac.mincyt.gov.ar/descargas/La_Argentina_en_el_Siglo_XXI.pdf

Wilgis, A. y Ballesteros, M. (2020). *Informe sobre la evolución del endeudamiento de los hogares en Argentina, con fuente de la EPH 2003-2020*. MIMEO.

Equipo de Trabajo

PNUD ARGENTINA

Claudio Tomasi

Representante Residente
del PNUD Argentina

Valentín Gonzalez Leon

Representante Adjunto
del PNUD Argentina

Co_Lab, Laboratorio
de Aceleración,
PNUD Argetina

[f](#) [i](#) [t](#) [@PNUDArgentina](#)
[#CoLabAR](#) [#Acclabs](#)
undp.org.ar

Julio 2021,
Buenos Aires, Argentina

INVESTIGADORES

Matias Acosta

Jefe de Exploración, Co_Lab,
Laboratorio de Aceleración,
PNUD Argetina

María Verónica Moreno

Jefa de Mapeo de Soluciones
Co_Lab, Laboratorio de Acelera-
ción, PNUD Argetina

Lorena Moscovich

Jefa de Experimentación
Co_Lab, Laboratorio de Acelera-
ción, PNUD Argetina



COLABORADORES

Consultores

Diego Pitetti
Rebeca Ruiz Rivadeneira
Francisco Olego

Diseño gráfico

Marina Pla



Argentina

laboratorio
de aceleración

ÁREAS
PENALES