



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
UNIVERSIDAD DE BUENOS AIRES

-MAESTRIA EN HISTORIA ECONÓMICA Y DE LAS POLÍTICAS
ECONÓMICAS-

TESINA DE MAESTRÍA

**“Inclusión Financiera en poblaciones vulnerables
de Argentina: necesidades y propuestas para un
diagnóstico multidimensional en barrios y
asentamientos”**

Autor: Ignacio E. Carballo

Tutor: Martín Grandes

Junio 2020

Mi Trabajo Final de Maestría se incorporará en la categoría “TFM de investigación empírica” de acuerdo al protocolo expuesto en la Guía para la presentación del Proyecto de Trabajo Final de Maestría. Esta Tesina introduce los antecedentes, marco teórico, problema y propuesta metodológica de lo que será mi TFM.

“Inclusión Financiera en poblaciones vulnerables de Argentina: necesidades y propuestas para un diagnóstico multidimensional en barrios y asentamientos”

Ignacio E. Carballo¹

ÍNDICE

PARTE I: PRESENTACIÓN DEL TRABAJO	3
I. Introducción	3
II. Marco Teórico	7
a. De la pobreza a la exclusión social	8
i. Pobreza:	8
ii. Exclusión Social:	10
b. Exclusión Financiera	11
i. Desde la oferta:	13
ii. Desde la demanda:	14
III. Estado del Arte y Antecedentes	16
a. Origen de las Microfinanzas:	18
b. Del microcrédito a las Microfinanzas:	20
c. Impacto de las Microfinanzas:	21
d. De las Microfinanzas al fenómeno global de Inclusión Financiera:	24
e. Medición de la Inclusión Financiera:	28
f. Impacto de la Inclusión Financiera:	30
PARTE II: PLANTEO DEL PROBLEMA Y PROPUESTA METODOLÓGICA	33
IV. Planteo del Problema	33
a. Inclusión Financiera en el mundo: el Global Findex 2017	33
b. Inclusión Financiera en Argentina	36
V. Propuesta Metodológica	41
a. Diseño e implementación del Instrumento Cuantitativo (EMIF)	41
b. Construcción de la Muestra	42
c. Limitaciones del Instrumento Cuantitativo (EMIF)	45
d. Abordaje cualitativo: grupos focales	47
e. Introducción al Caso de Estudio: Inclusión Financiera en el Barrio 31	47
PARTE III: CONCLUSIONES TESINA	51
VI. Reflexiones finales y próximos pasos para la Tesis	51
PARTE IV: BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS	53
VII. Bibliografía	53
VIII. Anexos	61
a. Anexo A: Cuestionario	61
b. Anexo B: Esquema de Encuesta	79
c. Anexo C: Cuestionario Grupos Focales	81

¹ Ignacio Esteban Carballo / DNI: 33.174.404 / Registro de Posgrado: 14928 / nachocarballo4@hotmail.com

PARTE I: PRESENTACIÓN DEL TRABAJO

I. Introducción

La estabilidad e integridad financiera son objetivos que se encuentran en el centro de la política económica de los principales reguladores y supervisores financieros, como mínimo, desde finales del siglo XX ([Crochet1997](#); [Marston2001](#); [Rudd, 2009](#)). Más recientemente, la contribución teórica de la inclusión financiera (que pretende llevar servicios financieros formales a las personas que no tienen acceso a estos) al logro de un crecimiento económico inclusivo y de los objetivos de desarrollo sostenible ha obtenido reconocimiento mundial, incorporándola al mencionado mapa de objetivos ([De Sousa, 2015](#), [Dema, 2015](#)).

La inclusión financiera es un concepto amplio, polisémico y multidimensional que pareciera se encuentra en constante evolución, construcción y debate. De manera general, hace referencia al acceso y uso a un conjunto de productos y servicios financieros, ofrecidos a un costo razonable y a través de instituciones financieras formales. A nivel global, los sectores con bajos ingresos, los sectores rurales y los agentes más vulnerables encuentran mayores dificultades para disponer de dichos servicios de manera asequible y con igualdad de condiciones ([Demirgüç-Kunt et. al., 2015](#); [Carballo, 2018](#)).

La inclusión financiera se encuentra cada vez más en vista de hacedores de política y en las metas de gobierno de los países en desarrollo, con el propósito de favorecer a las personas de ingresos medios y bajos que se encuentran por fuera del sistema financiero. Mediante este nuevo objetivo de promoción a la inclusión financiera se han fomentado reformas y políticas críticas buscando ayudar a establecer un entorno financiero propicio en distintas economías. Por ejemplo, a través de alianzas público-privadas o compromisos específicos por parte de los Estados para asegurar que los recursos y las acciones necesarias se pongan en marcha para promover la inclusión financiera. Por ejemplo, las Estrategias Nacionales de Inclusión Financiera², hoy implementadas en más de 60 economías de todo el mundo inclusive Argentina desde el mes de agosto 2019 ([Trivelli Ávila & Caballero Calle, 2018](#)). Sin ir más lejos, los Objetivos de Desarrollo Sostenible establecidos por las Naciones Unidas para 2030, contemplan 17

² Véase <http://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/brief/financial-inclusion-strategies-resource-center>

objetivos y 169 metas, muchas de las cuales incluyen pronuncias explícitas sobre el acceso a servicios financieros como mecanismo de contribución directa para la reducción de la pobreza, el hambre cero, la salud y bienestar e igualdad de género de todas las personas ([Klapper, El-Zoghbi , & Hess, 2016](#)).

Sin embargo, el acceso y uso de servicios financieros sigue siendo un desafío en América Latina y nuestro país. En la Argentina, según la base de datos de Global Findex ([2017](#)), sólo el 49% de los adultos y adultas declara poseer acceso a una cuenta bancaria (siendo este número solo el 38,1% para los sectores de menores ingresos) frente al 69% total a nivel mundial ([Banco Mundial, 2017](#)). Además, la Encuesta sobre Capacidades Financieras realizada por el Banco Central junto con la CAF revela que las tarjetas de débito y crédito son los productos financieros que poseen en primer lugar las personas, siendo un 42% y 37% de los encuestados respectivamente. Por otro lado, según mismo estudio, solo un 8% posee préstamos personales y ente 0% y 1% el resto de los préstamos y/o microcréditos entregados por entidades bancarias ([Banco Central de la República Argentina, 2017](#)). Esto evidencia que no sólo el acceso a productos y servicios sigue teniendo un alcance limitado en nuestro país, sino también y principalmente su uso.

Guarismos como los recién nombrados traen aparejados el deseo de entender, aislando causas coyunturales, cuáles son las desigualdades que ponderan en el sistema financiero y provocan que una parte de la población que quiere acceder y hacer uso de dichos servicios, no pueda hacerlo plenamente, sobre todo en los sectores de menores ingresos. Y, por otro lado, invita a preguntarnos si las instituciones financieras formales traen consigo mecanismos efectivos mediante los cuales se podría llegar a reducir la vulnerabilidad y desigualdad que hoy atañen las personas en situación de pobreza viviendo en asentamientos urbanos.

Vale mencionar que no existe en nuestro país estudio alguno que haya abordado de manera multidimensional la inclusión financiera específicamente en asentamientos urbanos o en los agentes más vulnerados. En los asentamientos del país, el estado actual de acceso y uso de los servicios de ahorro, préstamos, pagos-transferencias y seguros son una incógnita, lo cual limita a las instituciones financieras formales y al sector público tener una mejor comprensión que facilite el diseño de productos o políticas de fomento a medida.

Confiando en que para diagramar una política de intervención efectiva de impulso a la inclusión financiera se torna fundamental conocer las urgencias, prioridades y necesidades específicas segregadas por tipo población, especialmente la más vulnerable, en este trabajo nos proponemos realizar tres aportes. Por un lado, se presenta un instrumento de creación propia y fácilmente replicable (que amplía y ajusta reconocidos cuestionarios globales) para analizar la inclusión financiera de manera multidimensional en asentamientos urbanos.

En segundo lugar, el propósito de esta Tesina es introducir lo que será el Trabajo Final de Maestría en el cuál se propone realizar un diagnóstico que nos permita analizar el acceso y uso de servicios financieros de las personas que viven en barrios populares, estudiando el caso específico del Barrio 31.

Se indagará en una primera propuesta de aproximación a las necesidades de servicios financieros en asentamientos urbanos de Argentina, expondrá la metodología y diseño de instrumento cuantitativo así como la propuesta de que dicho instrumento sea complementado con un análisis de inclusión financiera cualitativo mediante Grupos Focales.

Específicamente, se presenta aquí la introducción al Trabajo Final de Maestría en el cuál se pretende exponer un estudio inédito para nuestro país al analizar mediante métodos cuantitativos y cualitativos, por primera vez, la inclusión financiera en uno de los asentamientos urbanos más emblemáticos de Argentina: el Barrio Padre Carlos Mujica (ex Villa 31-31 bis, en adelante Barrio 31), ubicado en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Nos preguntaremos acerca del lugar que ocupan los servicios financieros formales (cuentas bancarias, préstamos, seguros, entre otros) en la economía de dichas personas. Además, buscaremos testificar que la principal barrera percibida para que ello sea así, es el uso de dichos instrumentos financieros, por sobre su acceso. Por lo que al uso concierne, pondremos a prueba la hipótesis de que el dinero en efectivo y las fuentes informales de ahorro son las utilizadas con mayor frecuencia, en detrimento de los servicios financieros que las familias tienen contratados. Seguido de ello, investigaremos acerca de las razones por las que los hogares deciden ahorrar y tomar un préstamo, estableciendo como enunciado a priori, que mejorar su vivienda es el motivo que prima.

En este trabajo también intentaremos denotar lo disímil de la inclusión financiera en asentamientos informales respecto a los diagnósticos conocidos a nivel nacional que proponen los relevamientos de organismos multilaterales. Este factor cobra especial valor pues, inmersa en el fenómeno global, en Argentina la inclusión financiera ha ingresado de manera explícita en la política pública y financiera. A partir del año 2016, entre la batería de medidas impulsadas y más recientemente desde el Gobierno Nacional, quien concretó con fuerza de Ley la implementación de nuestra primera Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (en adelante ENIF). La ENIF fue publicada el 30 de agosto de 2019 por el Boletín Oficial (Resolución 17/2019, MH) buscando promover el acceso y uso responsable y sostenible de servicios financieros por parte de todas las personas y empresas en el territorio argentino, a la vez de contribuir al desarrollo social y al crecimiento económico del país y reducir la vulnerabilidad económica de los individuos y las empresas a través de la inclusión financiera³

Así, un tercer aporte del Trabajo Final de Maestría a presentar posteriormente a esta Tesina será comprender en profundidad las dimensiones de inclusión financiera en esta población como medio para mejorar el diseño de futuras políticas públicas de inclusión financiera en barrios vulnerables. Se destaca también la posibilidad de replicar este ejercicio y cuestionario de este trabajo manera centralizada por los hacedores de políticas en el marco de la ENIF o bien por instituciones privadas con interés en fomentar la inclusión financiera mediante pagos digitales en poblaciones vulnerables.

Estructuramos este informe del siguiente modo. En la primera sección intentaremos brindar una revisión bibliográfica introductoria sobre los principales conceptos, debates y desarrollos teóricos en torno a nuestro tema de estudio, la inclusión financiera. Esto último nos llevará a analizar la relevancia actual del tópico en cuestión dentro de la economía y su implicancia en sectores vulnerables de la sociedad. En la segunda parte de este trabajo, presentaremos nuestro instrumento, la estrategia metodológica para el levantamiento de información así como la propuesta de abordaje cualitativo en base a grupos focales que formará parte del Trabajo Final de Maestría. Terminaremos esta Tesina con algunas reflexiones a modo de conclusión y apertura del espectro y relevancia de lo que será el Trabajo Final posterior.

³ El Documento oficial puede obtenerse en el siguiente enlace: <https://www.argentina.gob.ar/inclusion-financiera>

De esta forma intentaremos introducir a lo largo de esta Tesina, no solo el tema de la inclusión financiera como tópico de relevancia, sino también la necesidad imperante de contar con datos precisos que permitan calibrar políticas públicas o privadas a medida.

Esperamos que con la presentación de la información a exponer en la instancia de Tesis Final, se abra la posibilidad de replicar este ejercicio en otros barrios populares de la Argentina, que pueda derivar en un instrumento contundente para hacedores de política o instituciones interesadas en fomentar la inclusión financiera en barrios populares de nuestro país, así como también en el debate sobre la regulación y la cautela necesaria para llevar adelante ese proceso de manera responsable, segura y sostenible, velando por el bienestar de las personas y los hogares.

II. Marco Teórico

El marco teórico de esta tesis es aquel inherente a los debates en torno al concepto de la exclusión financiera: *"Los grupos sociales que no pueden acceder a los servicios financieros tampoco pueden, por regla general, obtener otro tipo de consideración social, por lo que la exclusión financiera se convierte en un elemento potenciador de otras clases de exclusión social"* ([Gardener et al., 2005, p. 13](#))

Hablar de inclusión financiera y sus debates teóricos remite a discutir los conceptos, abordajes y corrientes que indagan en la cara más visible de esta moneda, la exclusión de los mercados financieros. Como veremos seguidamente, la exclusión financiera ha sido ampliamente discutida, con diferentes autores que ofrecen distintas definiciones, teóricas y prácticas. Sin embargo, antes de adentrarnos en estas corrientes, es necesario remontarnos a dos debates más amplios que son, justamente, de los cuales emerge la discusión en torno a la exclusión financiera y su relación con el desarrollo económico. El primero es el debate en torno a la pobreza y el segundo es aquel inherente a la exclusión social⁴.

⁴ Estos son a su vez parte fundamental de un debate aún más extenso, aquel del desarrollo económico. A los fines prácticos, en este marco teórico omitiremos el tratamiento del vínculo entre pobreza y exclusión social con el desarrollo económico por considerar que, en cierta medida, el conceso es amplio en torno al desarrollo económico como un estado sin (o con baja) pobreza y exclusión social (Easterly, 2001; Todaro, 2006; Banerjee, y Duflo, 2010).

Veremos que, partiendo desde una comprensión estrecha de la pobreza como una falta de recursos materiales suficientes para garantizar la subsistencia, se llega hasta el concepto más amplio de exclusión social que refiere (en su sentido más íntegro) a exclusión como la no participación en la sociedad. La literatura sobre la exclusión financiera se ha definido entonces en el contexto de dicho tópico, más amplio e inherente a la exclusión social de ciertos grupos de personas de la corriente principal de la sociedad.

Bajo el marco teórico que describiremos a continuación y utilizaremos en para este Trabajo Final de Maestría, la exclusión financiera se refiere a la incapacidad de las personas para acceder, y/o utilizar eficazmente, productos financieros que puedan ayudarles a participar en la gama de actividades que constituyen la vida social. La inclusión financiera debe entonces tener el objetivo final de abolir el estado de exclusión social buscando elevar la condición financiera y los estándares de vida de las personas más desfavorecidas.

a. De la pobreza a la exclusión social

i. Pobreza:

La pobreza es un concepto complejo y controvertido del cual no existe una única definición y abordaje ([Alcock, 2006](#)). En la corriente teórica más tradicional, la pobreza se entiende en términos de cuestiones distributivas, la falta de recursos a disposición de una persona o de un hogar para garantizar un nivel adecuado de calidad de vida ([Barnes, 2005](#)). De este abordaje se desprendieron luego conceptos como aquél de “pobreza absoluta”, mediante el cual las personas o los hogares se encuentran en situación de pobreza si sus ingresos totales son insuficientes para obtener el mínimo necesario para mantener la mera eficiencia física. La pobreza absoluta intenta definir los niveles de vida mínimos que toda persona debería tener, independientemente del país en el que viva ⁵ ([Naciones Unidas, 1995](#); [Rowntree, 2000](#)).

⁵ En este caso, la pobreza se entiende como una condición caracterizada por una grave privación de las necesidades humanas básicas, incluidos los alimentos, el agua potable, las instalaciones sanitarias, la salud, la vivienda, la educación y la información (Naciones Unidas, 1995).

Las críticas al concepto sugieren que los elementos absolutos de la pobreza (como el tipo de comida y refugio necesarios para mantener la eficiencia física), están de hecho sujetos a las normas y costumbres sociales y, como tales, pueden ser interpretados de diferentes maneras en diferentes lugares y por diferentes personas (Barnes, 2005). Se esgrime así el concepto de “pobreza relativa”. Según este abordaje, la pobreza es un concepto relativo que debe entenderse en el contexto de una sociedad dada y no en términos fijos. Bajo este enfoque los hogares y personas estarán en una situación de pobreza cuando carezcan de recursos para obtener el tipo de alimento, participar en las actividades y alcanzar las condiciones de vida que sean habituales o al menos ampliamente fomentadas o aprobadas en las sociedades a las que pertenecen ([Townsend, 1979](#); [Lister, 2004](#); [Spicker2007](#))⁶.

Otra corriente de autores, como Oppenheim y Harker (1996), señalan que los bajos ingresos provocan la falta de participación en actividades clave de la vida social, no sólo en términos de necesidades físicas sino también en términos de participación en las costumbres sociales y culturales. Por lo tanto, los conceptos absolutos como los relativos se centran en una amplia gama de dimensiones de la no participación que va más allá de las necesidades físicas y consideran una serie de procesos que conducen a la exclusión, más allá de la privación material ([Oppenheim y Harker, 1996](#)).

Los abordajes de la pobreza prontamente adquirieron carácter multidimensional y los términos de exclusión social y pobreza fueron muchas veces usados indistintamente. En los hechos, la exclusión social va más allá de la pobreza de ingresos y, por supuesto, está profundamente interrelacionada con la exclusión financiera. Veremos que, mientras la exclusión social conduce automáticamente a la exclusión financiera, se considera que la exclusión financiera pertenece a un proceso que refuerza el riesgo de exclusión social⁷.

⁶ De estos dos abordajes se extrae la mayor parte de los instrumentales prácticos para medir la pobreza, incluso los más utilizados en la actualidad. Por ejemplo, el Banco Mundial mide su concepto de “pobreza extrema” como menos de USD1.90 al día. La Unión Europea, cuantifica su concepto de “pobreza relativa” cuando el ingreso medio anual es inferior al 60% de la mediana del ingreso familiar ajustado por el tamaño de la familia (Todaro, 2006).

⁷ En sociología, el término exclusión social se utiliza para describir tanto una situación como un proceso. En la economía industrial, la palabra exclusión se utiliza a menudo para describir el proceso. Como proceso, se centra en cómo operan las fuerzas sociales y económicas para acentuar o disminuir la exclusión de individuos o grupos de los medios de subsistencia o

ii. Exclusión Social:

Si bien el concepto nace en Francia en los años 60, se extendió mayormente hacia los 90. Siguiendo a Beland (2007), la incorporación formal del concepto en el discurso moderno se atribuye generalmente a la publicación de René Lenoir *Les Exclusion* (1974), aunque una referencia anterior a la exclusión social se hizo en *L'Exclusion Sociale* (1965) de Jean Klanfer. Empero, varias de sus dimensiones habían sido abordadas en trabajos de autores clásicos como Aristóteles y hasta Adam Smith, puesto que ambos vincularon la exclusión a la falta de elección individual o de libertad para tomar decisiones ([Béland, 2007](#)).

En el desarrollo económico la exclusión social obtiene fuerte popularidad con los aportes de Amartya Sen, filósofo y economista bengalí galardonado con el Premio en Ciencias Económicas en memoria de Alfred Nobel en 1998. Amartya Sen (2000), destaca dos categorías de exclusión social. Por un lado, la “Exclusión Social Activa” cuando refiere a algo promulgado por ley o por pronunciamiento como no permitir que un grupo de personas debido a su etnia u otra razón definitoria participe en un proceso político (es una forma elitista de exclusión). Por otro lado, la “Exclusión Social Pasiva” según Sen es algo que se produce a través de procesos sociales como la pobreza o el aislamiento. Tanto a nivel macroeconómico o en el plano personal, debido a una economía atascada o a una crisis financiera la persona o grupo es excluida⁸ ([Sen, 2000](#)).

Al margen de los aportes específico al concepto por parte de Sen, la comprensión de la exclusión social tomó rumbos más amplios, por ejemplo, aquel que enfatiza el “derecho a la ciudadanía social” y sus tres dimensiones civil, político y social ([Lister, 2000](#)). Este concepto es ampliado por Rogaly (1999), en términos de "ciudadanía económica" o falta de acceso al trabajo remunerado y no remunerado,

derechos que son la fuente básica del bienestar. Los mercados también desempeñan un papel importante en la exclusión. En la economía de mercado, la estratificación económica -un proceso que distribuye los beneficios del crecimiento económico mediante la integración de unos y marginalizando otros- es inherente.

⁸ El Banco Asiático de Desarrollo (BAD) ha expuesto seis ejemplos de exclusiones activas y pasivas. (i) Pobreza - pasiva, (ii) Exclusión del mercado de trabajo - activa, (iii) Exclusión del mercado de crédito - activa, (iv) Exclusión relacionada con el género - activa/pasiva, dependiendo del país, (v) Salud - pasiva, (vi) Mercado de alimentos y pobreza - activa/pasiva.

que también abarca el acceso a los servicios financieros y la educación financiera ([Rogaly, 1999](#)).

En resumen, y en base a la literatura expuesta, la exclusión social significa ser incapaz de acceder a aspectos de la vida que la mayoría de la sociedad contempla. Tiene que ver con la participación en la sociedad en general. Las personas socialmente excluidas son más vulnerables desde el punto de vista económico y social, por lo que tienden a tener menos experiencias de vida y de participación. Es un proceso por el cual ciertos grupos son sistemáticamente desfavorecidos. Está claro que el concepto va más allá de la pobreza de ingresos, es la marginación acumulativa de la producción, el consumo, las redes sociales (comunidad, familia y vecinos) y la toma de decisiones. Como la exclusión social niega oportunidades y derechos a los desfavorecidos, suele ser causa y consecuencia de la pobreza y los conflictos.

El interés en el concepto de exclusión social ha indagado en los procesos y en la búsqueda de explicaciones a dicha exclusión. Esto condujo a la identificación de múltiples dimensiones de exclusión, tales como el concepto principal de esta disertación doctoral, la exclusión del sistema financiero o exclusión financiera. Así, la exclusión de la prestación de servicios, incluidos los servicios financieros, se ha convertido cada vez más reconocida como uno de los distintos procesos que conducen a la exclusión social ([Walker, 1997](#); [Burchardt et. al., 1999](#); [Rogaly, 1999](#); [Béland, 2007](#))

b. Exclusión Financiera

El término exclusión financiera tiene una amplia gama de definiciones implícitas y explícitas, aunque en su versión las definiciones son bastante similares. Autores como Mohan (2006) sostienen que la exclusión financiera significa que ciertos segmentos de la sociedad no tienen acceso a productos y servicios financieros adecuados, de bajo costo, justos y seguros de los principales proveedores. Otros como Conroy (2005) la definen como un proceso que impide que los grupos

sociales pobres y desfavorecidos tengan acceso a los sistemas financieros formales de sus países. Carbo y coautores (2005) como la incapacidad de algunos grupos sociales para acceder al sistema financiero ([Carbo et. al., 2005](#); [Conroy, 2005](#); [Mohan, 2006](#)).

La exclusión financiera puede ser definida como un estado y un proceso. En sentido estricto, la exclusión financiera se refiere a la exclusión de ciertos productos y servicios financieros, mientras que, en términos más generales, describe los procesos que tienen el efecto de cerrar el paso a los servicios monetarios tradicionales⁹ (Sinclair, 2001). A nivel individual, la exclusión financiera crea dificultades con respecto a la gestión diaria del dinero personal, la seguridad financiera a medio y largo plazo y la compra de bienes de consumo ([Kempson y Whyley, 1999](#)).

Según trabajos como los de Anderloni y Vandone (2007) o Sarma y Pais (2011), el término ingresa por primera vez en escena en 1993, acuñado por geógrafos preocupados por el limitado acceso físico a los servicios bancarios como resultado del cierre de sucursales. Recién en 1999 parece haber sido utilizado por primera vez en un sentido más amplio, para referirse a las personas que han restringido el acceso a los servicios financieros convencionales ([Leyshon y Thrift, 1995](#); [Kempson y Whyley, 1999](#); [Anderloni y Vandone, 2007](#); [Sarma y Pais, 2011](#)). Desde la década del 90, un inmenso número de abordajes han indagado sobre cómo definir la exclusión financiera desde esferas académicas como hacedores de política ([Anderloni, 2003 Y 2005](#); [Anderloni y Carluccio, 2006](#); [Carbo et al, 2005 y 2007](#); [Devlin, 2005](#); [Gloukoviezoff, 2004 y 2006](#); [Kempson Y Whyley, 1999](#); [Sinclair, 2001](#)).

No obstante, como se dijo, existe un reconocimiento generalizado de que la exclusión financiera forma parte de una exclusión social mucho más amplia, a la que se enfrentan algunos grupos que carecen de acceso a servicios esenciales de

⁹ La terminología tradicional disgrega en cuatro servicios financieros. a) Ahorro; b) Crédito; c) Seguros; d) Remesas o transferencias. Sin embargo, la necesidad de estos servicios varía. La exclusión de cada uno de los ámbitos mencionados tiene diversas implicaciones tanto para las personas como para la sociedad en su conjunto (Kumar y Chiderzo, 2005)

calidad como el empleo, la vivienda, la educación o la asistencia sanitaria ([Walker, 1997](#); [Burchardt et. al., 1999](#); [Rogaly, 1999](#); [Béland, 2007](#)).

Al igual que la exclusión social, la exclusión financiera presenta sus propias dimensiones. Estas dimensiones y las dificultades que generan para la inclusión financiera son causadas simultáneamente por las características de los servicios e instituciones en que se venden (lado de la oferta) así como la situación y las características financieras del cliente (lado de la demanda). El análisis de cada estructura (tanto desde el punto de vista de la demanda como de la oferta) enfatizará para cada país la forma en que la oferta satisface la demanda y su pertinencia.

i. Desde la oferta:

Históricamente, la corriente más tradicional de la literatura ha analizado la exclusión desde un enfoque del lado de la oferta. Esto es, que la exclusión financiera se debe a que los principales proveedores comerciales no han podido suministrar una gama de productos y servicios adecuada a las necesidades de todos los sectores de la sociedad.

Reconocidos aportes en esta línea van desde artículos clásicos como "Credit Rationing in Markets with Imperfect Information" de [Joseph Stiglitz y Andrew Weiss \(1981\)](#) o "The Financial Systems Approach to Development Finance and Reflections on Its Implementation" de [J.D. Von Pischke \(1998\)](#), hasta libros más recientes como "Why isn't there more Financial Intermediation in Developing Countries?" de [Jonathan Conning y Michael Kevane \(2002\)](#), "Asymmetric Information in Financial Markets: Introduction and Applications" de [Ricardo Bebzuck \(2003\)](#) o "Finance for all? Policies and Pitfalls in Expanding Access" de [Demirgüç-Kunt y coautores \(2008\)](#), aunque esta lista podría continuar.

Esta corriente bibliográfica estudia el acceso desde la oferta basando su lógica en que una serie de motivos implica que los bancos consideren servir a poblaciones específicas (e.g. los más vulnerables) como algo no rentable (costos administrativos relativamente altos) y de alto riesgo. Algunos de estos motivos son la falta de garantías e ingresos confiables del excluido; la distancia física y social entre

banqueros y excluidos; las regulaciones bancarias (por ejemplo, debido a los topes de tasas de interés o al hecho de que los préstamos sin garantía deben estar totalmente protegidos por el patrimonio de un banco).

Sin embargo, los motivos más estudiados y trabajados por la literatura recaen en los problemas de información asimétrica. El hecho de que la gente excluida no tiene registros de negocios o un historial bancario (asimetría de la información) ni pueda entregar garantías genera dos problemas modelados y tratados teóricamente de manera exhaustiva por esta corriente. Estos son: a) La Selección Adversa, los bancos tienden a aumentar la tasa de interés –u otro requisito- para cubrir el riesgo pues no pueden determinar cuáles son los clientes riesgosos, por lo que los mejores clientes pueden quedar fuera del mercado; b) el Riesgo Moral, suscitado en que una de las partes en cualquier contrato le impone riesgos adicionales a la otra parte, por ejemplo cuando los bancos no saben cuánto esfuerzo hacen los prestatarios para el éxito de su emprendimiento ([Stiglitz y Weiss, 1981](#); [Von Pischke, 1998](#); [Conning y Kevane, 2002](#); [Bebzuck, 2003](#); [Demirgüç-Kunt et.al, 2008](#))

ii. Desde la demanda:

Hay que establecer una distinción importante entre el acceso y la utilización de los servicios financieros. El acceso a una cuenta bancaria se considera una necesidad universal en la mayoría de los países desarrollados y en desarrollo, pero es claro que no basta con tener acceso a una cuenta bancaria para calificar como financieramente incluido. La prestación de servicios no implica el acceso per-se, ni el acceso implica el uso de un servicio.

Algunos abordajes desde la oferta también sirven para leer el fenómeno desde la demanda. Por ejemplo, los costos de transacción y los problemas de información asimétrica (con sus abordajes de riesgo moral y selección adversa) también aplican al demandante.

Un fuerte componente de la literatura que estudia la exclusión desde la demanda aborda la alfabetización financiera y los niveles educativos como un factor fundamental al momento de limitar el acceso y el uso adecuado de los servicios

financieros por parte de la población. Estas aproximaciones destacan, además de la falta de conciencia financiera sobre los beneficios de la banca y la educación financiera, que los servicios financieros son muy complejos en naturaleza ([Chakraborty, 2010](#); [Mukherjee, 2010](#)).

En relación a lo dicho, otros autores como Kempson y Whyley (1999) sostienen que las personas incluidas en el sistema financiero se informan más en términos financieros y reciben consecuentemente una ventaja informativa (mayor educación financiera) que los excluidos. Esto les permite tomar decisiones financieras mejor informadas, mientras que los que quedan fuera se distancian aún más de la esfera financiera. La falta de información sobre los productos financieros aumentaría aún más las barreras psicológicas y la opinión de los desfavorecidos de que no disponen de ciertos servicios financieros a la vez de una mayor polarización con respecto al acceso a las finanzas electrónicas ([Pahl, 1999](#); [Kempson y Whyley, 1999](#)).

También existe una corriente específica que señala la “auto-exclusión” como una razón para las falencias de acceso y uso. Ejemplo de ello serían las personas que con una cuenta bancaria básica pueden ser reacias a utilizar por dificultades en su entendimiento financiero. En algunos países se han observado además barreras culturales y religiosas a la banca. Otro motivo es la desconfianza hacia los bancos como uno de los factores que explica por qué las personas podrían no querer acceder o utilizar los productos financieros convencionales incluso en economías donde el acceso está asegurado o es gratuito. La desconfianza puede basarse en la experiencia individual real o en la experiencia de amigos, familiares o vecinos, o en una cobertura negativa de la prestación general de servicios financieros por parte de los medios de comunicación ([Speak y Graham, 2000](#)).

Estos factores deben ser distinguidos de aquellas características propias del demandante que no lo hacen aceptable para la oferta formal disponible (bajos recursos, falta de ingresos regulares, ausencia de colaterales y garantías, etc.). Más allá de ello, los que libremente deciden no comprometerse con el sistema financiero de una u otra manera, siendo la elección de dichas personas aceptada como genuina no contemplaría un acto de exclusión financiera. Dada la difusa línea que divide los

casos en los cuales existe “auto-exclusión” por elección es que se discute generalmente en el contexto de la exclusión impuesta ([Devlin, 2005](#)).

Por último, el nivel de compromiso de las personas con productos financieros específicos así como el nivel de acceso varía y posee distintos grados. La exclusión financiera tiene múltiples facetas y se identifican diferentes grados de exclusión. Un mayor número de hogares está marginalmente incluido, teniendo sólo uno o dos productos financieros en comparación con una minoría de hogares que no tienen ningún producto financiero corriente. Por lo que se refiere a los bajos niveles de utilización de los servicios bancarios debe distinguirse del universo "no bancarizado" o sin ningún tipo de servicio bancario en una amplia gama de productos financieros, y servicios y niveles de utilización.

Como podemos observar, la exclusión financiera puede ser abordada desde distintas corrientes, autores u ópticas. El instrumental teórico es amplio y la exclusión financiera es sólo uno de los tantos canales posibles que desembarcan en el desarrollo económico. Por mi formación, el marco teórico con el cual leeré la problemática de mi tesis es el explicitado anteriormente, aquel inherente a la exclusión financiera como un proceso que presenta sus propias dimensiones y es además sólo una sub-dimensión de la exclusión social, cara a su vez del desarrollo económico.

III. Estado del Arte y Antecedentes

En el mundo hay 1.700 millones de personas que no tienen acceso a una cuenta en una institución financiera. Esto es, sólo el 69% de los adultos del planeta posee una cuenta bancaria (menos aún en términos de ahorro y crédito formal¹⁰). De estos, sólo una cuarta parte hace uso frecuente del sistema sacando dinero de sus cuentas tres o más veces al

¹⁰ Sólo el 22% de los adultos ahorra en entidades financieras formales y únicamente el 9% consigue un préstamo en una entidad financiera. Sin embargo, más de un 25% recibe préstamos de familiares, amigos o prestamistas informales.

mes. Estos datos muestran una fuerte concentración hacia individuos en situación de pobreza y países de menores ingresos¹¹ ([Demirgüç-Kunt et. al., 2017](#)).

Los efectos negativos que tiene la falta de acceso al sistema financiero formal no son algo menor. En el trabajo “Social, economical and financial consequences of financial exclusion” de Bernard Bayot (2013) se detallan de manera exhaustiva. En los hechos, incrementa la vulnerabilidad y profundiza el riesgo de exclusión social y la pobreza ([Anderloni y Vandone, 2007](#); [Bayot, 2013](#)).

En este sentido y como ya se mencionó la inclusión financiera es actualmente un objetivo en sí mismo, pero se torna aún más valiosa como componente para la inclusión social y empoderamiento de los sectores más desfavorecidos. La población excluida del sector financiero que pueda acceder a educación y servicios financieros en condiciones favorables, podrá suavizar sus patrones de consumo, planear mejor sus gastos, atender riesgos relacionados con la salud y realizar inversiones, no sólo en emprendimientos productivos, sino también a largo plazo como en educación ([Trivelli, 2013](#); [Tejerina et.al, 2014](#); [Clausen y Trivelli, 2015](#)).

Como analizamos en nuestro marco teórico, los causantes de la exclusión financiera son varios e inherentes tanto a factores de la oferta como de la demanda¹² ([Stiglitz y Weiss, 1981](#); [Von Pischke, 1998](#); [Conning y Kevane, 2002](#); [Bebzuck, 2003](#); [Demirgüç-Kunt et.al, 2008](#)). Además, siguiendo al Global Findex, los datos empíricos parecieran coincidir con estas conjeturas teóricas¹³.

¹¹ De la totalidad de adultos no bancarizados sólo el 11% pertenece a economías de ingresos altos en general. En las economías de altos ingresos pertenecientes a la OCDE el acceso es del 94% mientras que en las economías en desarrollo sólo el 54%. En la población más vulnerable (adulta con ingresos inferiores a US\$2 al día) la cifra de personas excluidas financieramente asciende al 77%. En pocas palabras tres de cada cuatro pobres del mundo carecen de una cuenta bancaria.

¹² De manera general, se entiende que la mayor parte son personas en situación de pobreza, sin historial crediticio o posesiones que puedan garantizar el pago, por ello no son clientes efectivos para los bancos tradicionales. Pero también sucede que muchos viven en el medio rural, lejos de los principales centros económicos y las oficinas bancarias. Otros tantos son discriminados por ser mujeres, discapacitados o pertenecer a minorías étnicas o culturales mientras que otros grupos directamente desconocen el sistema y lo que les ofrece emprendimiento.

¹³ Entre las razones más comunes dadas para no tener una cuenta, en abrumadora mayoría está la falta de dinero (59%). Sólo el 4% citó no tener la necesidad como razón única de no poseer de una cuenta bancaria, sugiriendo que cuando las otras barreras al acceso se reduzcan (como el costo de abrir y mantener una cuenta o la distancia a la institución financiera) el resto estaría interesado en tener una cuenta bancaria. A su vez, el hecho de que la falta de dinero sea la

El creciente interés en los temas vinculados a la inclusión financiera es consecuencia también de una mejor comprensión al respecto de su importancia para el desarrollo económico y social. A pesar de ello, la investigación en torno al fenómeno global de la inclusión financiera presenta muchas vacancias (véase [Demirgüç-Kunt y Singer; 2017](#)).

De manera general, podemos agrupar los antecedentes bibliográficos directos de nuestra investigación en el recorrido que existe entre las microfinanzas y la inclusión financiera.

a. Origen de las Microfinanzas:

Hablar de inclusión financiera en poblaciones vulnerables no es algo nuevo. En los hechos, sus antecedentes se remontan al concepto del microcrédito acuñado en la década de 1970. Como se analizará a continuación, si bien la inclusión financiera es un concepto relativamente reciente, las microfinanzas vienen llevándola a cabo a nivel global hace más de cuatro décadas. Específicamente, podemos decir que las microfinanzas son sinónimo de inclusión financiera con enfoque dirigido a los más pobres y vulnerables, a la base de la pirámide socioeconómica ([Prahalad, 2009](#)).

Como denota [Lacalle y coautores \(2010\)](#), el origen de las microfinanzas se remonta a 1974 en Bangladesh, cuando el economista Muhammad Yunus, decidió comenzar a realizar pequeños préstamos (microcréditos) al sector de la población cuyos bajos ingresos y carencia de garantías los mantienen excluidos del sector financiero. El proyecto creció hasta convertirse en el Banco Grameen, una institución bancaria presente en todos los continentes que se basa en la solidaridad y responsabilidad de sus clientes.

Así, como veremos, esta historia comienza formalmente con el microcrédito. No obstante, con el correr de los años otras iniciativas de servicios financieros para los excluidos se incorporaron para conformar un concepto más integral. Este concepto contemplativo de los distintos instrumentos desarrollados específicamente para la inclusión financiera en la base de la pirámide es lo que conocemos actualmente como Microfinanzas.

primera razón a nivel global pero también en todas y cada una de las regiones en desarrollo salvo Europa apoya la hipótesis de la pobreza como principal motivo de exclusión financiera.

En aquel entonces, el microcrédito fue una herramienta fundamental para demostrar que las teorías vigentes respecto a las finanzas en el siglo veinte no eran absolutas: los individuos en condición de pobreza también pueden ahorrar. No solo ello, también se reveló que dicho sector de la población es capaz de pedir y devolver los créditos tomados, administrar un pequeño negocio y obtener una rentabilidad ([Lacalle et al., 2010](#)).

El modelo microfinanciero para otorgar créditos de reducidos montos a personas excluidas de la banca tradicional ha demostrado en sus primeros 40 años ser un sistema eficiente para incorporarse a zonas que la banca no logró abarcar. A su vez, las microfinanzas aportaron cambios significativos en la metodología de selección de clientes, análisis de riesgo y mitigación de la selección adversa.

Desde el inicio, contaron con una dinámica diferente. Optaron por revolucionar el sistema de garantías buscando alternativas viables para mantener una alta tasa de repago. No obstante, los programas de microcréditos utilizan mecanismos de selección para limitar el acceso a los servicios ofrecidos solicitando que los clientes potenciales cumplan una serie de requisitos. También, el Banco Grameen fue pionero en el sistema de créditos “grupales” donde los clientes se autoseleccionan en grupos, funcionan como garantes mutuos y brindan información relevante para el banco que permite asignar diferentes tasas de interés dependiendo los riesgos de los grupos ([Roodman y Morduch, 2013](#)).

Siguiendo los pasos del Banco Grameen, inicialmente la visión de los microcréditos consistía en una visión social. Según primera Cumbre del Microcrédito (1997)¹⁴, se considera que un microcrédito es un programa que otorga créditos de pequeños montos al sector de la población más vulnerable y en situación de pobreza. Asimismo, se estableció que dichos créditos deben generar una oportunidad para comenzar un pequeño negocio con ingresos suficientes para mejorar su nivel de vida y el de sus familias.

A medida que el sector de microcréditos fue creciendo, nuevas visiones emergieron, dejando en evidencia una amplia heterogeneidad. Actualmente existen diferentes metodologías para brindar dicho servicio; los grupos solidarios del Banco Grameen,

¹⁴ Del 2 al 4 de febrero de 1995. Reina Sofía de Grecia (presidencia). 1ª Cumbre de Microcrédito. Congreso llevado a cabo en Washington D.C., Estados Unidos.

los bancos comunales, los grupos de autoayuda donde el propio grupo lleva a cabo la gestión de fondos y los préstamos individuales son algunas de las alternativas comúnmente utilizadas ([Chiapa y Prina, S, 2009](#)).

Es interesante notar que los montos de los microcréditos han variado según el país y la entidad oferente, al igual que lo han hecho a lo largo del tiempo y de región a región. Inicialmente, dicho servicio financiero se basaba en la confianza hacia el cliente como garantía de pago, pero con el transcurso del tiempo y a medida que el sector fue desarrollándose, aumentó la exigencia de garantías, trasladándose a un sistema de garantías mutuas a través de los grupos solidarios y otras metodologías ([Lacalle et al., 2010](#))

En diferentes partes del mundo se desarrollaron sistemas tan diversos que actualmente se torna casi imposible analizar la eficiencia de los microcréditos como un todo; los resultados dispares- al igual que su contribución en la sociedad- dependen de las metodologías y las características de la población que los demande, así como la institución que los ofrece ([Morduch y Haley, 2002](#)).

b. Del microcrédito a las Microfinanzas:

Desde su origen, la industria microcrediticia ha demostrado su flexibilidad para adaptarse a las necesidades de la población y su contexto, causando la creación y expansión de nuevos servicios y la utilización de métodos innovadores para reducir costos y aumentar la eficiencia. Asimismo, parte de la innovación se debió al creciente interés de los gobiernos por generar un marco donde las instituciones microfinancieras sean autosostenibles y no dependan de subsidios o donaciones.

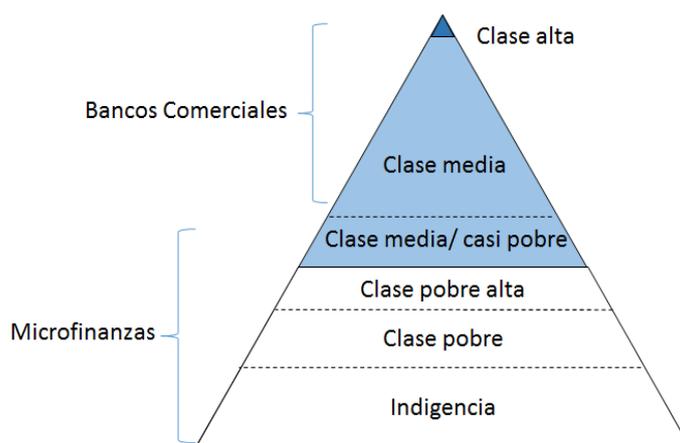
Estudios empíricos en diferentes regiones de Asia y América Latina demostraron que para que la clase con menores ingresos pueda salir de la trampa de la pobreza es sumamente importante el acceso a diversos servicios financieros distintos al crédito y al ahorro, que respondan a las necesidades actuales de la sociedad ([Morduch y Haley, 2002](#); [Lacalle et al., 2010](#)).

De allí nace el concepto de microfinanzas. Un conjunto de servicios accesible más amplio contribuye a reducir los riesgos, equilibrar el consumo e incrementar la seguridad (factores claves para garantizar la reducción de la pobreza). De esta manera, surgieron servicios como microseguros, microleasing, microcréditos

hipotecarios, microdescuentos comerciales y micro ahorros, entre otros, que comprenden el universo de servicios microfinancieros.

Las microfinanzas, al igual que los microcréditos, se encuentran enfocadas en la base de la pirámide social (Figura 1) y surgieron a partir de las necesidades de la población excluida a los servicios financieros en general, no sólo al aspecto crediticio.

Figura 1: Servicios Financieros según eslabón de la pirámide social



Fuente: elaboración propia en base a [Prahalad \(2009\)](#)

La historia nos muestra cómo, más allá de sus avatares, las microfinanzas han ido tomando un rol cada vez más relevante. Recientemente, mediante el impulso del fenómeno global de la inclusión financiera.

c. Impacto de las Microfinanzas:

Desde sus inicios ha existido un fuerte interés en el estudio del alcance y eficiencia de las microfinanzas. Considerando que su objetivo principal es mejorar el bienestar de la población vulnerable, es fundamental detectar si dicha actividad realmente genera valor social y cumple con las metas establecidas.

La evidencia empírica sobre los efectos de los servicios microfinancieros es variada. En términos generales, la micro-evidencia (en relación al hogar o prestatario) existente expone los siguientes resultados segregados por servicios:

1. Microahorros:

- Poseer una cuenta de ahorro permitiría realizar mayores inversiones y suavizar el consumo, mejorando la administración del dinero.
 - [Dupas y Robinson \(2013\)](#) demostraron que las personas con la posibilidad de ahorrar de manera segura aumentan los ahorros destinados a la salud médica en un 66% en Kenia.
 - Los servicios financieros de ahorro facilitan el planeamiento y financiación de los costos educativos y son asociados a mayores niveles de aspiración profesional y educativos ([Chiapa et al., 2014](#)).
2. Microseguros:
- El uso de dichos instrumentos reduciría la posibilidad de caer en la pobreza en momentos inesperados donde hay altos gastos o caídas repentinas en el ingreso ([Klapper et al., 2016](#)).
 - En la población agraria, disponiendo de seguros contra accidentes o fenómenos naturales, los productores encuentran un incentivo adicional para invertir y tomar mayores riesgos con la finalidad de aumentar tanto la rentabilidad obtenida como el ingreso ([Dercon y Christiaensen, 2011](#)).
3. Micropagos o remesas:
- El uso de cuentas bancarias aumentaría la eficiencia, reduciendo los costos y aumentando la velocidad del pago ([Demirguc-Kunt et al., 2017](#)).
 - Según [Aker et al. \(2014\)](#), la reducción en promedio del tiempo necesario que podría ser utilizado en actividades más productivas y de costos son equivalentes a lo necesario para alimentar por un día a una familia de 5 integrantes.
 - Asimismo, utilizar los servicios digitales regularmente contribuiría a la creación de un historial financiero que facilita a los individuos a acceder al crédito ([International Finance Corporation, 2017](#)).
 - Por ejemplo, realizar las transferencias de subsidios del gobierno electrónicamente es un método más seguro y conveniente para realizar transacciones y expandir la inclusión financiera ya que fuerza a los ciudadanos que reciben los beneficios a familiarizarse con los servicios del banco. También se obtienen beneficios adicionales para el gobierno, como en el caso de otorgar los subsidios a través de transferencias bancarias donde se reduce la corrupción y aumenta la eficiencia ([Duryea y Schargrodsky, 2008](#)).

4. Microcréditos

- Al haber tanta diversidad en las metodologías aplicadas para brindar este servicio, no se pueden generalizar los resultados obtenidos a través del análisis de la evidencia empírica.
- Si bien un estudio realizado por [Duflo, Banerjee, Glennerster y Kinnan \(2013\)](#) demostró a través de un experimento aleatorio en villas de emergencia en India que los microcréditos productivos no mejoraban contundentemente el bienestar de los microemprendedores y sus familias en comparación con muestras de control, [Karlan y Zinman \(2009\)](#) analizaron los efectos socioeconómicos de los microcréditos en Sudáfrica, concluyendo en que dicho servicio aumenta el ingreso, el consumo, la autosuficiencia y habilidad de mantener un trabajo estable y contribuye al desarrollo de las capacidades y de la autoestima del prestatario, así como mejora su confiabilidad social.
- No obstante, en la mayoría de los casos los microcréditos posibilitan que los sectores pobres realicen actividades productivas que prevean un ingreso regular, reduciendo las dificultades que suelen presentar los mercados de trabajo en los países en desarrollo. A su vez, la mayor estabilidad en los ingresos y el consumo permite afrontar shocks inesperados. El acceso a microcréditos a nivel individual incrementaría el consumo de las familias y aumentaría el bienestar de las personas que cuentan con acceso a los servicios financieros.

De manera general, los beneficios asociados al acceso a servicios microfinancieros alteran, en mayor medida, la situación socioeconómica de los clientes y tienen implicancias a nivel macro y microeconómico.

Dado que los ingresos de la población vulnerable son inciertos y volátiles, los servicios microfinancieros contribuyen a satisfacer las necesidades básicas suavizando el consumo, lidiando con las emergencias, obteniendo los recursos para aprovechar oportunidades comerciales y afrontando gastos elevados ([Rosenberg, 2010](#)).

Por otra parte, la gran variedad de regulaciones y contextos nacionales llevan a que los resultados sean dispares entre países. Una serie de estudios más recientes como [Banerjee et al. \(2017\)](#), [Attanasio et al. \(2015\)](#) y [Angelucci et al. \(2015\)](#) demostraron que no hay una única manera de medir el impacto o un único resultado para la implementación de servicios microfinancieros en la sociedad. Asimismo, en los últimos 10 años, la cantidad de clientes en situación de pobreza se vio reducida ya que las IMFs de algunos países se vieron presionadas por las regulaciones a inclinarse por brindar servicios a los clientes que tengan mayores probabilidades de repagar sus deudas o mantener los costos del servicio ([Morduch y Cull, 2017](#)).

De cualquier modo, los estudios comparativos entre muestras control y experimental en países en desarrollo determinaron que no hay la suficiente evidencia como para afirmar que las microfinanzas han logrado un impacto significativo en el ingreso y consumo de la población, pero tampoco que no lo han hecho. Específicamente han demostrado “*modestly positive, but not transformative, effects*” ([Banerjee et al 2015](#) y [2017](#)) lo cual afirma el entendimiento de que las microfinanzas son una herramienta más, probablemente necesaria pero no suficiente, en la lucha contra la pobreza.

d. De las Microfinanzas al fenómeno global de Inclusión Financiera:

Entender y distinguir el concepto “microcrédito” de la “inclusión financiera”, resulta determinante no solo para la comprensión y el desarrollo de este trabajo sino también, para lograr un abordaje idóneo e integral de los escenarios que entraron en juego a partir de que la inclusión llegó para quedarse en el ámbito financiero.

Como se mencionó, para el primer caso, su origen se remonta a Bangladesh en la década de 1970, donde el economista Muhammad Yunus, actual premio nobel de la paz por su trabajo al respecto, comenzó a impartir pequeños préstamos de dinero (microcréditos) a sectores rurales de la población con el objetivo de combatir la pobreza. Esta condición, determinada por sus ingresos, en conjunto con la falta de historial crediticio y garantías, los mantenían excluidos del sector financiero.

Lo trascendental de la experiencia de Yunus y por lo que tuvo gran éxito, fue la innovación aplicada en el mecanismo de préstamo de dinero, realizado a través de

grupos solidarios, el cual permite actuar a las mismas personas tomadoras de crédito, como garantes de sus pares dentro de un mismo grupo ([Armendáriz & Morduch, 2010](#)). Esta nueva tecnología aplicada, permitió entonces resolver la dificultad que traía aparejada las microfinanzas, el riesgo y los costos asociados a la asimetría de información que no eran resueltos a través de un acto de “buena voluntad”.

De esta manera, la naturaleza de los microcréditos fue asociada a instituciones como el Banco Grameen y aquellas enfocadas en prestar dinero a personas en situación de pobreza. Y si bien la literatura presenta evidencia mixta respecto de sus impactos en personas de menores ingresos ([Demirguc-Kunt, Klapper, & Singer, 2017](#)), el acceso a créditos adecuados en economías pequeñas, ha mostrado ser beneficioso para el aumento de la productividad y la inversión de los negocios ([Pearce, 2014](#)).

El mencionado viro hacia las microfinanzas se generó a partir del entendimiento de que las personas podrían beneficiarse de ellas de manera más amplia y no sólo obteniendo crédito. En este sentido, el ahorro adquirió un lugar contundente, siendo que el acceso a cuentas de ahorro y servicios financieros a tal fin, aumentan la capacidad de las familias de absorber shocks financieros y suavizar el consumo ([Klapper, El-Zoghbi , & Hess, 2016](#)). Además, facilitan la inversión en capital humano, a partir de la financiación de los costos educativos ([Chiapa et al., 2014](#)), lo que permite a las personas acceso a un mayor crecimiento económico.

Por otro lado, en lo que a seguros respecta, su uso mitiga riesgos, sobre todo en lo que a personas en situación de vulnerabilidad refiere, reduciendo la posibilidad de encontrarse en una situación de pobreza a partir de gastos inesperados o caídas repentinas del ingreso ([Klapper, El-Zoghbi , & Hess, 2016](#)). En esta materia, seguros sobre la salud o vivienda, ocupan un lugar relevante.

Además, las facilidades en medios de pago (micropagos o remesas), también se encuentran dentro de la perspectiva de las microfinanzas, dado que las cuentas bancarias o cuentas en plataformas Fintech, traen consigo la reducción de costos y tiempo de pago ([Demirguc-Kunt, Klapper, & Singer, 2017](#)), lo que permite a las personas tener mayor seguridad sobre su dinero, en conjunto con el acceso a dichos instrumentos para la obtención de otros servicios financieros.

Hablar de microcrédito y microfinanzas y referenciar sus impactos positivos, deja entrever la revolución existente a partir de los cambios en la tecnología del crédito y los servicios financieros en su “función de producción”, la cual vira el abordaje tradicional de las finanzas hacia la cercanía y el conocimiento de las personas, en búsqueda de reconocer atributos intangibles que resuelvan el problema de la información imperfecta y asimétrica. Pese a esto último, existe aún hoy sectores de la población sin acceso al mundo financiero y es aquí donde la inclusión financiera entra en escena, no sólo en efecto de la continuidad de la exclusión, sino porque trae consigo una visión integral de la problemática, proponiendo un abordaje exhaustivo en favor de incluir a todas las personas (no sólo los más pobres, aunque estos sean la mayoría) que hoy se encuentran por fuera de los sistemas financieros.

Así, podríamos definir a la inclusión financiera como el acceso y el uso efectivo de productos financieros útiles y asequibles que satisfagan las necesidades y sean prestados de manera responsable y segura a todos los miembros de la economía (empresas e individuos) y de manera sostenible, dentro de un entorno debidamente regulado. ([Word Bank, 2014](#); [Demirguc-Kunt, Klapper, & Singer, 2017](#)). El interés de ello radica, no en la inclusión financiera como un fin en sí misma, sino como medio para generar un mayor bienestar en las personas y países, sobre todo en aquellos de menores ingresos.

La inclusión financiera se puede definir en grandes rasgos como el acceso y uso de diversos productos y servicios financieros a medida de las necesidades en una población, en un entorno responsable y mediante instituciones formales. Desde la práctica, la inclusión financiera es comúnmente definida como el proceso que asegura el acceso, uso y disponibilidad del sistema financiero formal a todos los miembros de una economía ([Cull, et. al., 2014](#); [Allen, et. al., 2016](#); [Demirgüç-Kunt y Singer, 2017](#)). Desde la Teoría, una definición más holística la aborda como una situación en la cual tanto individuos como emprendedores tengan el acceso, pero también la capacidad de utilizar servicios financieros adecuados a sus necesidades ([Burjorjee y Scola, 2015](#))

Vale destacar que medir la inclusión financiera no es tarea fácil. Mayormente, la inclusión financiera se define mediante tres dimensiones: el acceso a servicios y las barreras generadas por problemas de información y costos ([Monteverde y Chidambaram, 2018](#)); la falta de uso por carencias en educación financiera o

consecuente de la desconfianza a los bancos; y, las características del acceso a los servicios financieros, es decir, la calidad y eficiencia de dichos servicios, su adaptación ante las necesidades del cliente, correcta regulación y supervisión y protección al cliente ([García y José, 2016](#)).

En la última década, la inclusión financiera pasó a ser parte de los proyectos de interés a nivel nacional e internacional. Se realizaron acuerdos internacionales para fomentar la inclusión financiera y se recopilaron datos anuales de evolución en diferentes regiones (véase Global Findex y IMF's Financial Access Survey, entre otros).

En el año 2011, los Miembros de la Alianza Mundial para la Inclusión Financiera, se reunieron para firmar la Declaración Maya, un compromiso para entregar resultados concretos en cuanto a la oferta de servicios financieros sostenibles, rentables y significativos a la población financieramente desatendida del mundo y, ese mismo año, el Banco Mundial publicó su primer reporte sobre la demanda de servicios financieros. En el 2015 fue integrada en la Agenda para el Desarrollo Sostenible 2030 de la ONU, donde comenzó a ser el foco de estudio para reconocidos economistas.

Asimismo, surgieron otras entidades que contribuyen a la regulación a nivel internacional y a la creación de estándares regulatorios técnicos internacionales recomendados para su implementación en los sistemas nacionales. Grupos como el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, el Grupo de trabajo de Acción Financiera Internacional o la Asociación Internacional de Aseguradores de Depósitos han generado estándares, presentado estudios y planteando principios con el fin de fomentar la inclusión financiera.

Según la reina de Holanda, Máxima Zorreguieta en su calidad de asesora especial del Secretario General de las Naciones Unidas sobre Inclusión Financiera para el Desarrollo (UNSGSA), la inclusión financiera es fundamental para el desarrollo sostenible. Dicha afirmación se sostiene en que tendría un impacto directo en el ingreso de los hogares, la salud ([Duflo et al. 2015](#)), la educación ([Karlan et al, 2014](#)) y la igualdad de género ([Demirguc-Kunt et al. 2013](#); [Dupas y Robinson, 2013](#)), entre otros objetivos de la Agenda 2030.

Las personas con acceso a servicios financieros están mejor posicionados para enfrentar la incertidumbre económica y reducir las desigualdades existentes en las oportunidades de trabajo ([Blumenstock et al, 2016](#)). Asimismo, la exclusión financiera tiene el efecto contrario: aumenta las desigualdades en la sociedad, enlentece el crecimiento económico y genera trampas de pobreza.

Adicionalmente, la crisis financiera del 2008 dejó en evidencia la fragilidad del sistema y la necesidad de que toda la población, indiferentemente de la situación económica en la que vivan, sea capaz de acudir a dicho mercado para facilitar el ahorro, mitigar los riesgos y diversificar los bienes. Por su parte y como se ha dicho, las microfinanzas se han convertido en una herramienta útil para fomentar la inclusión financiera entre la población de bajos recursos. Se ha utilizado principalmente para proveer a dicha población del capital necesario para realizar emprendimientos y mejorar su nivel de vida.

En resumen, como hemos señalado hasta aquí, tal como las microfinanzas son un término más amplio que el microcrédito, podemos afirmar que la inclusión financiera lo es de las microfinanzas. Las múltiples bondades de la inclusión financiera, que subyacen a aquella de reducir la pobreza (léase mejorar la estabilidad financiera, el impacto de la política monetaria, la generación de empleo, reducción de costos bancarios, etc), es lo que ha facilitado ponerla en el centro de la escena durante los últimos años. Por lo tanto, impulsar las microfinanzas es sinónimo de fomentar una inclusión financiera en agentes en situación de pobreza. Es entonces un aporte fundamental a la inclusión financiera.

Para brindar un entendimiento más profundo que refleje porqué la inclusión financiera pareciera haber tenido mayor eco que las microfinanzas en la política pública, a continuación, analizaremos brevemente su evidencia de impacto.

e. Medición de la Inclusión Financiera:

Medir y evaluar la inclusión financiera es particularmente difícil por dos motivos. El primero es la falta de un consenso absoluto al respecto una única variable o indicador adecuado para representar toda la complejidad inherente en la definición

de inclusión financiera. El segundo, es lo reciente y en cierto aspecto limitado de la información disponible.

Respecto al primer punto, la literatura estudia la inclusión financiera de manera multidimensional. Distintas aproximaciones consisten en la creación de indicadores mixtos que aglomeran grupos de variables con el fin de representar distintos aspectos de inclusión financiera. Las dimensiones comúnmente tratadas son aquellas de acceso, uso y profundidad del sistema financiero. Más recientemente, aspectos como las barreras de acceso y la calidad del sistema financiero han sido incorporadas por la literatura ([Beck et. al., 2007](#); [Sarma and Pais, 2011](#); [Dabla-Norris et. al., 2015](#); [Sarma, 2016](#))

En lo que respecta a las dimensiones tradicionales de uso y acceso al sistema financiero, el número de cuentas bancarias y sus movimientos, tarjetas de crédito y débito, sucursales y cajeros automático (ATM) suelen ser utilizados como variables proxy. La profundidad del sistema financiero suele medirse comúnmente mediante el ratio de créditos o depósitos sobre el PIB de una economía determinada.

En tanto al segundo motivo señalado, hasta hace muy poco no existía información alguna a nivel global que fuera comparable sobre inclusión financiera. Recién a partir del año 2004, mediante la Financial Access Survey (FAS) del International Monetary Fund (IMF), se desarrolla una base de datos amplia sobre la inclusión financiera concentrando datos de la oferta. Esto es, con información brindada por instituciones y entidades reguladoras. Desde su lanzamiento, 189 economías han contribuido al FAS, que ahora contiene más de 150 series sobre inclusión financiera para el período 2004-2019¹⁵.

Aún más relevante y reciente es la información concentrada en la demanda. No hubo datos comparables recogidos desde la perspectiva de los individuos hasta que el Banco Mundial lanzó su primera base de datos Global Findex en 2011. A partir de unas 150.000 entrevistas a adultos representativos a nivel nacional y seleccionados aleatoriamente, el Global Findex presenta datos sobre más de 140 países para tres años (2011, 2014 y 2017) y recopila información sobre más de 500

¹⁵ Para más información sobre la FAS acceder a <https://data.imf.org/>

indicadores de por lo menos 1.000 personas mayores de 15 años dentro de cada país ([Demirgüç-Kunt et. al., 2017](#)).

Entre sus indicadores, el principal corresponde al acceso, que mide el nivel de los adultos (mayores de 15 años) que tienen una cuenta en una institución financiera (como un banco, una cooperativa de crédito, una cooperativa y una institución de microfinanciación) o a través de un proveedor de dinero móvil. Pero también proporciona indicadores comparables que muestran cómo las personas de todo el mundo ahorran, piden prestado, hacen pagos y gestionan el riesgo.

Actualmente el Global Findex es el instrumento más exhaustivo de calibración del progreso en materia de inclusión financiera y la única fuente de datos que permite realizar análisis comparativos entre países a nivel internacional y regional.

f. Impacto de la Inclusión Financiera:

Como dijimos anteriormente, la inclusión financiera propiamente dicha es un concepto multidimensional. Esta característica torna difuso el objetivo de diagramar un mapa único y claro de relaciones causales entre inclusión financiera y el desarrollo económico inclusivo.

La teoría nos dice que el acceso a servicios financieros en condiciones favorables promueve a suavizar los patrones de consumo, planear mejor los gastos, atender riesgos relacionados con la salud y realizar inversiones no sólo en emprendimientos productivos, sino también a largo plazo como en educación. No obstante, existen relativamente pocas investigaciones sobre el tema. Un motivo fundamental corresponde a las limitaciones en la disponibilidad de datos a nivel nacional y global mencionadas.

A pesar de ello, diversos autores han estudiado los beneficios de la inclusión financiera. De manera general, la mayor parte ha analizado dimensiones específicas en base a casos y evaluaciones de programas particulares implementados alrededor del planeta

Por ejemplo, impactos positivos a nivel económico y social, asociados a una mayor inclusión financiera son: la reducción de la desigualdad económica ([Dabla-Norris et ál., 2015](#)), la igualdad de género ([Dupas y Robinson, 2013](#)), el alivio de la

inestabilidad económica ([Čihák, Mare, & Melecký, 2016](#)) y riesgo financiero, la suavización del consumo y como consecuencia de las anteriores, el alivio de la pobreza. Por último, no es menor considerar a la inclusión financiera como mecanismo de empoderamiento y estabilización para los sectores de la población vulnerables ([Trivelli Ávila & Caballero Calle, 2018](#)) y en este sentido, su impacto en el día a día de las personas.

Los trabajos de [Karlan y Morduch \(2010\)](#), [Cull et al. \(2014\)](#), [Beck \(2015\)](#), [Klapper, et al. \(2016\)](#), [Demirgüç-Kunt y Singer \(2017\)](#) proporcionan revisiones de la literatura global en torno a los beneficios empíricos de la inclusión financiera. Dejan también un amplio resumen para estudios empíricos con base a las metodologías adoptadas.

Por ejemplo, [Klapper, et al. \(2016\)](#) resume la evidencia empírica para señalar cómo la inclusión financiera puede ayudar a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). En base a los casos de estudios analizados se sostiene que algunos objetivos (nros. 1, 2, 3, 4 y 5) son promovidos de manera directa mientras que otros (6, 7, 8, 9,10 y 16), aunque no existan estudios empíricos que brinden evidencia robusta, existen motivos teóricos para sostener que la inclusión financiera puede ayudar a promoverlos de manera indirecta ([Klapper, et al.; 2016](#)).

De manera similar, [Demirgüç-Kunt y Singer \(2017\)](#) y [Carballo \(2018\)](#) realizan un análisis de la evidencia de impacto global diferenciando por categoría de producto financiero¹⁶. Analizando sus conclusiones, la siguiente tabla resume qué sabemos actualmente sobre el impacto en dimensiones específicas de la inclusión financiera.

<i>Servicio Financiero</i>	<i>Impacto basado en la evidencia</i>
Pagos	<ul style="list-style-type: none"> • La transferencia de pagos en efectivo a las cuentas aumenta su velocidad; reduce la incidencia de delitos asociados; aumenta la transparencia y también ayuda a la gente a crear un historial de datos de pagos que luego puede ser aprovechado para un mejor acceso al crédito. • La incorporación de datos de pagos en los archivos crediticios también ayuda a las instituciones financieras a evaluar mejor los riesgos crediticios y, por lo tanto, a minimizar su cartera de préstamos improductiva.

¹⁶ La terminología tradicional disgrega en cuatro servicios financieros: a) Ahorro; b) Crédito; c) Seguros; d) Pagos o transferencias (Kumar y Chiderzo, 2005)

	<ul style="list-style-type: none"> • La transferencia de los pagos en efectivo a las cuentas podría ser especialmente valiosa para las mujeres, que se benefician de una mayor confidencialidad y control. Esto también puede tener mayores beneficios para la sociedad y el desarrollo.
Ahorros	<ul style="list-style-type: none"> • Las ventajas del ahorro formal son la seguridad frente al robo, el pago de mejores ingresos por intereses y la reducción del gasto impulsivo (y, por lo tanto, el fomento de una mejor gestión del efectivo) • Fortalecer el empoderamiento económico de las mujeres ofreciendo confidencialidad y mayor control sobre sus ahorros. • De todos modos, las investigaciones expresan incertidumbre sobre los mecanismos exactos que permiten a las personas ahorrar más o mejor en la gestión de sus fondos con las cuentas de ahorros.
Crédito	<ul style="list-style-type: none"> • Los préstamos de una institución financiera formal pueden dar mejores condiciones crediticias que los préstamos de prestamistas informales. • El microcrédito podría aumentar el gasto en consumo de los hogares, los activos, la oferta de mano de obra y la asistencia escolar de los niños, especialmente cuando se conceden microcréditos a las mujeres. • De todos modos, los ensayos controlados aleatorios para evaluar el impacto del microcrédito han obtenido "efectos moderadamente positivos, pero no transformadores" del microcrédito como herramienta de desarrollo (Banerjee et al., 2015)
Seguro	<ul style="list-style-type: none"> • La evidencia empírica documenta que los individuos efectivamente adoptan una tecnología de mayor riesgo y mayor rendimiento si se les proporciona acceso al seguro agrícola formal. • La evidencia demuestra que anima a los agricultores a pasar de cultivos de bajo rendimiento y bajo riesgo a cultivos de alto rendimiento y alto riesgo. • Sin embargo, los estudios no suelen evaluar las implicaciones para el bienestar de la adopción de una tecnología de mayor rendimiento.

Fuente: extraído de [Carballo \(2018\)](#) con base en [Demirgüç-Kunt y Singer \(2017\)](#)

Sin embargo, es menester señalar y considerar a las microfinanzas y la inclusión financiera como medio necesario, pero no suficiente para la superación de la pobreza. Como señala González-Vega, siguiendo a la perspectiva de la teoría de la intervención óptima, utilizar un instrumento financiero en búsqueda de un propósito no financiero, es por naturaleza inconsistente ([González-Vega, 2003](#)). La erradicación de la pobreza es de por sí una tarea compleja, que involucra el trabajo coordinado en aspectos sociales, políticos y económicos.

Además, en su trabajo “The Economics of Microfinance”, Beatriz Armendáriz y Jonathan Morduch hacen referencia al “mito” existente alrededor de las microfinanzas como herramienta principal y panacea para el empoderamiento de las mujeres y la reducción de la pobreza. Sostienen que no puede esperarse que

dichos instrumentos financieros funcionen en todo lugar y con todo el mundo, afirmación que es respaldada por los resultados mixtos de evaluaciones de impacto ([Armendáriz & Morduch, 2010](#)).

En resumen, lo señalado hasta aquí pone en evidencia los impactos positivos de los microcréditos y las microfinanzas en contribución al fin mayor de la inclusión financiera. Así como también la necesidad de entender a esta última, no como un fin en sí mismo ni herramienta única para el abordaje de la pobreza.

PARTE II: PLANTEO DEL PROBLEMA Y PROPUESTA METODOLÓGICA

IV. Planteo del Problema

a. Inclusión Financiera en el mundo: el Global Findex 2017

Como se desarrolló en la Parte I de este trabajo, una participación amplia en el sector financiero formal puede producir resultados positivos a nivel individual y a nivel país. El acceso a una amplia gama de productos y servicios financieros permite a individuos, hogares y compañías racionalizar el consumo, administrar riesgos y realizar importantes inversiones en su educación, salud e iniciativas productivas. La evidencia de las pruebas controladas aleatorias confirma que el ahorro básico y las herramientas de pago en particular pueden generar beneficios significativos para sus propietarios ([Aportela 1999](#); [Dupas y Robinson 2011, 2013](#); [Ashraf, Karlan, y Yin 2010](#)). La inclusión financiera también ha sido vinculada positivamente a resultados a nivel país, incluyendo crecimiento económico y desarrollo y estabilidad del sector financiero ([Demirguc-Kunt y Maksimovic 2002](#); [Levine 2002](#); [Beck y Levine 2004](#); [Beck, Levine, y Levkov 2010](#); [Han y Melecky 2013](#)). De igual modo, la microevidencia es abundante.

Sin embargo, aquello que no se mide no se puede mejorar y la inclusión financiera no es una excepción. Tanto para aquellos que elaboran políticas de inclusión social como para los líderes del sector privado que buscan expandir la calidad y disponibilidad de servicios financieros, un primer paso clave es el de desarrollar una comprensión de cómo los adultos administran actualmente sus finanzas día a día y cómo planifican para el futuro, ya sea dentro o fuera del sistema financiero formal. La recolección de información en encuestas a individuos, léase, desde la

perspectiva de la demanda, provee una importante comprensión del uso, valor y limitaciones de los servicios financieros existentes. Los datos de encuestas desde la perspectiva de la demanda también facilitan el análisis de cómo los patrones de inclusión varían a través de los diferentes segmentos de la población y el grado en el que distintos comportamientos financieros, como ahorrar, prestar y realizar pagos, se superponen.

Como se adelantó, a la fecha, la encuesta de Global Findex del Banco Mundial ofrece la evaluación más integral de inclusión financiera del mundo, del lado de la demanda. Mediante entrevistas representativas y recopilando cientos de indicadores para más de 140 países, el Global Findex del Banco Mundial (lanzado inicialmente en 2011 y repetido en 2014) es la base más completa sobre cómo los adultos acceden al sistema financiero, ahorran, piden prestado, realizan pagos, gestionan el riesgo, entre otras dimensiones. El pasado 19 de abril se lanzó el nuevo Global Findex 2017 cambiando el estado de conocimiento global en inclusión financiera.

El estudio encontró que la cantidad de adultos del planeta que tiene una cuenta bancaria en una institución financiera o a través de algún proveedor de dinero móvil se ha incrementado al 69% en 2017 (51% en 2011 y 62% en 2014). El avance ha sido impresionante al pasar de los 2.500 millones de adultos no bancarizados relevados en 2011, a 2.000 millones en 2014 y ahora cuantificar unos 1.700 millones de adultos sin acceso a cuenta.

A pesar de que 515 millones de adultos hayan abierto alguna forma de cuenta bancaria entre 2014-2017 (1.200 millones desde 2011), todavía resta mucho por hacer. A continuación se exponen algunos resultados de este nuevo mapa global de inclusión financiera.

-Brecha de género: Para 2017 un 72.3% de los hombres poseía una cuenta bancaria mientras que dicho guarismo fue del 64.8% en mujeres. Si bien implica un incremento nominal en ambos grupos con respecto a estudios pasados (65.6% y 58.5% a 2014), la brecha de género se observa aún estática e inalterada en 7% a nivel global y 9% en las economías en desarrollo en los tres años relevados (2011-14-17).

-Brecha por ingresos: La brecha en la titularidad entre los más ricos (60% de mayores ingresos) y los más pobres (40% de menores ingresos) que supo reducirse

casi unánimemente en el periodo 2011-2014, ha presentado resultados mayormente negativos durante el periodo 2014-2017. En el mundo se ha incrementado un 1%, en economías de ingresos altos un 0.8%, de ingresos medios un 0.7%, de ingresos bajos un 1% y de ingresos medio-altos un alarmante 6.1%. Sólo en aquellas economías de ingresos medio-bajos se observa una contracción de la brecha en acceso ricos/pobres del -4.3%. En torno a la desigualdad, basta decir que casi el 50% de los no bancarizados viven en Bangladesh, China, India, Indonesia, México, Nigeria y Pakistán

-Ahorro informal: En las economías en vías de desarrollo el 43.4% reportó haber ahorrado el último año, en comparación con el 71% en economías de altos ingresos. Sin embargo, en las economías en desarrollo sólo el 20.5% indica hacerlo formalmente con una institución financiera (en altos ingresos un 54.8%). La brecha (diferencia) contempla alternativas como los clubs de ahorro (Ronda, Pasanaku, ROSCA, etc.), en efectivo, en activos fijos, entre otras metodologías de ahorro informal por fuera del sistema financiero. A su vez, si bien la brecha en economías en desarrollo se ha reducido del 30.9% al 22.8%, esto se debe a una reducción más relevante en el ahorro total (del 53.4% al 43.4%) que en el ahorro formal en institución financiera (22.4% a 20.5%).

-Telefonía Móvil: Un dato a destacar corresponde al impactante uso de tecnología móvil entre los 1.700 millones de no bancarizados. A nivel global, 1.100 millones o dos tercios de los adultos no bancarizados posee un teléfono celular (y 480 millones tienen acceso a internet). En India y México el ratio asciende a más del 50% de los no bancarizados y en China al 82%.

-Pagos Móviles: Desde el Global Findex 2014, la proporción de adultos en las economías en desarrollo que utilizan pagos digitales subió 12 puntos porcentuales, al 44%. En todo el mundo, el 52% de los adultos -o el 76% de los propietarios de cuentas- informaron haber realizado o recibido al menos un pago digital utilizando su cuenta en el último año. En las economías de altos ingresos la participación fue del 91% de los adultos (97% de los propietarios de cuentas), en las economías en desarrollo del 44% de los adultos (70% de los propietarios de cuentas).

En otras palabras, entre 2014 y 2017, el aumento significativo en el uso de teléfonos celulares e Internet para realizar transacciones financieras contribuyó a un aumento

impresionante en la proporción de propietarios de cuentas que envían o reciben pagos digitalmente del 67% al 76% en todo el mundo y del 57% al 70% en el mundo en desarrollo. Estos nuevos guarismos brindan una nueva idea en torno a la potencialidad de alcanzar a los excluidos financieramente con finanzas digitales.

b. Inclusión Financiera en Argentina

Desde el año 2016, el Banco Central de la República Argentina (BCRA) viene impulsando un conjunto de medidas orientadas a promover el uso de Medios de Pago Electrónicos como un pilar fundamental para lograr una mayor inclusión financiera. Sucede que, como se adelantó, la inclusión financiera se posicionó como objetivo de política financiera de la entidad a la par de la estabilidad, desarrollo y eficiencia del sistema financiero nacional¹⁷.

Así, durante los años 2016 y 2017, se realizaron muchos avances en la normativa que promueve la inclusión financiera. Por ejemplo, se aumentó el monto máximo de acreditaciones y el saldo máximo de la Cuenta Gratuita Universal; se amplió el carácter gratuito de las transferencias bancarias inmediatas; se implementó una política de localización de sucursales bancarias en zonas desfavorables; se suprimieron costos por extracciones en todos los cajeros para los clientes de cuentas destinadas a la acreditación de haberes, jubilaciones y planes sociales; el BCRA realizó convenios para promover la Educación Financiera, entre muchas otras iniciativas.

No obstante, las medidas más destacadas fueron aquellas de impulso a la digitalización financiera. Específicamente, la institución considera que consolidar una red de pagos electrónicos moderna es condición necesaria para una política efectiva de inclusión financiera, ya que la ampliación de la red de aceptación de estos pagos es fundamental para potenciar su acceso de los excluidos y el uso por quienes se encuentran bancarizados de manera precaria (es decir, sin hacer uso de sus cuentas bancarias o de sus medios de pago asociados). De igual modo, el Banco Central considera que promover los medios de pago electrónicos ayuda también a

¹⁷ Véase sección de “Política Financiera” del BCRA https://www.bcra.gob.ar/SistemasFinancierosYdePagos/Politica_Financiera.asp#c

obstaculizar el crimen organizado, el narcotráfico y el lavado de dinero, formalizar la economía y emparejar y moderar la carga tributaria, entre otras bondades¹⁸.

De esta manera, durante 2016 y 2017 se destacan iniciativas como la posibilidad de debitar de cajas de ahorro originadas para el pago de planes o programas de ayuda social el pago de impuestos, servicios y otros conceptos por canales electrónicos o débito automático; la apertura de cajas de ahorro a través de medios electrónicos y flexibilización de requisitos; la creación del ALIAS asociados al CBU para realizar transferencias y pagos; del medio de pago Débito Inmediato (DEBIN); la habilitación de una Plataforma de Pagos Móviles (PPM) para que las entidades financieras ofrezcan servicios de transferencias inmediatas de fondos y/o pago de bienes y servicios a cuentas de terceros adheridos al PPM; la implementación del POS-Móvil, el Botón de Pago y la Billetera Electrónica; entre otros.

Por su parte, durante el año 2018 se continuó en esta línea destacando el lanzamiento de los códigos QR interoperables permitiendo pagos electrónicos con cualquier Smartphone y cualquier billetera digital, a la vez de la creación de la Clave Virtual Uniforme (CVU) que habilita transferencias de dinero entre cuentas bancarias y virtuales de empresas no bancarias (Proveedores de Servicios de Pago). Como puede observarse, la batería de medidas para la digitalización de los pagos para la inclusión financiera se destaca en iniciativas de fomento a la competencia en la industria financiera, así como en el mercado de tarjetas de crédito y débito.

A pesar de este impresionante avance normativo de fomento a la inclusión financiera digital, la bancarización y el uso de pagos digitales en Argentina todavía es bajo en relación a otras economías. Por ejemplo, según los resultados del mencionado informe Global Findex 2017 del Banco Mundial.

Lo primero a señalar es que en Argentina sólo el 48.7% de los adultos declaró tener una cuenta en institución financiera o por medio de algún proveedor móvil al 2017. También que, entre aquellos que estos, un 19.2% reportó no realizar movimiento alguno durante el último año (electrónicos o retiros en efectivo). En términos de tarjetas, sólo el 41.4% reportó tener de débito y un 24% de crédito, pero al indagar

¹⁸ Véase sección “Medios de Pagos Electrónicos” del BCRA
https://www.bcra.gob.ar/SistemasFinancierosYdePagos/Sistema_de_Pagos_medios_de_pago_electronicos.asp

sobre su uso durante el último año los guarismos caen al 21.6% y 21% respectivamente.

Con ratios de acceso y uso tan reducidos, es lógico que el abordaje digital se esgrima como la gran promesa. Entre los encuestados con cuenta en institución financiera, el porcentaje que reportó haber usado un teléfono móvil o Internet para acceder a su cuenta en los últimos 12 meses ascendió al 21%. Si bien el promedio en América Latina es del 19%, este guarismo posiciona a Argentina como la sexta economía con mayor acceso a servicios financieros digitalmente.

Por otro lado, al indagar sobre el uso de Internet para pagar cuentas o comprar artículos on-line, encontramos que durante el periodo 2014-17 el guarismo se incrementó más de un 120%. Este importante aumento implicó saltar del 8.4% al 18.6% de la población adulta. En términos comparativos también posiciona a Argentina como el sexto país con mayor uso de Internet para compra de productos o pago de cuentas en línea en América Latina.

Otro aspecto a destacar de los resultados del Global Findex 2017, es el ratio de adultos encuestados que declaran haber utilizado personalmente un servicio de dinero móvil en los últimos 12 meses. Este guarismo creció del 0.4% al 2.4%. Si bien es un incremento relativo importante, Argentina queda aún muy rezagada en términos comparativos a otras economías de la región, encontrándose ante-ultima en uso de dinero móvil frente a sus pares latinoamericanos.

En esta línea, en agosto del 2019 el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INDEC) presentó los resultados preliminares de la Encuesta Nacional de Gastos de los Hogares 2017-2018 con información inédita sobre qué medios de pago utilizan los argentinos para consumir¹⁹. A partir de los resultados preliminares se observa que el 69% del consumo que se realiza en el territorio nacional se paga con dinero en efectivo. Con mucho menos uso el pago con tarjeta de crédito que representa el 11%, tarjeta de débito el 8%, el 5% con transferencia electrónica, el 4% utilizando libreta (comúnmente denominado “fiado”), y un 3% otros métodos de pagos que el informe no especifica.

¹⁹ Ver “Gastos de los hogares” de INDEC
<https://www.indec.gob.ar/indec/web/Nivel4-Tema-4-45-151>

Por último, el viernes 27 de septiembre de 2019 el Banco Central presentó un informe inédito de pagos minoristas para el primer semestre del 2019²⁰. Este trabajo revela que el uso de medios de pagos electrónico a nivel nacional presentó un crecimiento agregado del 16%. Específicamente, creció un 49% la cantidad de transferencias de acreditación en línea respecto al mismo semestre del año anterior, 74% la cantidad de transacciones con tarjetas prepagas, los pagos inter billeteras digitales entre cuentas crecieron un 279%, y un 146% como iniciadoras de transacciones de pago con tarjeta.

Por otro lado, uno de los instrumentos implementados en América Latina a lo largo de los últimos diez años originados a partir de la declaración Maya (2011), son las Estrategias Nacionales de Inclusión Financiera (ENIF de ahora en adelante). Además de tratarse de iniciativas oficiales implementadas por el estado de una Nación, su espíritu radica en el trabajo intersectorial y el compromiso político y mediático ([Trivelli Ávila & Caballero Calle, 2018](#)) en favor de lograr la inclusión financiera en el país respectivo. De esta forma, se trata de una herramienta de gestión pública que define la dirección en la que los diferentes sectores de la sociedad, involucrados directa e indirectamente en el sistema financiero, deben avanzar en pos de la inclusión financiera.

En nuestro país, el 29 de agosto de 2019 fue publicada en el boletín oficial a través de la Resolución de la Secretaría de Finanzas 17/2019 ([Secretaría de Finanzas, 2019](#)). El objetivo general declarado, refiere a “(...) promover el acceso y uso, responsable y sostenible, de servicios financieros en el territorio argentino, (*contribuyendo*) al desarrollo social y al crecimiento económico del país y a reducir la vulnerabilidad económica de los individuos y las empresas a través de la inclusión financiera” ([Ministerio de Hacienda. Presidencia de la Nación, 2019](#)).

Aunque resulta un hito novedoso para la Argentina, las ENIF en América Latina datan desde el año 2011, incluyendo desde leyes y regulaciones en la materia, políticas públicas determinadas, planes de acción, hasta estrategias como la presentada localmente. Brasil (2012) fue el país de la región pionero en presentar

²⁰ Véase “Primer informe de Pagos Minoristas” del BCRA
<http://www.bcra.gov.ar/Noticias/Informe-pagos-minoristas-012019.asp>

formalmente la primera ENIF, incluyendo acciones sobre la expansión de canales de atención, educación financiera, cambios de regulación y protección al consumidor. Otras más recientes incluyen también la modernización del sistema de pagos y nuevos esquemas de financiación ([Trivelli Ávila & Caballero Calle, 2018](#)).

Para el caso argentino, se establecen tres objetivos estratégicos para el período 2019 a 2023:

1. Completar y mejorar el acceso a cuentas de ahorro, crédito, medios de pago electrónicos, y seguros.
2. Potenciar el uso de cuentas de ahorro, medios de pago electrónicos, y otros servicios financieros, como portal de entrada al sistema financiero.
3. Mejorar las capacidades financieras de la población y la protección al usuario.

En sumatoria a estos ejes, se establece como objetivo transversal, contemplar mantener la perspectiva de género en dichas iniciativas y procurar la inclusión financiera de sectores vulnerables, con mayor riesgo de exclusión. Entre ellos, se nombran a los jóvenes, migrantes, adultos mayores, personas en el sector informal y refugiados.

Observamos entonces, que la ENIF argentina, trae aparejado no sólo un plan de acción, sino la necesidad de generación y asignación de recursos necesarios para llevarla adelante, entre ellos, información y evidencia para el diagnóstico y monitoreo de variables. En este sentido, para que la estrategia de nuestro país traiga consigo una verdadera inclusión financiera, de manera integral y acabada para todos los sectores socioeconómicos, la información sobre la cual se fijen y midan metas, debe ser representativa de todos ellos, ateniendo y priorizando a los más vulnerables y velando así, por el objetivo transversal declarado por dicha política.

Por lo tanto, nuestra investigación se desarrolla en el marco del lanzamiento de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera de nuestro país 2019-2023, aportando directamente al diagnóstico situacional de la población que vive en asentamientos

urbanos, entendiendo que se trata de un primer paso en la inclusión de las personas en situación de vulnerabilidad en el sistema financiero.

Efectivamente y en base a los datos relevados, más allá del contundente ingreso del objetivo de promover la inclusión financiera en Argentina y todas las iniciativas subsiguientes, todavía queda mucho margen para incluir financieramente a la población. Más aún en las poblaciones más vulnerables, las cuales están a su vez mayormente relegadas de los (pocos) diagnósticos existentes en nuestro país. Por ese motivo proponemos un abordaje orientado específicamente a estas poblaciones.

V. Propuesta Metodológica

a. Diseño e implementación del Instrumento Cuantitativo (EMIF)

Reconociendo la importancia de la inclusión financiera y la necesidad de una medición robusta y profunda, se propone crear una Encuesta Multidimensional de Inclusión Financiera (en adelante EMIF) para proveer un diagnóstico integral de la inclusión financiera en barrios y asentamientos, por el lado de la demanda. Este instrumento permitirá recabar datos de:

- **Acceso:** el acceso efectivo implica la entrega de servicios conveniente y responsable, a un costo asequible para el cliente y sostenible para el proveedor, con el resultado de que los clientes excluidos financieramente utilizan servicios financieros formales en lugar de la opción informal existente
- **Uso:** refiere a la adquisición, frecuencia y regularidad de la adopción de productos y servicios financieros, para que los usuarios obtengan los mayores beneficios de los mismos.
- **Protección, calidad y educación:** incluye una variedad de temas tales como la adaptabilidad del producto a las necesidades del cliente, regulación y supervisión de productos, acciones para que la población adquiera aptitudes, habilidades y conocimientos para manejar sus finanzas y evaluar los productos financieros y conocer sus derechos y obligaciones.

La EMIF permitirá una comprensión más profunda del panorama de inclusión financiera en Argentina, mediante información específica levantada en poblaciones vulnerables. Durante el desarrollo del cuestionario de la EMIF, las preguntas de Findex fueron refinadas de modo a capturar de manera más precisa el contexto de nuestro país, ampliando además a dimensiones abarcadas por encuestas enmarcadas en Estrategias Nacionales de Inclusión Financiera de distintos países.

La EMIF proveerá una encuesta de referencia contra la cual se podrá medir el progreso de la a inclusión financiera en un barrio o asentamiento. Esto es, futuras rondas de encuestas o esfuerzos de recolección de información específicos, arrojarán luz sobre el grado en que el panorama de inclusión financiera está cambiando en un barrio específico o en términos comparativos a este y hasta qué punto el progreso se distribuye equitativamente entre los distintos segmentos poblacionales.

El cuestionario de la EIMF se trata de un instrumento estructurado en seis secciones en total, con preguntas de opción múltiple y única respuesta, que intentan hacer un recorrido detallado sobre las dimensiones que hacen a la inclusión financiera, relevando aspectos sobre el acceso, uso, protección, calidad y educación financiera. La misma cubrirá seis temas/secciones principales que darán un entendimiento multidimensional de la inclusión financiera: Cuentas, Ahorros, Créditos, Dinero Móvil y Transferencias, Seguros y Capacidad Financiera.

Para la elaboración de las preguntas, nos basamos principalmente en el cuestionario del Banco Mundial, “The Global Findex 2017” ([Banco Mundial, 2017](#)) y la Encuesta de medición de capacidades financieras en Argentina, realizada por el Banco Central de la República Argentina ([Banco Central de la República Argentina, 2017](#)). Además, algunos apartados se basaron en la división de educación financiera de la OCDE/INFE, los instrumentos de relevamiento de la demanda creados por las Estrategias Nacionales de Inclusión Financiera en América Latina. Por último, otras preguntas y opciones de respuesta son de adaptación y autoría propia.

El instrumento diseñado y el esquema de módulos correspondiente se adjunta en el [ANEXO A](#) y [ANEXO B](#) al final de esta tesina.

b. Construcción de la Muestra

En mi Tesis Final de Maestría, el número de personas encuestadas buscará ser representativo de la población del barrio. A continuación, ahondaremos en la metodología necesaria para llevar adelante a modo ilustrativo el número de encuestados óptimos.

Para determinar el tamaño y la representatividad de la muestra, debería en primer lugar, realizarse un mapeo del asentamiento, lo que comprende la identificación de los límites geográficos de cada barrio, teniendo en cuenta los lotes que se incluyen en cada uno. Esta información, puede obtenerse a través del recorrido en conjunto con un referente del barrio y el encuestamiento general a las personas respecto de su identificación con el lugar donde vive o bien, puede tomarse aquella expedida por el Relevamiento Nacional de Barrios Populares, el cual comprendió esta tarea.

Una vez realizado el mapeo del asentamiento, se procede a la digitalización de la información obtenida, trabajando con una imagen satelital del asentamiento y el empadronamiento de lotes, colocando un número a cada uno para poder identificarlos y reconocer su distribución a la hora de llevar adelante la encuesta.

Seguido de ello, para el cálculo de la cantidad de familias o personas a encuestar, se tendrá en cuenta la cantidad total que componen al barrio de uno u otro según el público objetivo. El criterio a adoptar será del encuestador, pudiendo definir, por ejemplo, que por cada lote existente (y empadronado), haya al menos un hogar, de manera que el resultado del tamaño de la muestra calculado otorgará en equivalencia, la cantidad de lotes a considerar. Esto permitiría cubrir geográficamente el barrio, además de organizar según este criterio al equipo encuestador.

Por otro lado, podría considerarse que haya casos en donde el lote a visitar se encuentre desocupado o bien, no haya nadie en el hogar a la hora de encuestar, por lo que se agregaría un margen de error un sobre muestreo para compensar este problema, por ejemplo, del 10%. Esto último quedando también a criterio del encuestador.

A modo ilustrativo, calcularemos el tamaño de muestra representativa para el Barrio 31, el cual será relevado en nuestra Tesis Final de Maestría.

Al tratarse de barrios con más de 100 habitantes, el objetivo será obtener un muestreo representativo de la población total, no así un censo. La fórmula que utilizaremos es $n = \frac{Z^2 pq N}{NE^2 + Z^2 pq}$; siendo n el tamaño de la muestra representativa (número de hogares o personas a encuestar); N el número total de la población (hogares o personas); Z el nivel de confianza asignado a la muestra; E el margen de error; p la probabilidad de que el evento ocurra y q la probabilidad de que el evento no ocurra, derivado su multiplicación, en la combinación de respuestas probables.

A modo ilustrativo, procederemos en el cálculo de la muestra representativa para el caso del Barrio 31. En este caso, el CENSO 2016 de la población en el B31 que fue realizado por el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el cual arrojó un total de 71 hectáreas pobladas por un total de 12.825 hogares y una población de de 36.130 habitantes, adulta mayor a 15 años de 22.942. Asignaremos a la muestra un nivel de confianza del 95% (Z=1,96) dentro de una distribución normal estándar y asignaremos los valores de 0,5 a p y q.

Así, para el caso de adultos del Barrio 31, siendo N=22.942 obtenemos:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{NE^2 + Z^2 pq} = \frac{(1,96)^2 (0,25)(22.942)}{(22.942)(0,05)^2 + (1,96)^2(0,25)} = 377,83 \cong 378$$

Por su parte, para el caso de hogares del Barrio 31, siendo N=12.825 obtenemos:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{NE^2 + Z^2 pq} = \frac{(1,96)^2 (0,25)(12.825)}{(12.825)(0,05)^2 + (1,96)^2(0,25)} = 372,98 \cong 373$$

Entonces, para que la muestra sea representativas de la población total (tomando como equivalente hogares y personas) en el Barrio 31 se tendrá que entrevistar a 378 adultos o 373 hogares del Barrio 31, dependiendo del objetivo buscado.

La muestra será aleatoria estratificada con afijación proporcional. Es decir, la distribución de la muestra se realizó en función de los diferentes estratos y de manera proporcional (de acuerdo con el peso de la población en cada estrato). Lo que se pretende con este tipo de muestreo es asegurarse de que todos los sectores de un Barrio estén representados adecuadamente en la muestra.

Para la muestra se tomarán los 10 sectores del Barrio 31 y 31bis: Autopista, Comunicaciones, Cristo Obrero, Ferroviario, Guemes, Inmigrantes, Playón Este,

Playón Oeste, San Martín e YPF. Las submuestras en cada estrato (sector) se seleccionarán de manera proporcional de acuerdo con el tamaño de la población (según el último censo del año 2016) en cada uno de ellos.

Estrato	Sectores	Nº sujetos en el estrato según CENSO	Proporción
1	Autopista	3,051	8,50%
2	Comunicaciones	1,189	3,30%
3	Cristo Obrero	4,528	12,70%
4	Ferrovionario	3,616	10,10%
5	Güemes	5,281	14,80%
6	Inmigrantes	1,336	3,70%
7	Playón Este	4,276	12%
8	Playón Oeste	5,531	15,50%
9	San Martín	3,852	10,80%
10	YPF	3,113	8,70%
TOTAL		35.774	100%

Semanas previas al relevamiento, se realizó un piloto con el propósito explorar y evaluar la comprensión de las preguntas, e identificar términos que podrían generar confusión en la población específica del Barrio 31 y 31bis.

c. Limitaciones del Instrumento Cuantitativo (EMIF)

Todos los datos de las encuestas de hogares están sujetos a sesgos derivados de la toma de muestra, las no respuestas y la comprensión del que responde. Entonces, de manera considerable, los datos presentados en nuestro trabajo serán estimaciones poblacionales basadas en una muestra. Cada dato está asociado con un margen de error y los distintos valores pueden (titularidad de una cuenta entre hombres y mujeres, por ejemplo) ciertamente ser indistinguibles estadísticamente.

Las estadísticas de las encuestas deben ser interpretadas con márgenes de error en mente. Por ejemplo, si la EMIF muestra que el 50% de los adultos en el Barrio 31 reporta tener una cuenta en una institución financiera formal. Este valor particular está asociado con un margen de error (definido como un intervalo de confianza de 95%) de +/- 4,0 puntos porcentuales lo cual significa que si la encuesta se realizara 100 veces utilizando exactamente los mismos procedimientos, el rango de 46% a 54% incluiría el “valor real” en 95 de las 100 encuestas.

Del mismo modo, si la EMIF encuentra que el 51% de las mujeres tienen una cuenta en una institución financiera formal, comparado con el 54% de los hombres. Si bien estos valores son distintos unos de otros, están dentro del margen de error de cada uno, así que las pruebas estadísticas indican que no son estadísticamente distintos. Es así que los datos no sugieren que es más probable que las mujeres tengan cuentas formales que los hombres.

En general, los márgenes de error aumentan a medida que las subpoblaciones examinadas se vuelven más pequeñas. Entonces, si bien es posible señalar diferencias importantes en cuanto a inclusión financiera entre categorías amplias de género, grupos de ingresos, ocupación o educación, la información no presenta estimaciones confiables de inclusión financiera entre pequeñas subpoblaciones, por ejemplo, propietarios de negocios debajo de 30 años de edad, o de nacionalidad Paraguaya con educación terciaria en la región YPF. Por esta razón, nuevas variables están agregadas para aglomerar más casos.

Por otro lado, recoger información de individuos inherentemente se apoya en la memoria, comprensión y honestidad del que responde. A pesar de la naturaleza compleja de este tema, el cuestionario de la EMIF fue diseñada para ser simple y de fácil comprensión para encuestados con distintos niveles de educación y familiaridad con temas financieros.

Los temas sensibles, como el ahorro de dinero en efectivo en el hogar, ingresos mensuales promedio, el préstamo de dinero de prestamistas, fueron tratados con cuidado y precedidos de garantías de confidencialidad. Antes de iniciar la encuesta se aclaró que la misma era anónima.

Pero aun cuando estos sesgos pueden ser minimizados, no pueden ser eliminados y puede requerirse una investigación adicional cuando se examinan datos relacionados a temas complejos o sensibles. Los métodos cualitativos de investigación, incluyendo grupos focales, diarios financieros y ejercicios de clientes misteriosos pueden arrojar luz sobre la experiencia de interactuar con las instituciones financieras formales en el Barrio 31 así como sobre opiniones relacionadas a la calidad y el uso de productos.

Por ello, la información cuantitativa sobre inclusión financiera por el lado de la demanda fue acompañada de un diagnóstico cualitativo a través de grupos focales con el propósito de indagar en profundidad las dimensiones abordadas.

d. Abordaje cualitativo: grupos focales

Los grupos focales, o focus group (FG), son una técnica propia de las investigaciones cualitativas que abordan y estudian problemas relativos a imágenes y actitudes, representaciones y perspectivas intersubjetivas de los actores en grupo ante algún tema de estudio. Esta aproximación de índole cualitativa nos permitirá indagar y profundizar dimensiones de la inclusión financiera y formalización previamente relevadas de manera cuantitativa.

El análisis y los resultados que se expondrán en la Tesis Final de Maestría serán complementados con un análisis de inclusión financiera cualitativo mediante Grupos Focales. De esta manera, el Trabajo Final cumplirá con aplicar un enfoque de metodologías mixtas:

- **Cuantitativa** (encuesta): estudio de demanda de servicios financieros.
- **Cualitativa** (grupos focales): patrones, prácticas y capacidades financieras de los participantes.

Estos grupos relevarán las mismas dimensiones que la EMIF en cuatro tipos de vecinos y vecinas segmentados por su vínculo con el sistema financiero formal e informal:

- 1) Usuarios sin experiencia en sistemas financieros (no usuarios de sistemas financieros informales ni formales)
- 2) Usuarios actuales de sistemas financieros informales
- 3) Usuarios actuales del sistema financiero formal con experiencia previa en sistemas financieros informales
- 4) Usuarios actuales del sistema financiero formal con experiencia en herramientas digitales del banco.

El cuestionario de los Grupos Focales diseñado se adjunta en el [ANEXO C](#) al final de esta tesina.

e. Introducción al Caso de Estudio: Inclusión Financiera en el Barrio 31

Como se adelantó, en nuestro Trabajo Final se estudiará la inclusión financiera multidimensional en el caso del Barrio 31 (Barrio Padre Carlos Mujica, ex villa 31-31 bis). A continuación, se esgrime una descripción de nuestro caso de estudio.

El Barrio 31 está ubicado en la Comuna 1, barrio de Retiro en la zona norte de la Ciudad de Buenos Aires. De acuerdo con [Sehtman \(2009\)](#), el Barrio 31 se origina durante la década de 1930, en pleno proceso de industrialización de sustitución por importaciones, con la llegada de inmigrantes polacos al barrio. En ese entonces, el Estado Nacional cede parte de su territorio a dichos inmigrantes, alojándolos en galpones vacíos del Puerto Nuevo y generando, así, el surgimiento de la “Villa Desocupación”.

De manera similar, una década más tarde, con la entrega de viviendas precarias a un grupo de inmigrantes italianos y a familias de trabajadores ferroviarios, se conforman el “Barrio Inmigrantes” y la “Villa Saldías”, respectivamente. Para la década de 1950, debido a los flujos migratorios provenientes principalmente del norte argentino y de países limítrofes, la densidad poblacional del Barrio 31 se extiende de manera significativa como un asentamiento urbano donde la informalidad en la tenencia de las tierras, la precariedad de las construcciones, la irregularidad en el tejido urbano y la deficiencia de los servicios básicos, entre otras cuestiones, han dado lugar a distintas discusiones y propuestas de políticas habitacionales ([Sehtman, 2009](#)).

El Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en el marco del proceso de integración social y urbana del barrio, presentó en 2017 el primer informe institucional sobre cuál era la situación demográfica y económica²¹. De allí se obtuvo que para el año 2016, en el que se realizó el último censo poblacional en el asentamiento, el Barrio 31 tenía 36.130 habitantes, 71 hectáreas pobladas por un total de 12.825 hogares. Los contrastes con el resto de la Ciudad Buenos Aires continuaron acentuándose a lo largo de la historia del barrio. Para el año 2016 el 72% de la Ciudad tenía el secundario terminado, este número desciende al 24% en el Barrio 31. Lo mismo sucede con la cobertura médica donde los números son 81%

²¹ Véase “Presentación Institucional del Barrio 31” de la Secretaría de Integración Social y Urbana del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires <https://www.buenosaires.gob.ar/jefaturadegabinete/secretaria-de-integracion-social-y-urbana/gestion-ambiental-y-social-del-barrio>

y 26% respectivamente, y con un ingreso formal a partir del trabajo 75% y 36% respectivamente.

La actividad económica del barrio se configura por la prestación de servicios personales y el comercio, también se registran algunas actividades de producción (transformación de insumos primarios). En la gestión de los negocios interviene principalmente una lógica cuentapropista, salvo excepciones donde los empleados (familiares de los dueños en su mayoría). Según un estudio llevado adelante por el Gobierno de la Ciudad en conjunto con la Universidad Di Tella²² la distribución de los establecimientos comerciales se compone por una zona denominada “Paseo Comercial” donde hay 95 comercios establecidos, la “Feria Latina” con 347 puestos asignados, 372 locales a la calle, y 15 domicilios particulares que realizan actividades económicas.

En el año 2016 el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires de acuerdo a la

Ley N° 3343 crea la Secretaria de Integración Social y Urbana para que sea la autoridad de aplicación del “Plan de Integración Social y Urbana” del barrio para la gestión de Gobierno 2016-2019. Para el desarrollo de las obras necesarias el proyecto cuenta con financiamiento internacional a través de un préstamo del Banco Mundial de 170 millones de dólares²³. El plan de integración que financia el Banco Mundial tiene como objetivo la recomposición e incorporación del tejido urbano del Barrio 31 y 31 Bis, a través de acciones con cierto grado de innovación y potencial de replicabilidad en otros asentamientos urbanos.

El programa se lleva adelante siguiendo dos ejes de acción: la provisión de infraestructura y mejoramiento del hábitat, y la integración social y económica de las personas que habitan el polígono. En el marco de este segundo eje es que existe una especial atención al desarrollo económico dentro del barrio. Así, a partir del 2017 abrió sus puertas el Centro de Desarrollo Emprendedor y Laboral (CeDEL de ahora en adelante) en el sector San Martín, una de las zonas más pobladas dentro del Barrio 31 y con mayor actividad económica. Desde allí se llevan a cabo

²² Informe: “Actividad Económica en el Barrio 31”. Centro de Investigación de Política Urbana y Vivienda de la Universidad Torcuato Di Tella (junio 2017). Copia en posesión del autor de este trabajo. Nota de prensa aquí https://www.utdt.edu/ver_notas_prensa.php?id_notas_prensa=15452&id_item_menu=6

²³Ley N° 5.726, Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

políticas públicas para la inserción laboral, el acompañamiento a los emprendedores, la capacitación, la formalización de las actividades económicas. En agosto del 2018 se abrió un segundo CeDEL en el sector Cristo Obrero y en julio del 2019 se puso en funcionamiento un Club Emprendedor en el mismo sector para acompañar a los emprendedores de todo el barrio con distintas herramientas entre las cuales se incluye un abanico de herramientas financieras a disposición.

En términos de inclusión financiera, existe un programa de incentivos del Banco Ciudad que a los clientes que compren con tarjeta de débito o crédito en los comercios adheridos les hace un reintegro de hasta el 50% de la compra tres días por semana. Y además hay líneas de acción especificar para impulsar la apertura de cuentas gratuitas con el único requisito de presentar el DNI y de enseñar sobre los usos potenciales para quienes ya tienen una cuenta formal.

Actualmente en el barrio funcionan un conjunto de Instituciones que consolidan un marco para la inclusión financiera. En junio del 2018 abrió una sucursal de Pago 24 con el primer cajero automático del Barrio 31. En diciembre del mismo año empezó a funcionar un anexo del Banco Ciudad para proveer servicios financieros con cercanía y atención especializada. En febrero del 2019 empezó a funcionar la Institución de Microfinanzas “Semillas” que con financiamiento de la Comisión Nacional de Microcrédito para agosto del mismo año ya había financiado cien emprendimientos con préstamos de hasta veinte mil pesos. En julio del mismo año abrió sus puertas una sucursal del Banco Santander atendida incluso por estudiantes jóvenes que viven en el barrio. Además, desde el 2011 una oficina de la ANSES funciona allí adentro, que a partir del lanzamiento del programa de Créditos Argenta (actualmente “Prestamos ANSES”) en el 2012 otorga préstamos a beneficiarios de jubilaciones y asignaciones familiares. Esto se suma a distintas acciones puntuales que Bancos públicos, privados y Fintechs han realizado para acercar servicios financieros.

Como puede observarse, la inclusión financiera podría estar siendo impulsada en el proceso de urbanización del Barrio 31 más recientemente. Es en este sentido que el aporte de esta investigación cobra total relevancia a la luz de los procesos de fomento e integración social mencionados.

PARTE III: CONCLUSIONES TESINA

VI. Reflexiones finales y próximos pasos para la Tesis

Como se describió, mi Tesis Final de Maestría se incorporará en la categoría “TFM de investigación empírica” de acuerdo al protocolo expuesto en la Guía para la presentación del Proyecto de Trabajo Final de Maestría.

Los resultados que se presentarán en el TFM y que pretendemos obtener a partir del instrumento presentado esperamos sean una prueba sobre la cual identificar lineamientos de análisis comparativos con escasa información nacional sobre inclusión financiera en Argentina y, de máxima, con relevamientos futuros en otros barrios populares.

Por su parte, el objetivo de llevar adelante un diagnóstico de este tipo es también poder dejar asentadas oportunidades de mejora en favor de captar de manera idónea las características de la población analizada en materia de inclusión financiera. En este sentido, uno de los primeros puntos a tener en cuenta será la obtención de datos que puedan derivar en una política significativa e inclusiva para los sectores más rezagados a nivel económico y social.

Con esto, me refiero a iniciativas que puedan mejorar la toma de decisiones y la asignación de recursos en los hogares. Algunas cuestiones a incluir podrían ser capacitaciones en: planificación de gastos; toma de decisiones en materia presupuestaria, endeudamiento, ahorro, contratación de seguros y mejoramiento de vivienda; autoconstrucción, entre otros.

Así, en un contexto en el que recientemente fue lanzada la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera en nuestro país, resulta preciso poner cartas en el asunto en la producción de datos sistemáticos, sobre todo en lo que refiere a los sectores de la población más excluidos. Entender a la inclusión financiera como un medio y no como un fin en sí mismo, evidencia el potencial del desarrollo de herramientas en favor de combatir la pobreza y la desigualdad.

Esto último, en base al abordaje propuesto para mi Tesis Final de Maestría, no sólo refiere a una problemática que urge ser atendida, sino también, retoma la idea de que la inclusión financiera debe ser atendida de forma multidimensional. Se espera que, con la presentación y el análisis de información inédita al respecto, se incentive

también a replicar este ejercicio en otros barrios populares de la Argentina, con el fin de generar información contundente que permita comprender cómo funcionan las finanzas en las poblaciones más vulnerables de nuestro país. Así como también sirva de insumo en el debate sobre la regulación y la cautela necesaria para llevar adelante ese proceso de manera responsable, segura y sostenible, velando por el bienestar de las personas y los hogares.

PARTE IV: BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS

VII. Bibliografía

- Aker, J. C., & Boumnijel, R. A. *McClelland, and N. Tierney (2014, August). Payment mechanisms and anti-poverty programs: Evidence from a mobile money cash transfer experiment in niger.* Mimeo.
- Alcock, P. (2006). *Understanding Poverty*, Basingstoke, Palgrave Macmillan.
- Allen, F., Demirguc-Kunt, A., Klapper, L., & Peria, M. S. M. (2012). The foundations of financial inclusion: Understanding ownership and use of formal accounts
- Amartya Sen (2000). *Social exclusion: Concept, Application and Scrutiny*, ADB.
- Anderloni L. (2005) *L'exclusion financière en Italie: un phénomène encore diffus*, in Gloukoviezoff G. (sous la direction de) "Rapport exclusion et liens financiers. L'exclusion bancaire des particuliers. Rapport du Centre Walras 2004", Paris, Economica.
- Anderloni, L. (2003) *Il Social Banking in Italia. Un Fenomeno da esplorare.* Milan: Giuffré.
- Anderloni, L. y Carluccio, E. (2006) 'Access to Bank Accounts and Payment Services', in Anderloni L, E Carluccio y M Braga, *New Frontiers in Banking Services: Emerging Needs and Tailored Products for Untapped Markets.* Berlin: Springer Verlag.
- Anderloni, L., y Vandone, D. (2007). Financial services provision and prevention of financial exclusion.
- Angelucci, M., Karlan, D., & Zinman, J. (2015). Microcredit impacts: Evidence from a randomized microcredit program placement experiment by Compartamos Banco. *American Economic Journal: Applied Economics*, 7(1), 151-82
- Aportela, F. (1999). Effects of financial access on savings by low-income people.
- Ashraf, Karlan, y Yin 2010
- Ashraf, N., Karlan, D., & Yin, W. (2010). Female empowerment: Impact of a commitment savings product in the Philippines. *World development*, 38(3), 333-344.

- Attanasio, O., Augsburg, B., De Haas, R., Fitzsimons, E., & Harmgart, H. (2015). The impacts of microfinance: Evidence from joint-liability lending in Mongolia. *American Economic Journal: Applied Economics*, 7(1), 90-122.
- Banco Central de la República Argentina. (2017). *Encuesta de medición de capacidades financieras*. Obtenido de http://www.bcra.gov.ar/BCRAyVos/encuesta_caf.asp
- Banco Mundial. (2017). *The Global Findex Database 2017*. Obtenido de The Global Findex Questionnaire: <https://globalfindex.worldbank.org/>
- Banerjee, A and Duflo, E. (2010). Poor Economics: A Radical Rethinking of the Way to Fight Global.
- Banerjee, A. V., Breza, E., Duflo, E., & Kinnan, C. (2017). Do credit constraints limit entrepreneurship? Heterogeneity in the returns to microfinance
- Banerjee, A., Karlan, D., & Zinman, J. (2015). Six randomized evaluations of microcredit: Introduction and further steps. *American Economic Journal: Applied Economics*, 7(1), 1-21.
- Barnes, M. (2005). *Social Exclusion in Great Britain: an Empirical Investigation and Comparison with the EU*, Alder shot, Ash gate.
- Bayot, B. (2013). *Social, economical and financial consequences of financial exclusion*. Working Paper, [www. fininc. eu/gallery/documents/wp-consequences-of-fe. pdf](http://www.fininc.eu/gallery/documents/wp-consequences-of-fe.pdf).
- Bebzuck, R., (2003). “Asymmetric Information in Financial Markets: Introduction and Applications”, Cambridge University Press: Reino Unido y Estados Unidos.
- Beck, T. (2015). Microfinance—A Critical Literature Survey. *Documento de trabajo IEG*, 4.
- Beck, T., & Levine, R. (2004). Stock markets, banks, and growth: Panel evidence. *Journal of Banking & Finance*, 28(3), 423-442.
- Beck, T., Demirguc-Kunt, A., & Peria, M. S. M. (2007). Reaching out: Access to and use of banking services across countries. *Journal of Financial Economics*, 85(1), 234-266.

- Beck, T., Levine, R., & Levkov, A. (2010). Big bad banks? The winners and losers from bank deregulation in the United States. *The Journal of Finance*, 65(5), 1637-1667.
- Béland, D. (2007). The Social Exclusion Discourse: Ideas and Policy Change, *Policy y Politics*, vol.35, no.1, pp. 123-139.
- Blumenstock, J. E., Eagle, N., & Fafchamps, M. (2016). Airtime transfers and mobile communications: Evidence in the aftermath of natural disasters. *Journal of Development Economics*, 120, 157-181.
- Burchardt, T., Le Grand, J y Piachaud, D. (1999). Social Exclusion in Britain 1991- 1995, *Social Policy and Administration*, vol.33, no.3, pp. 227-244.
- Burjorjee, D. M., & Scola, B. (2015). A Market Systems Approach to Financial Inclusion
- Carballo I.E. (2018) Financial Inclusion in Latin America. In: Farazmand A. (eds) Global Encyclopedia of Public Administration, Public Policy, and Governance. Springer, Cham
- Carballo I.E. (2018) Financial Inclusion in Latin America. In: Farazmand A. (eds) Global Encyclopedia of Public Administration, Public Policy, and Governance. Springer, Cham
- Carbo, S., Gardner, E. and Molyneux, P. (2005) *Financial Exclusion*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Carbo, S., Gardner, E. and Molyneux, P. (2007) 'Financial Exclusion in Europe', *Public Money y Management*, Vol 27, No 1: February 2007, pp21-27.
- Chakraborty, K. C. (2010). Welcome address, RBI-OECD workshop on delivering financial literacy, RBI bulletin, April 13.
- Chiapa, C., & Prina, S. (2009). Diagnóstico de las Políticas Públicas de Microcrédito del Gobierno Federal. *Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) y El Colegio de México (COLMEX)*.
- Chiapa, C., Prina, S., & Parker, A. (2014). The Effects of Financial Inclusion Beyond Financial Outcomes. *Cleveland: Case Western Reserve University*.
- Clausen, Jonathan; Trivelli, Carolina (2015). De buenas políticas sociales a políticas articuladas para superar la pobreza:¿ qué necesitamos para iniciar este tránsito?. 2015.

- Conning, J., y Kevane, M. (2002). *Why isn't there more Financial Intermediation in Developing Countries?* (No. 2002/28). WIDER Discussion Papers//World Institute for Development Economics (UNU-WIDER).
- Conroy J. 2005. APEC and financial exclusion: missed opportunities for collective action? *Asia- Pacific Development Journal* 12(1): 53–79.
- Crockett, A. (1997). Why is financial stability a goal of public policy?. *Economic Review-Federal Reserve Bank of Kansas City*, 82(4), 5.
- Cull, R., Ehrbeck, T., & Holle, N. (2014). Financial inclusion and development: Recent impact evidence. *Focus Note*, 92.
- Dabla-Norris, M. E., Deng, Y., Ivanova, A., Karpowicz, M. I., Unsal, D. F., VanLeemput, E., & Wong, J. (2015). *Financial Inclusion: Zooming in on Latin America* (No. 15-206). International Monetary Fund.
- De Sousa, M. M. (2015). Financial inclusion and global regulatory standards: An empirical study across developing economies.
- Dema, E. (2015). Managing the twin responsibilities of financial inclusion and financial stability. *Applied Financial Economics*, 12, 159-70.
- Demirgüç-Kunt Demirguc-Kunt, A., Klapper, L., & Singer, D. (2017). *Financial inclusion and inclusive growth: A review of recent empirical evidence*. The World Bank.
- Demirgüç-Kunt, A., & Maksimovic, V. (2002). Funding growth in bank-based and market-based financial systems: evidence from firm-level data. *Journal of Financial Economics*, 65(3), 337-363.
- Demirgüç-Kunt, A., Honohan, P., y Beck, T. (2008). *Finance for all?: Policies and Pitfalls in Expanding Access*. World bank.
- Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L. F., Singer, D., & Van Oudheusden, P. (2015). *The global finindex database 2014: Measuring financial inclusion around the world*. The Wolrd Bank

- Demirgüç-Kunt, A., Beck, T., & Merrouche, O. (2013). *Islamic Banking versus Conventional Banking: Business model, Efficiency, and Stability* (No. hal-01638080)
- Dercon, S., & Christiaensen, L. (2011). Consumption risk, technology adoption and poverty traps: Evidence from Ethiopia. *Journal of development economics*, 96(2), 159-173
- Devlin J. F. (2005) 'A detailed study of financial exclusion in the United Kingdom', *Journal of Consumer Policy*, n° 28 pp75-108
- Duflo, E., Banerjee, A., Glennerster, R., & Kinnan, C. G. (2013). *The miracle of microfinance? Evidence from a randomized evaluation* (No. w18950). National Bureau of Economic Research
- Duflo, E., Greenstone, M., Guiteras, R., & Clasen, T. (2015). *Toilets can work: Short and medium run health impacts of addressing complementarities and externalities in water and sanitation* (No. w21521). National Bureau of Economic Research
- Dupas, P., & Robinson, J. (2011). Why don't the poor save more. *Evidence from Health Savings Experiments*.
- Dupas, P., & Robinson, J. (2013). Savings constraints and microenterprise development: Evidence from a field experiment in Kenya. *American Economic Journal: Applied Economics*, 5(1), 163-92
- Duryea, S., & Schargrodsky, E. (2008). Financial Services for the Poor: Savings, Consumption, and Welfare.
- Easterly, W. (2001). *The elusive quest for growth*.
- García, M. J. R., & José, M. (2016). Can financial inclusion and financial stability go hand in hand. *Economic Issues*, 21(2), 81-103.
- Gardener, E., Molyneux, P., y Carbó Valverde, S. (2005). La exclusión financiera: un estudio comparativo. *Perspectivas del sistema financiero*, (84), 13-24.
- Gloukoviezoff, G. (2004) 'De la bancarisation de masse a l'exclusion bancaire puis sociale' in *Revue Française des Affaires Sociales* n3-2004, Paris: La Documentation Française, p11-38
- Gloukoviezoff, G., (2006), "From Financial Exclusion to Overindebtedness: The Paradox of Difficulties for People on Low Income?", in ANDERLONI L., BRAGA M.D., CARLUCCIO E. (eds), *New frontiers in banking services*.

Emerging needs and tailored products for untapped markets, Berlin: Springer Verlag, pp. 213-245.

- Han, R., & Melecky, M. (2013). *Financial inclusion for financial stability: access to bank deposits and the growth of deposits in the global financial crisis*. The World Bank.
- International Finance Corporation (2017). *Alternative Data Transforming SME Finance*. G20 Global Partnership for Financial Inclusion. Washington DC, Estados Unidos.
- Karlan, D., & Zinman, J. (2009). Expanding credit access: Using randomized supply decisions to estimate the impacts. *The Review of Financial Studies*, 23(1), 433-464.
- Karlan, D., Osei, R., Osei-Akoto, I., & Udry, C. (2014). Agricultural decisions after relaxing credit and risk constraints. *The Quarterly Journal of Economics*, 129(2), 597-652
- Karlan, D., y Morduch, J. (2009). Access to finance. *Handbook of development economics*, 5, 4704-4784.
- Kempson y Whyley (1999). *Kept Out or Opted Out? Understanding and Combating Financial Exclusion*, Bristol, Policy Press.
- Kumar, A., y Chiderzo, A. M. (2005). Indicators of financial access: Household-level surveys. *Washington, The World Bank*.
- Lacalle, M., Rico, S., Márquez, J., Jayo, B., Jiménez, I., de la Orden, M. D. C., & González, A. (2010). Glosario básico sobre microfinanzas. Reedición ampliada. *Fundación Nantik Lum de Microfinanzas. Cuadernos Monográficos*, 12, 146.
- Levine, R. (2002). Bank-based or market-based financial systems: which is better?. *Journal of financial intermediation*, 11(4), 398-428.
- Leyshon, A. y Thrift, N. (1995). Geographies of Financial Exclusion: Financial Abandonment in Britain and the US, *Transactions of the Institute of British Geographers*, New series, vol. 20, no.3, pp.312-341
- Lister, R. (2004). *Poverty*, Cambridge, Polity Press.
- Marston, M. D. (2001). *Financial System Standards and Financial Stability: The Case of Basel Core Principles* (No. 1-62). International Monetary Fund.
- Ministerio de Hacienda. Presidencia de la Nación. (2019). *Estrategia Nacional de Inclusión Financiera*. Buenos Aires.

- Mohan R. 2006. Economic growth, financial deepening and financial inclusion. Address at the Annual Bankers' Conference 2006, Hyderabad on November 3, 2006. Available at: <http://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/Speeches/PDFs/73697.pdf>, accessed in July 2007.
- Monteverde C. & Chidambaram M. (2018). *Advancing Financial Inclusion Metrics: Shifting from access to economic empowerment*. World Economic Forum. January.
- Morduch, J., & Cull, R. (2017). Microfinance and Economic Development. In *Handbook of Finance and Development*. Edward Elgar Publishing.
- Morduch, J., & Haley, B. (2002). Analysis of the effects of microfinance on poverty reduction. *New York: NYU Wagner Working Paper, 1014*.
- Mukherjee, P. (2010). Speech delivered by Hon'ble FM at the RBI – OECD workshop on Financial literacy at Bangalore on March 22-23, 2010, *RBI Bulletin*, April.
- Naciones Unidas (1995). *UN the Copenhagen Declaration and Program of Action: World Summit for Social Development*, New York, United Nations Department of Publications
- Oppenheim, C., y Harker, L. (1996). *Poverty: The Facts*, London, Child Poverty Action Group.
- Pahl, J. (1999). *Invisible Money: Family Finances in the Electronic Economy*, Bristol, Policy Press.
- Prahalad, C. K. (2009). *The fortune at the bottom of the pyramid: Eradicating poverty through profits*. Wharton School Publishing.
- Rogaly B. (1999). Poverty y Social Exclusion in Britain: Where Finance Fits in. In B. Rogaly, T. Fisher y E. Mayo (Eds), *Poverty, Social Exclusion and Microfinance in Britain*, Oxford and London, Oxfam Publishing and New Economics Foundation.

- Roodman, D., & Morduch, J. (2013). *The Impact of Microcredit on the Poor in Bangladesh: Revisiting the Evidence. Financial Access Initiative*. Working Paper 06/2103. <http://www.financialaccess.org/sites/default/files/publications/the-impact-of-microcredit-on-the-poor-in-bangladesh-2013.pdf> (29.5. 2014).
- Rosenberg, R. (2010). ¿El microcrédito ayuda realmente a los pobres. *Enfoques*, 59, 1-8.
- Rowntree, S. B. (2000). *Poverty: A Study of Town Life*, Bristol, Policy Press.
- Rudd, K. (2009). The global financial crisis. *Monthly, The*, (Feb 2009), 20.
- Sarma, M. (2016). Measuring Financial Inclusion using Multidimensional Data. *World Economics*, 17(1), 15-40.
- Sarma, M., y Pais, J. (2011). Financial inclusion and development. *Journal of international development*, 23(5), 613-628.
- Secretaría de Finanzas. (30 de 08 de 2019). *Boletín Oficial de la República Argentina*. Obtenido de Resolución 17/2019: <https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/214809/20190830>
- Sehtman, A. (2009): “La reproducción política de la precariedad urbana. El caso de la Villa 31 (1996-2007)”. Tesis de Maestría en Políticas Públicas y Gerenciamiento del Desarrollo, Georgetown University.
- Sinclair, S. P. (2001). *Financial Exclusion: An Introductory Survey*, Edinburgh, Centre for Research into Socially Inclusive Services (CRSIS), Edinburgh College of Art / Herriot-Watt University
- Speak, S., y Graham, S. (2000). *Service Not Included: Social implications of private sector service restructuring in marginalised neighbourhoods*. Policy Pr.
- Spicker (2007). *The Idea of Poverty*, Bristol, Policy Press.
- Stiglitz, Joseph E.; Weiss, Andrew (1981). "Credit Rationing in Markets with Imperfect Information". *The American Economic Review*. 71 (3): 393–410. ISSN 0002-8282. JSTOR 1802787.
- Tejerina, L., Ibarrarán, P., Benedetti, F., & Buchbinder, B. (2014). En busca de eficiencia e inclusión financiera en el pago de transferencias de ingreso: Un estudio sobre la costo-efectividad de los mecanismos de pago en el programa Bono 10.000 en Honduras. *Nota Técnica*, (625).
- Todaro, M. (2006): *Economic development*, 9th edition. Pearson Editorial.

- Townsend, P. (1979). *Poverty in the United Kingdom*, Harmondsworth, Penguin.
- Trivelli Ávila, C., & Caballero Calle, E. (2018). *¿Cerrando brechas?: Las estrategias nacionales de inclusión financiera en América Latina y el Caribe*. Lima: Instituto de Estudios Peruanos, IEP.
- Trivelli, C. (2013) Social inclusion cannot be achieved without financial inclusion. CGAP Blog, 2013, vol. 6, p. 2013.
- Von Pischke, J. D. (1998). The financial systems approach to development finance and reflections on its implementation. In *unpublished paper presented at the Second Annual Seminar on New Development Finance, University of Frankfurt (September)*.
- Walker, A. (1997). Introduction. In A. Walker y C. Walker (Eds), *Britain Divided: The Growth of Social Exclusion in the 1980s and 1990s*, London, Child Poverty Action Group.

VIII. Anexos

a. Anexo A: Cuestionario

Encuesta Multidimensional de Inclusión Financiera (ENIF)

Introducción al encuestado:

Estoy realizando unas encuestas para la Universidad sobre acceso y uso del sistema financiero. La encuesta es anónima, no se publicarán datos personales, sino agregados de todo el Barrio. No le llevará más de 15 minutos.

Su opinión es muy valiosa e importante para nosotros, le pido si por favor me puede brindar estos minutos que serán muy importantes para poder mejorar nuestra investigación. Muchas gracias.

Fecha ____/____/____

Nº de encuesta: _____

Encuestador: _____

0. SOCIODEMOGRÁFICO

P-0.1) ¿En qué barrio se encuentra la persona que está siendo censado?

	MARQUE SU RESPUESTA
31	1
31 Bis	2

P-0.2) ¿En qué sector se encuentra el encuestado?

Autopista	1	Cristo obrero	5	YPF	9
Playón Este	2	San Martín	6	Inmigrantes	10
Comunicaciones	3	Güemes	7	---	---
Playón Oeste	4	Ferroviano	8	---	---

P-0.3) Edad (registre con número):

P-0.4) Género

	MARQUE SU RESPUESTA
Femenino	1
Masculino	2

P-0.5) ¿En qué país nació?

	MARQUE SU RESPUESTA
Paraguay	1
Perú	2
Bolivia	3
Argentina	4
Otro	(Complete): _____

P-0.6) ¿Cuántas personas viven normalmente en esta vivienda contando a los niños chiquititos y a los ancianos? (registre con número):

P-0.7) Actualmente usted... (Leer 1-6)

	MARQUE SU RESPUESTA
Vive con su pareja en unión libre?	1
está separado/a?	2
está divorciado/a?	3
es viudo/a?	4
está casado/a?	5
es soltero/a?	6

P-0.8) ¿Cuál fue su último nivel de estudios realizado?

	MARQUE SU RESPUESTA
Inicial (jardín, preescolar)	1
Primario	2
Secundario	3
Polimodal	4
Superior no universitario	5
Universitario	6
Post-Universitario	7

P-0.9) ¿Completó ese nivel?

	MARQUE SU RESPUESTA
SI	1
NO	2

P-0.10) ¿Durante el mes pasado usted...(leer 1-8)

	MARQUE SU RESPUESTA	
Trabajó?	1	Pase a 0.12
tiene trabajo, pero no trabajó? (licencia, vacaciones etc)	2	
buscó trabajo?	3	Pase a 0.11
es estudiante?	4	
se dedica a los quehaceres del hogar?	5	
es jubilado/a o pensionado/a?	6	
no trabajó? (desempleado)	7	Pase a 0.14
Está incapacitado/a permanentemente para trabajar?	8	

P-0.11) Aunque ya me dijo que (condición P-0.10) el mes pasado usted...(leer 1-4)

	MARQUE SU RESPUESTA	
vendió o hizo algún producto para su venta?	1	Pase a 0.13
prestó algún servicio a cambio de un pago (cortar cabello, dar clases, lavar o planchar ropa ajena)?	2	
ayudó trabajando en el negocio de un familiar u otra persona	3	
Entonces, ¿no trabajó?	4	Pase a 0.14

P-0.12) ¿En su trabajo, actividad o negocio usted es....(leer 1-4)

	MARQUE SU RESPUESTA	
trabajador/a sin pago en un negocio familiar o no familiar	1	Pase a 0.14
empleado/a u obrero/a	2	Pase a 0.13
trabajador/a por su cuenta (no contrata trabajadores)	3	
patrón/a empleador/a (contrata trabajadores)	4	

P-0.13) ¿A qué actividad se dedica?

	MARQUE SU RESPUESTA
Comercio (carnicería, verdulería, restaurant, venta de ropa, venta de especias, etc)	1
Servicio (peluquería, dentista, cerrajería, plomería, etc)	2
Profesor/Maestro	3
Otra	(Complete): _____

P-0.13.B) En referencia al lugar donde trabaja, dicha actividad ¿la lleva adelante desde su hogar o en una ubicación o establecimiento diferente?

	MARQUE SU RESPUESTA
Desde el hogar	1
Ubicación diferente	2

P-0.14) ¿Usted tiene celular?

	MARQUE SU RESPUESTA	
SI	1	Pase a 0.15
NO	2	Pase a 0.16

P-0.15) ¿Su celular permite descargar aplicaciones como whsaap, facebook o twitter?

	MARQUE SU RESPUESTA
SI	1
NO	2
NS	2

P-0.16) ¿Todas las personas que viven en esta vivienda comparten un mismo gasto para comer?

	MARQUE SU RESPUESTA
SI	1
NO	2

P-0.17) Entonces, ¿cuántos hogares o grupos de personas tienen gasto separado para comer contando el de usted? (registre con número):

P-0.18) En promedio, ¿cuánto recibe o gana MENSUALMENTE por trabajar en (su actividad)? (leer 1-10)

	MARQUE SU RESPUESTA
Menos de \$5.000	1
Entre \$5001 y \$9.000	2
Entre \$9001 y \$13.000	3
Entre \$13.001 y \$17.000	4
Entre \$17.001 y \$21.000	5
Entre \$21.001 y \$25.000	6
Entre \$25.001 y \$29.000	7

Más de \$30.000	8
No recibe ingresos	9
NS/NC	10

A. CUENTAS

P-1) Una cuenta, caja de ahorro o cuenta corriente, se puede utilizar para, hacer o recibir pagos, para recibir su salario o subsidio, o para ahorrar dinero ¿Tiene usted en la actualidad, ya sea por si solo o conjuntamente con otra persona, una caja de ahorro o cuenta corriente en alguna de las siguientes instituciones formales:

		SI	NO	(NS)	(NR)
P1A.	Un banco	1	2	3	4
P1B.	Una cooperativa de ahorro y préstamo	1	2	3	4
P1C.	Institución de Microcrédito	1	2	3	4
P1D.	Otro tipo de institución financiera	1	2	3	4
RUTA		(Ir a pregunta P-1-E)	(Ir a pregunta P-1-F)	(Continuar P-2)	

P-1-E) Pensando en un mes típico, aproximadamente ¿cuántas veces deposita o extrae dinero en su(s) cuenta(s) personal(es)? Esto incluye dinero en efectivo o depósitos/pagos hechos en forma electrónica, o cualquier dinero que usted u otros depositen/extraigan en su(s) cuenta(s).

	MARQUE SU RESPUESTA
0	1
1 a 2 veces	2
3 a 5 veces	3
6 veces o más	4
(NS)	5
(NC)	6

(NOTA: Todos los que responden la pregunta P-1-E, Ir a pregunta P-2; Resto Continuar)

P-1-F) Por favor dígame si las siguientes frases describen o no las razones por las que Usted personalmente **NO TIENE** una cuenta (caja de ahorro o cuenta corriente) en un banco, cooperativa o financiera ni en ninguna otra institución financiera formal ¿Diría que es... **(Leer y rotar 4A-4H, empezando por la opción seleccionada)**

		SI	NO	(NS)	(NR)
P-4A.	Porque las instituciones financieras están demasiado lejos.	1	2	3	4
P-4B.	Porque los servicios financieros son muy costosos.	1	2	3	4
P-4C.	Porque no tiene la documentación necesaria (por ejemplo, documento de identidad, comprobante de salario).	1	2	3	4
P-4D.	Porque usted no confía en las instituciones financieras.	1	2	3	4
P-4E.	Porque no tiene el dinero suficiente para usar las instituciones financieras.	1	2	3	4
P-4F.	Por razones de burocracia (procesos complicados y extensos)	1	2	3	4
P-4G.	Porque alguien más en la familia ya tiene una cuenta como una caja de ahorro o cuenta corriente.	1	2	3	4

P-4H.	Porque no le parece beneficioso tener una cuenta en una institución financiera formal. No tiene la necesidad.	1	2	3	4
--------------	---	---	---	---	---

P-1-G) ¿Alguna vez tuvo durante el pasado una cuenta en institución financiera?

	MARQUE SU RESPUESTA	RUTA:
SI	1	(Ir a P-1-H)
NO	2	(Continuar a P-2)
(NS)	3	
(NC)	4	

P-1-H) ¿Nos puede indicar las razones por las cuales dejó de tener su cuenta?

		SI	NO	(NS)	(NR)
P-1-G-1.	Tuvo una mala experiencia	1	2	3	4
P-1-G-2.	No la utilizaba	1	2	3	4
P-1-G-3.	Dejó de trabajar y ya no la usaba para que le pagaran su salario	1	2	3	4
P-1-G-4.	Los intereses que le pagaban eran muy bajos	1	2	3	4
P-1-G-5.	Otros motivos	1	2	3	4

P-2) Una tarjeta de DÉBITO es una tarjeta asociada a una cuenta, caja de ahorro o cuenta corriente, en una institución financiera que le permite hacer compras o retirar dinero y éste es debitado de su CUENTA de inmediato (puede ser de un banco, cooperativa o financiera). ¿Tiene usted actualmente una tarjeta de débito? ¿Sí o no?

	MARQUE SU RESPUESTA	RUTA:
SI	1	(Continuar)
NO	2	(Ir a pregunta P-3)
(NS)	3	
(NC)	4	

P-2-A) ¿Esta tarjeta de débito está asociada a una CUENTA (caja de ahorro o cuenta corriente) a su nombre?

	MARQUE SU RESPUESTA
SI	1
NO	2
(NS)	3
(NC)	4

P-2-B) Pensando en un mes típico, aproximadamente ¿cuántas veces utiliza su(s) tarjeta(s) de débito? Esto incluye por ejemplo para compras o extracciones en cajeros automáticos (ATM's)

	MARQUE SU RESPUESTA
0	1
1 a 2 veces	2
3 a 5 veces	3
6 veces o más	4
(NS)	5
(NC)	6

P-3) Una tarjeta de CRÉDITO es una tarjeta que le permite PEDIR PRESTADO dinero para hacer pagos o comprar cosas y Usted puede pagar después y en cuotas. ¿Usted tiene su propia tarjeta de crédito?

	MARQUE SU RESPUESTA	RUTA:
SI	1	(Continuar)
NO	2	(Ir a Nota antes de P-5)
(NS)	3	
(NC)	4	

P-3-A) ¿Cuántas tarjetas de crédito tiene Usted? (Leer 1-3)

	MARQUE SU RESPUESTA
UNA	1
DOS	2
TRES O MÁS	3
(NS)	4
(NC)	5

P-3-B) Pensando en un mes típico, aproximadamente ¿cuántas veces utiliza su(s) tarjeta(s) de CRÉDITO? Esto incluye por ejemplo para compras en locales, on-line o extracciones en cajeros automáticos (ATM's).

	MARQUE SU RESPUESTA
0	1
1 a 2 veces	2
3 a 5 veces	3
6 veces o más	4
(NS)	5
(NC)	6

(NOTA: SI 1 en P1 o P2 o P3 leer y preguntar P4, sino continuar a P5) Leer: Ahora, por favor piense en TODAS sus cuentas financieras personales (cajas de ahorro y/o cuenta corriente) ya sea que las tenga por sí solo o conjuntamente con otra persona...

P-4) Cuando Usted necesita retirar DINERO EN EFECTIVO de su(s) cuenta(s) (caja de ahorro, cuenta corriente) ¿cómo lo retira NORMALMENTE? ¿Diría que... (Leer 1-4)?

	MARQUE SU RESPUESTA
Lo saca de un cajero automático (ATM)	1
Lo saca de una caja o ventanilla de una sucursal de su institución financiera	2
Supermercados, Farmacias u otro tipo de Corresponsal Bancario	3
Lo obtiene de otra manera	4
(No saca dinero en efectivo)	5
(NS)	6
(NR)	7

B. AHORROS

(PREGUNTAR A TODOS)

P-5) En los últimos 12 meses ¿Usted ha ahorrado o guardado dinero por alguna de las siguientes

razones... (Leer 5A-5G)?

		SI	NO	(NS)	(NR)
P5A.	Gastos futuros como educación, una boda, 15 años o alguna compra grande o importante	1	2	3	4
P5B.	Emergencias	1	2	3	4
P5C.	Para iniciar o para reinvertir en el negocio,	1	2	3	4
P5D.	Para el retiro o vejez	1	2	3	4
P5E.	Viajes o Vacaciones	1	2	3	4
P5F.	Refacciones y/o arreglos de la casa	1	2	3	4
P5G.	Por alguna otra razón	1	2	3	4

P-6) En los últimos 12 meses, ¿usted ha ahorrado o apartado dinero... (Leer 6A-6C)?

		SI	NO	(NS)	(NR)
P6A.	Usando una cuenta (caja de ahorro o cuenta corriente) en un banco, cooperativa, financiera u otra institución financiera formal <i>(Entrevistador: esto lo puede hacer utilizando la cuenta de otra persona)</i>	1	2	3	4
P6B.	Usando un grupo de ahorro informal (como el pasanaku, vaquita, rueda o ronda), asociaciones familiares o vecinales o una persona fuera de la familia	1	2	3	4
P6C.	Guardando billetes y monedas en efectivo, como por ejemplo en la casa	1	2	3	4

C. CRÉDITO

(PREGUNTAR A TODOS)

P-7) En los últimos 12 meses, ¿Usted ha recibido, solo o conjuntamente con otra persona, un préstamo de dinero por alguna de las siguientes razones? (Leer del 7A – 7K)

		SI	NO	(NS)	(NR)
P7A.	Para educación o gastos escolares	1	2	3	4
P7B.	Para cuestiones de salud	1	2	3	4
P7C.	Para viajes o vacaciones	1	2	3	4
P7D.	Para iniciar o hacer crecer un negocio	1	2	3	4
P7E.	Para comprar una casa, apartamento o terreno	1	2	3	4
P7F.	Para refaccionar o ampliar su casa u hogar actual.	1	2	3	4
P7G.	Para funerales, 15 años o bodas	1	2	3	4
P7H.	Para adquirir bienes de consumo como televisores o electrodomésticos	1	2	3	4
P7I.	Para adquirir prendas de vestir, accesorios	1	2	3	4
P7J.	Para comprar o alquilar algún tipo de vehículo (motocicleta, automóvil, utilitario, etc)	1	2	3	4
P7K.	Otro fin no indicado anteriormente	1	2	3	4

(NOTA: Si código 2, 3 o 4 en 7A – 7K entonces P12B; Resto Continuar)

P-8) En caso de respuesta afirmativa, ¿ha sido de alguna de las siguientes fuentes? **(Leer 8A-8J)**

ENCUESTADOR: Si Código 1 en más de UNA opción de 8A a 8J hacer Pregunta P-9 (sino continuar). No Incluir 9J

P-9) De los préstamos que menciono, podría por favor decirme de dónde adquirió el préstamo más reciente. Diría que fue de.... **(Entrevistador: leer nuevamente las opciones mencionadas por el respondiente en P8, y registrar el “préstamo más reciente” en la última columna de la tabla identificada como P9 –respuesta única-)**

		P-8				P-9
		SI	NO	(NS)	(NR)	Marcar con una X la más reciente
8A/9A	De un banco Privado (no público)	1	2	3	4	1
8B/9B	De un Banco del Estado (Banco Nación, Ciudad, Provincia, etc)	1	2	3	4	1
8C/9C	De una cooperativa, cajas mutuales o de pensiones	1	2	3	4	1
8D/9D	De una Financiera (Coppel, etc)	1	2	3	4	1
8E/9E	De una Institución Microfinanciera	1	2	3	4	1
8G/9G	Asociaciones Familiares o Vecinales como el pasanaku, rueda, junta, ronda o vaquita,	1	2	3	4	1
8H/9H	De una casa de empeños	1	2	3	4	1
8I/9I	De un prestamista particular	1	2	3	4	1
8J/9J	De familiares, parientes o amigos	1	2	3	4	-----

(NOTA: Sólo si código 1 en 8B preguntar P10; Resto leer próxima Nota)

P-10) ¿Puede indicar en qué Banco ha solicitado el crédito? **(Leer 1-4)?**

	MARQUE SU RESPUESTA
Banco Ciudad	1
Banco Provincia	2
Banco Nación	3
Otro Banco Público	4
(NS)	6
(NR)	7

(NOTA Leer:) Ahora, por favor piense en su préstamo más reciente obtenido a través de **(Entrevistador: mencionar la fuente seleccionada como más reciente en la pregunta P9)**

P-11) ¿Buscó o comparó usted información de distintas fuentes o instituciones antes de solicitar este préstamo?

	MARQUE UNA RESPUESTA
SI	1
NO	2
(NS)	3
(NC)	4

P-12) ¿A través de que medio diría Usted que conoció sobre este préstamo? Diría que lo conoció... **(Leer 1-4)**

	MARQUE UNA RESPUESTA
A través de la institución o persona	1
A través de familiares y amigos	2

A través de su empleador, jefe o patrón, o compañeros de trabajo	3
A través de publicidades en los medios de comunicación (TV, radio, diarios, mensajes a través del celular o correo electrónico)	4

P-12 - B) Actualmente o en los próximos 12 meses, ¿Usted tomaría, solo o conjuntamente con otra persona, un préstamo de dinero por alguna de las siguientes razones? **(Leer P12B-A. – P12B-K.)**

		SI	NO	(NS)	(NR)
P12B-A.	Para educación o gastos escolares	1	2	3	4
P12B-B.	Para cuestiones de salud	1	2	3	4
P12B-C.	Para viajes o vacaciones	1	2	3	4
P12B-D.	Para iniciar o hacer crecer un negocio	1	2	3	4
P12B-E.	Para comprar una casa, apartamento o terreno	1	2	3	4
P12B-F.	Para refaccionar o ampliar su casa u hogar actual.	1	2	3	4
P12B-G.	Para funerales, 15 años o bodas	1	2	3	4
P12B-H.	Para adquirir bienes de consumo como televisores o electrodomésticos	1	2	3	4
P12B-I.	Para adquirir prendas de vestir, accesorios	1	2	3	4
P12B-J.	Para comprar o alquilar algún tipo de vehículo (motocicleta, automóvil, utilitario, etc)	1	2	3	4
P12B-K.	Otro fin no indicado anteriormente	1	2	3	4

(NOTA: Si código 1 entonces P-12-D.

Si 2 en 12B-A – 12B-K entonces P12C;)

P-12-C) Por favor dígame si las siguientes frases describen o no las razones por las que Usted **NO TOMARÍA** un préstamo actualmente o en los próximos 12 meses ¿Diría que es... **(Leer y rotar P-12-CA-P-12-C.H, empezando por la opción seleccionada)**

		SI	NO	(NS)	(NR)
P-12-C.A	Porque las instituciones financieras están demasiado lejos.	1	2	3	4
P-12-C.B	Porque los servicios financieros son muy costosos.	1	2	3	4
P-12-C.C	Porque no tiene la documentación necesaria (por ejemplo, documento de identidad, comprobante de salario).	1	2	3	4
P-12-C.D	Porque usted no confía en las instituciones financieras.	1	2	3	4
P-12-C.E	Porque no tiene el dinero suficiente para usar las instituciones financieras.	1	2	3	4
P-12-C.F	Por razones de burocracia (procesos complicados y extensos)	1	2	3	4
P-12-C.G	Porque cree que no podría pagar las cuotas	1	2	3	4
P-12-C.H	Porque no tiene la necesidad.	1	2	3	4

P-12-D) Ese préstamo lo pediría de... **(Leer P-12-D.A- P-12-D.I)**

		P-8				P-9
		SI	NO	(NS)	(NR)	Marcar con una X la más reciente

P-12-D.A	De un banco Privado (no público)	1	2	3	4	1
P-12-D.B	De un Banco del Estado (Banco Nación, Ciudad, Provincia, etc)	1	2	3	4	1
P-12-D.C	De una cooperativa, cajas mutuales o de pensiones	1	2	3	4	1
P-12-D.D	De una Financiera (Coppel, etc)	1	2	3	4	1
P-12-D.E	De una Institución Microfinanciera	1	2	3	4	1
P-12-D.F	Asociaciones Familiares o Vecinales como el pasanaku, rueda, junta, ronda o vaquita,	1	2	3	4	1
P-12-D.G	De una casa de empeños	1	2	3	4	1
P-12-D.H	De un prestamista particular	1	2	3	4	1
P-12-D.I	De familiares, parientes o amigos	1	2	3	4	-----

D. SEGUROS

(PREGUNTAR A TODOS)

P-13) ¿Tiene Usted alguno de los siguientes tipos de seguro (**Leer 13A-13D**)?

		SI	NO	(NS)	(NR)
P13A.	Seguro de vida	1	2	3	4
P13B.	Seguro médico	1	2	3	4
P13C	Seguro de robo	1	2	3	4
P13D	Seguro de incendio	1	2	3	4

(Si Código 1 en P-13B, Continuar; Resto Ir a pregunta P15)

P-14) ¿Diría Usted que la cobertura médica que tiene es... (**Leer Código 1-3**)

	MARQUE UNA RESPUESTA
Público	1
Privado	2
Tiene ambos	3
(NS)	4
(NR)	5

P-15) Imagine que Usted tiene una emergencia y necesita pagar **\$5.000**. ¿Qué tan posible es que Usted pueda conseguir **\$5.000** en el próximo mes? ¿Diría que es... (**Leer 1-3**)

	MARQUE UNA RESPUESTA	
Muy Posible	1	(Continuar)
Algo Posible	2	
No es posible en absoluto	3	(Ir a pregunta P17)
(NS)	4	(Continuar)
(NR)	5	

P-16) Por favor dígame si alguna de las siguientes sería una fuente principal de dinero que Usted utilizaría para conseguir **\$5.000** durante el próximo mes (**Leer 16A-16G**)

		SI	NO	(NS)	(NR)
P16A.	Usaría Ahorros	1	2	3	4
P16B.	Pedirían prestado a la familia, parientes o amigos	1	2	3	4
P16C.	Reventa de mercadería o trabaja más horas	1	2	3	4

P16D.	Pide un préstamo al empleador, jefe o patrón (si corresponde)	1	2	3	4
P16E.	Usa tarjeta de crédito o pide prestado a un banco, cooperativa o financiera	1	2	3	4
P16F.	Otro prestamista privado como una casa de crédito, casa de empeño o prestamistas informales	1	2	3	4
P16G.	Recurre al pasanaku, vaquita, junta, rueda o asociaciones familiares o vecinales	1	2	3	4

E. PAGOS

(PREGUNTAR A TODOS)

P-17) En los últimos 12 meses, ¿ha DADO o ENVIADO usted personalmente DINERO a algún familiar o amigo que viva en otra área DENTRO de Argentina o en el EXTERIOR? Este puede ser dinero que Usted mismo llevó o que envió de alguna otra manera. *(Entrevistador: puede ser dinero enviado por cualquier motivo)*

	MARQUE SU RESPUESTA	RUTA:
SI	1	(Continuar)
NO	2	(Ir a pregunta P19)
(NS)	3	
(NC)	4	

P-18) ¿De qué manera ha ENVIADO ese dinero? **(Leer 18A-18D)**

		SI	NO	(NS)	(NR)
P18A.	Dinero en efectivo que entregó personalmente a esa persona o por medio de otro conocido.	1	2	3	4
P18B.	A través de un banco o institución financiera. Esto puede ser en el mostrador de una sucursal, en un cajero automático, mediante depósito electrónico en una cuenta o corresponsales no bancarios	1	2	3	4
P18C.	A través de un servicio de telefonía celular como PIM, Billetera Rapipago, Mercado Libre, Ualá, aplicación del banco en el celular (home banking) u otro	1	2	3	4
P18D.	A través de un servicio de transferencia de dinero como Western Union, agencias de transporte o encomiendas.	1	2	3	4

P-19) En los últimos 12 meses, ¿ha **RECIBIDO** DINERO de un familiar o amigo que viva en otra área DENTRO de Argentina o en el EXTERIOR, incluyendo dinero que haya recibido en persona? ¿Sí o no? *(Entrevistador: puede ser dinero que se recibió por cualquier motivo).*

	MARQUE SU RESPUESTA	RUTA:
SI	1	(Continuar)
NO	2	(Ir a pregunta P21)
(NS)	3	
(NC)	4	

P-20) ¿De qué manera ha RECIBIDO ese dinero? (Leer 20A-20D)

		SI	NO	(NS)	(NR)
P20A.	Dinero en efectivo que recibió por parte de esta persona o por medio de otro conocido.	1	2	3	4
P20B.	A través de un banco o institución financiera. Esto puede ser en el mostrador de una sucursal, en un cajero automático, mediante depósito electrónico en una cuenta o corresponsales no bancarios	1	2	3	4
P20C.	A través de un servicio de telefonía celular como PIM, Billetera Rapipago, Mercado Libre, Ualá, aplicación del banco en el celular (home banking), u otro	1	2	3	4
P20D.	A través de un servicio de transferencia de dinero como Western Union, agencias de transporte o encomiendas.	1	2	3	4

P-21) En los últimos 12 meses, ¿ha utilizado un teléfono celular para pagar servicios, enviar o recibir dinero utilizando un servicio como PIM, Billetera Rapipago, Mercado Libre, Ualá, aplicación del banco en el celular (home banking) u otro?

	MARQUE SU RESPUESTA	RUTA:
SI	1	(Ir a pregunta P23)
NO	2	(Continuar)
(NS)	3	
(NC)	4	

P-22) En los próximos 6 meses, ¿cree Usted que podría utilizar un teléfono celular para pagar servicios, enviar o recibir dinero a través de servicios como PIM, Billetera Rapipago, Mercado Libre, Ualá, aplicación del banco en el celular (home banking), u otro?

	MARQUE UNA RESPUESTA
SI	1
NO	2
(NS)	3
(NC)	4

P-23) ¿Ha recibido dinero de algún empleador o jefe, en forma de sueldo o salario, por trabajar en los últimos 12 meses? Por favor, no considere los pagos que recibe directamente de los clientes. (Si es necesario, LEA: por favor solo tenga en cuenta el SUELDO o el SALARIO que recibe, ningún otro pago que pueda recibir de su empleador o jefe.)

	MARQUE SU RESPUESTA	RUTA:
SI	1	(Continuar)
NO	2	(Ir a pregunta P26)
(NS)	3	
(NC)	4	

P-24) Ahora pensando en TODOS LOS TRABAJOS que ha hecho en los últimos 12 MESES, ¿su empleador o jefe ha pagado su sueldo o salario de alguna de las siguientes maneras? (Leer 24A

– 24D). (Si es necesario, LEA: por favor solo tenga en cuenta el SUELDO o el SALARIO que recibe, ningún otro pago que pueda recibir de su empleador o jefe.)

		SI	NO	(NS)	(NR)
P24A.	En efectivo.	1	2	3	4
P24B.	Directamente en una cuenta bancaria o institución financiera	1	2	3	4
P24C.	Mediante una tarjeta de pago o tarjeta prepago (SI ES NECESARIO LEER: una tarjeta que no está asociada a su cuenta personal en una institución financiera)	1	2	3	4
P24D.	Directamente a un teléfono celular.	1	2	3	4

(Si Código 1 in P24B, Continuar; Resto ir a la pregunta P26A)

P-25) Después de que el pago del empleador, jefe o patrón, se transfiere electrónicamente a una cuenta, ¿Usted suele retirar o transferir TODO EL DINERO de la cuenta de INMEDIATO o lo va retirando en la medida que lo va necesitando?

	MARQUE UNA RESPUESTA
Retira TODO el dinero de inmediato	1
Retira el dinero a medida que lo va necesitando	2
(NS)	3
(NR)	4

(PREGUNTAR A TODOS)

P-26.A) Si corresponde a su actividad, ¿Actualmente puede recibir pagos de sus clientes con tarjetas de débito o crédito?

	MARQUE SU RESPUESTA
SI	1
NO	2
(NS)	3
(NC)	4

P-26.B) ¿Usted personalmente, RECIBIÓ algún apoyo económico por parte del gobierno en los últimos 12 meses? Este dinero podría ser el pago de gastos educativos o médicos, prestaciones por desempleo, pagos de subsidios, o cualquier tipo de BENEFICIO SOCIAL. Por favor NO incluya salario, jubilación ni pagos relacionados con el trabajo.

	MARQUE SU RESPUESTA	RUTA:
SI	1	(Continuar)
NO	2	(Ir a pregunta P28)
(NS)	3	
(NC)	4	

P-27) En caso de respuesta afirmativa: ¿Cuál ha sido el modo de pago por parte del gobierno hacia usted? (Leer 27A-27D)

		SI	NO	(NS)	(NR)
P27A.	En efectivo.	1	2	3	4
P27B.	Directamente en una cuenta bancaria o institución financiera	1	2	3	4
P27C.	Mediante una tarjeta PREPAGA (SI ES NECESARIO LEER: una tarjeta que no	1	2	3	4

	<i>está asociada a su cuenta personal en una institución financiera)</i>				
P27D.	Directamente al teléfono celular.	1	2	3	4

F. CAPACIDADES FINANCIERAS

(PREGUNTAR A TODOS)

P-28) ¿Alguien en su hogar planifica cómo usar el dinero que ingresa (por salario o por cualquier otra razón)? (esto es, decidir cuánto dinero se gasta en comida, cuanto en celular, etc)

	MARQUE SU RESPUESTA	RUTA:
SI	1	(Continuar)
NO	2	(Ir a pregunta P31)
(NS)	3	
(NC)	4	

P-29) ¿Es usted responsable de... **(Leer 29A-29B):**

		SI	NO	(NS)	(NR)
P29A.	Planificar cómo se gasta el dinero en su hogar?	1	2	3	4
P29B.	Asegurarse de que se paguen los gastos regulares del hogar, por ejemplo alquiler, cuentas, servicios o préstamos?	1	2	3	4

(Leer:) Ahora me gustaría preguntarle acerca del manejo de su dinero y sus recursos. Las personas manejan su dinero de diferentes maneras. Por lo tanto, no hay respuestas correctas ni incorrectas, solo queremos conocer cómo se maneja el dinero en su hogar.

P-30) ¿Con qué frecuencia diría Usted que se cumple la planificación que se hace para el uso del dinero que ingresa en el hogar? Diría que... **(Leer 1-4)**

	MARQUE UNA RESPUESTA
Siempre se cumple	1
Algunas veces se cumple	2
Pocas veces se cumple	3
Nunca se cumple	4
(NS)	5
(NR)	6

P-30-A) Al margen de quién sea el encargado, ¿Cómo diría Usted que se lleva adelante la planificación que se hace para el uso del dinero que ingresa en el hogar? Diría que... **(Leer 1-4)**

	MARQUE UNA RESPUESTA
Mentalmente	1
Escrito en papel o libro de gastos	2
En computadora	3
En celular o móvil	4
(NS)	5
(NR)	6

P-31) En un mes típico, luego de cubrir los gastos básicos como comida y artículos básicos necesarios, con qué frecuencia diría Usted que en su hogar queda algo de **dinero extra** al final del mes. Diría que esto ocurre... **(Leer 1-4)**

	MARQUE UNA RESPUESTA
Siempre	1
Algunas veces	2
Pocas veces	3
Nunca	4
(NS)	5
(NR)	6

P-32) Pensando en un mes típico, con qué frecuencia diría Usted que en su hogar se quedan **escasos de dinero** para comprar comida o artículos básicos necesarios. Diría que esto ocurre... **(Leer 1-4)**

	MARQUE UNA RESPUESTA	
Siempre	1	(Continuar)
Algunas veces	2	
Pocas veces	3	
Nunca	4	(Ir a pregunta P34)
(NS)	5	
(NR)	6	

P-33) ¿Me pudiera decir qué hacen normalmente cuándo en su hogar se quedan escasos de dinero para comprar comida u otros artículos básicos necesarios? Diría Usted que... **(Leer 33A-33G)**

		SI	NO	(NS)	(NR)
P33A.	Usa Ahorros	1	2	3	4
P33B.	Piden prestado a la familia, parientes o amigos	1	2	3	4
P33C.	Reventa de mercadería o trabaja más horas	1	2	3	4
P33D.	Pide un préstamo al empleador, jefe o patrón (si corresponde)	1	2	3	4
P33E.	Usa tarjeta de crédito o pide prestado a un banco, cooperativa o financiera	1	2	3	4
P33F.	Otro prestamista privado como una casa de crédito, casa de empeño o prestamistas informales	1	2	3	4
P33G.	Recurre al pasanaku, vaquita, junta, rueda o asociaciones familiares o vecinales	1	2	3	4

P-34) ¿Ha recibido Usted o alguien en este hogar algún entrenamiento / asesoría o apoyo sobre cómo manejar cómo manejar y administrar el dinero y las finanzas personales?

	MARQUE SU RESPUESTA	RUTA:
SI	1	(Continuar)
NO	2	
(NS)	3	(Ir a pregunta P36)
(NC)	4	

P-35) ¿A través de qué institución o medio recibió Usted o alguien en su hogar entrenamiento / asesoría o apoyo sobre cómo manejar las finanzas y la administración del dinero? Diría Usted que fue a través de... **(Leer 35A – 35H)**

		SI	NO	(NS)	(NR)
P35A.	Colegio o escuela	1	2	3	4
P35B.	Institución financiera formal (banco, cooperativa, financiera)	1	2	3	4
P35C.	Instituciones comunitarias (instituciones religiosas, organizaciones no gubernamentales, etc.)	1	2	3	4
P35D.	Los padres u otro miembro de la familia	1	2	3	4
P35E.	Empleador, jefe o patrón	1	2	3	4
P35F.	Medios masivos de comunicación como radio, televisión, mensajes al celular o correo electrónico	1	2	3	4
P35G.	Entidad gubernamental (CeDEL, etc)	1	2	3	4
P35H	Banco Ciudad	1	2	3	4

P-36) Suponga que Usted tiene \$1.000 Pesos en una caja de ahorro y que el interés es del 20% anual. Luego de 1 año, ¿cuánto cree Usted que tendría en esa cuenta si dejara la totalidad del dinero depositado en todo momento? **(Leer 1-3)**

	MARQUE UNA RESPUESTA
Menos que \$1.200 Pesos	1
Exactamente \$1.200 Pesos	2
Más que \$1.200 Pesos	3
(NS)	4
(NR)	5

P-37) Suponga que recibe prestado de un prestamista \$1.000 Pesos a un interés del 2% mensual. Si durante 3 meses no realiza ningún pago, cuanto diría Usted que debe... **(Leer 1-3)**

	MARQUE UNA RESPUESTA
Menos que \$1.060 Pesos	1
Exactamente \$1.060 Pesos	2
Más que \$1.060 Pesos	3
(NS)	4
(NR)	5

G. PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

(PREGUNTAR A TODOS)

P-38) En los últimos 3 años, ¿ha tenido algún problema con algún banco, financiera, cooperativa o institución financiera formal?

	MARQUE SU RESPUESTA	RUTA:
SI	1	(Continuar)
NO	2	Finalizar Encuesta
(NS)	3	
(NC)	4	

P-39) ¿Realizó Usted una queja o reclamo para resolver este conflicto?

	MARQUE SU RESPUESTA	RUTA:
SI	1	(Continuar)
NO	2	(Ir a pregunta P41)
(NS)	3	
(NC)	4	

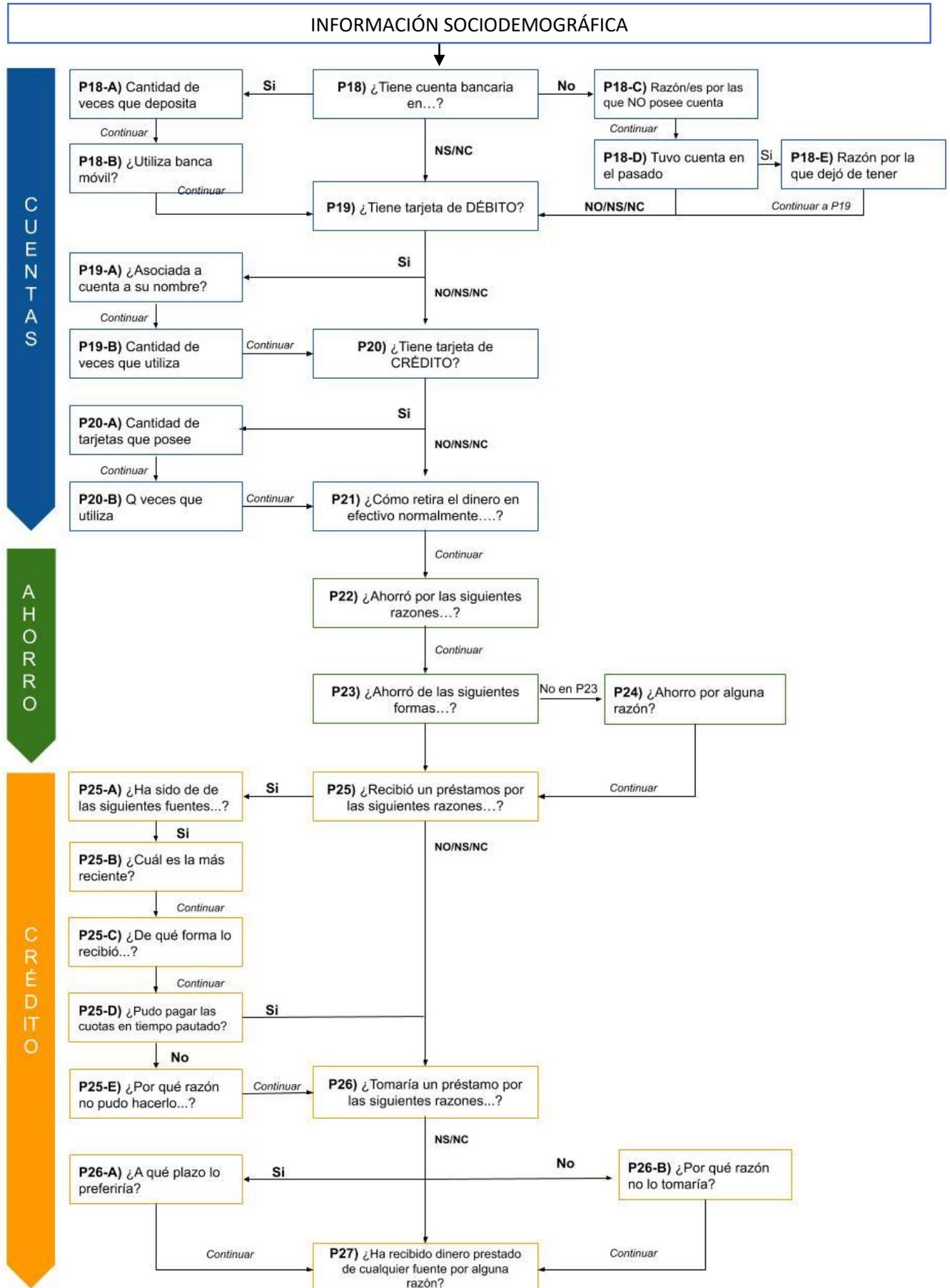
P-40) ¿A quién presentó su queja o reclamo? Diría que presentó a... (Leer 1-4)

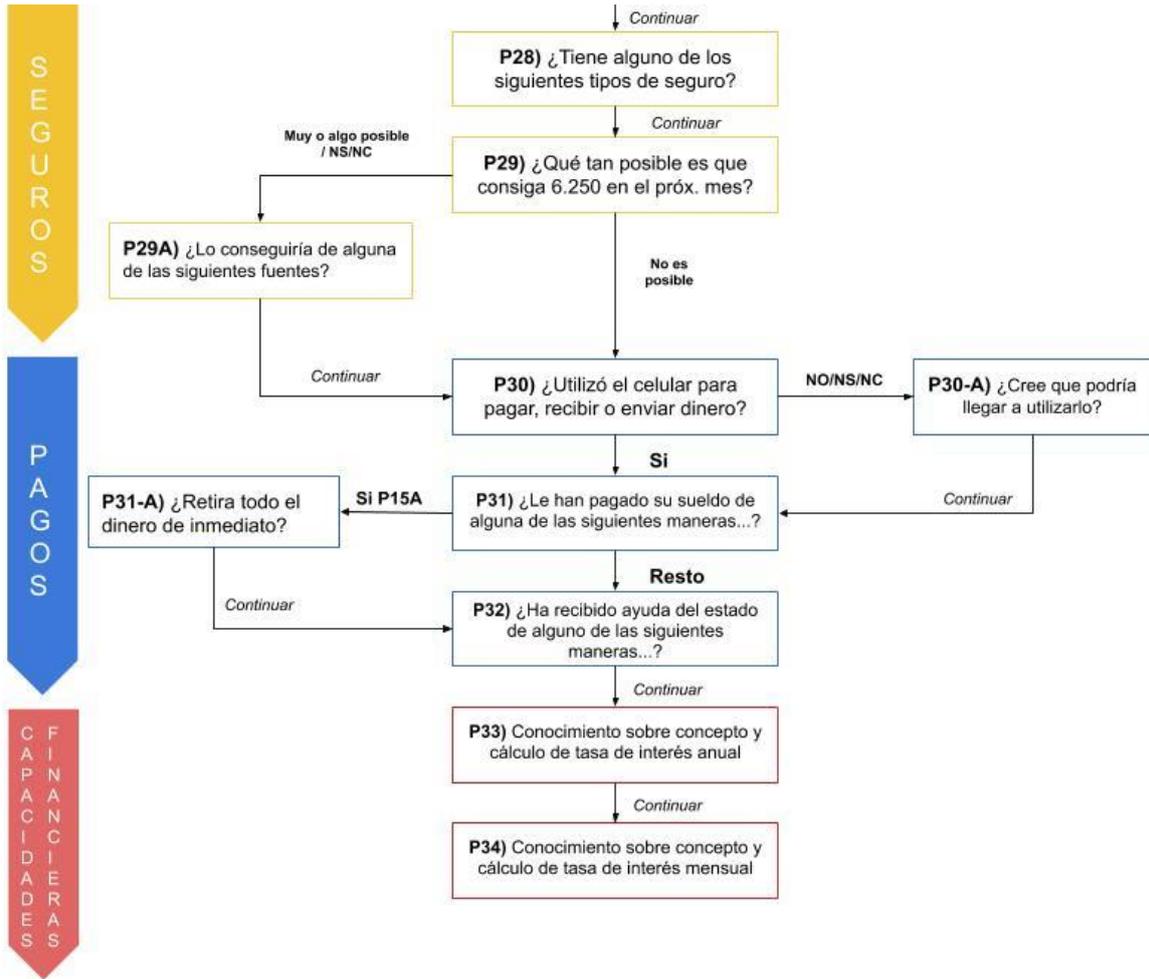
	MARQUE SU RESPUESTA
El banco, financiera, cooperativa o institución financiera que le otorgó el préstamo	1
A defensa del consumidor o autoridad del Gobierno responsable	2
La Justicia a través de los tribunales	3
Otra entidad o persona	4

P-41) ¿Fue solucionado el problema con la institución financiera? (Nota para el Encuestador: En caso de que el encuestado manifieste haber tenido más de un problema, solicitar que considere el problema más reciente)

	MARQUE SU RESPUESTA
Si	1
No	2
(NS)	3
(NR)	4

b. Anexo B: Esquema de Encuesta





c. Anexo C: Cuestionario Grupos Focales

Cuestionario No Estructurado para Grupos Focales

Texto introductorio a grupos:

Moderador da la bienvenida, invita a los participantes a ubicarse, se presenta y presenta la tarea. También se busca que cada participante haga una breve auto-presentación, a partir de la cual el moderador va teniendo los nombres de los participantes, y algunas variables críticas para la posterior investigación, además de una primera impresión global sobre el grupo y los posibles roles que cada participante asuma durante la actividad.

“Gracias por haber venido – les agradezco su tiempo. Estoy realmente encantados de estar aquí con ustedes. Me encuentro interesado en cómo piensan y sienten respecto de algunos temas que vamos a ir viendo. Es importante que sepan que no hay respuestas correctas ni incorrectas, me interesa sobre todo qué piensan, cómo ven los temas que vamos a ir conversando”

“Desearía grabar estas conversaciones para poder recordarlas y de este modo no olvidar ninguna de las ideas que ustedes me suministren. Es importante que sepan que la conversación que tendremos se manejará con absoluta reserva y será exclusivamente utilizada para conocer su opinión sobre diferentes temas a fin de mejorar la investigación de mi tesis en la Universidad de Buenos Aires”

“Pediré que se presenten indicando nombre, edad, si viven aquí o no, si están trabajando y en este caso actividad laboral de cada uno (pedir que se peguen el cartel con su nombre para luego poder dirigirme a ellos por su nombre)”

“Al final les pediré completar una breve encuesta anónima.”

GRUPO FOCAL #1

Perfil de la convocatoria al FG #1: Los asistentes a los grupos se seleccionaron según las siguientes características: Vecinos del B31 y 31bis, 50% hombres y 50% mujeres, mayores de edad:

- a) Usuarios pasados del sistema financiero informal y actuales del sistema financiero formal
- b) Usuarios actuales del sistema financiero formal que utilicen las herramientas financieras digitales del banco

Cuestionario y preguntas no estructuradas FG #1: El cuestionario rector viró en torno a las siguientes dimensiones: a) Perfil socio-económico y demográfico de los participantes b) Experiencias sobre la transición del sistema financiero informal al sistema financiero formal c) Cuentas, d) Digitalización, e) Ahorros, f) Crédito, g) Seguros, h) Pagos, i) Capacidades financieras, j) Protección al consumidor.

a) Perfil socioeconómico

- Actividad laboral. Grupo familiar.
- Años de residencia en el Barrio
- (El mismo será profundizado en una encuesta semi estructurada anónima al finalizar el grupo focal)

Preguntas:

¿Todos viven aquí en el Barrio? (pequeña posibilidad de que alguno viva fuera del B31)

¿Hace cuántos años viven aquí? ¿cómo llegaron al barrio?

¿Siempre vivieron en la misma zona del B31? (movilidad de vivienda y sensación en torno a ello)

¿Con cuántas personas viven?

¿Están trabajando actualmente? ¿a qué se dedican?

¿Trabajan en el mismo lugar que viven o lugares diferentes?

b) Experiencias sobre la transición del sistema financiero informal al sistema financiero formal

- Causas de esta transición
- Percepciones sobre las limitaciones y fortalezas del sistema financiero informal
- Percepciones sobre las limitaciones y fortalezas del sistema financiero formal
- Ventajas que ofrece el Banco sobre otras alternativas financieras

Preguntas

Sabemos que muchos de ustedes en el pasado eran miembros de grupos de crédito y ahorros como la vaquita, el pasanaku, la junta o rueda. Queremos escucharlos sobre los grupos que formaban parte, ¿era de familiares, amigos?

¿el grupo suele ser formado por la nacionalidad? ¿qué otros factores pueden influir en la formación del grupo?

¿ustedes participaron en el proceso de formación del reglamento o estatuto (es decir, de aquellas reglas y normas que ordenen el funcionamiento del grupo)? ¿todos los grupos cuentan con algún estatuto o reglamento? ¿cómo es en su caso? ¿todos los grupos contemplan las mismas normas?

¿cómo se organizaba la ronda de crédito? En frecuencia, ¿cada cuánto tiempo recibían el monto del dinero? Cuando son seleccionados, ¿para qué fin suelen usar ese dinero? (salud, viajes, educación, comida, etc)

¿Por qué no forman parte más del grupo?

¿Han tenido alguna experiencia de inseguridad?

¿era una fuente confiable de ahorro y crédito?

Ahora que tienen una cuenta en el Banco, ¿qué ventajas encuentran frente a tener su dinero en el grupo? ¿y las desventajas?

¿volverían a formar parte de un grupo? ¿por qué si? ¿por qué no?

c) Cuentas

- Acceso: Tenencia de caja de ahorro o cuenta corriente según Institución
- Uso: frecuencia de utilización (cantidad mensual promedio de extracciones, pagos, depósitos)
- Ventajas y desventajas de tener una cuenta
- Tarjeta de crédito. Tipo, cantidad y frecuencia de utilización
- Percepción en torno a las ventajas de usar las tarjetas en relación con el efectivo
- Estado de conocimiento sobre beneficios y descuentos
- Destrezas y habilidades con el sistema financiero formal (prácticas en torno a la extracción de efectivo en cajeros automáticos, pagos electrónicos de servicios, utilización del home banking, entre otros)
- Medios de comunicación con el Banco (presencial, correo electrónico, redes sociales, SMS, etc.)

Preguntas

¿Qué productos financieros tienen contratado en el Banco? (caja de ahorro, cuenta corriente, etc)

Pensando en un mes típico, aproximadamente ¿cuántas veces depositan o extraen dinero en su(s) cuenta(s) personal(es)?

¿Qué ventajas ven en tener una cuenta en el Banco? ¿y las desventajas?

¿Alguno tiene tarjeta de crédito?

Aquellos que sí: ¿Cuántas tarjetas tienen?

Pensando en un mes típico, aproximadamente ¿cuántas veces utiliza su(s) tarjeta(s) de crédito?

Cuando Usted necesita retirar DINERO EN EFECTIVO de su(s) cuenta(s) (caja de ahorro, cuenta corriente) ¿cómo lo retiran NORMALMENTE?

¿utilizan el home banking? Aquellos que sí, ¿para qué propósito?

Aquellos que no, ¿conocen qué es?

Cuando necesitan información o tienen alguna duda con el Banco, ¿de qué manera se ponen en contacto? (de manera presencial, correo electrónico, redes sociales, SMS, etc.)

d) Ahorros

- Conductas y modalidades frecuentes de ahorro
- El Banco como fuente de ahorros
- Uso de dinero ahorrado (educación, emergencias, inicio o reinversión en negocios, retiro o vejez, viajes/vacaciones, refacciones y arreglos de la casa, etc)
- Condiciones facilitadoras y obstaculizadoras del ahorro

Preguntas:

En los últimos meses, ¿han ahorrado o guardado dinero?

¿Cuáles fueron las razones?

¿De qué manera lo hicieron? (en el Banco, en efectivo, etc)

¿Encuentran alguna diferencia ahorrando en el Banco que en un grupo?

¿qué ventajas ven en el Banco frente al grupo? ¿y las desventajas?

e) Crédito

- Experiencias previas en torno a la solicitud de crédito (montos, plazos, etc)
- Fuentes y fines del crédito (educación, emergencias, inicio o reinversión en negocios, retiro o vejez, viajes/vacaciones, refacciones y arreglos de la casa, etc)
- Causas de la selección de la Institución. Comprensión de los términos financieros. Capacidad de discernir entre diferentes ofertas de créditos.

Preguntas:

¿Han pedido ustedes o con otra persona algún crédito? ¿dónde lo pidieron?

¿cuál fue el destino del crédito?

¿Buscaron o compararon información de distintas fuentes o instituciones antes de solicitar este préstamo?

¿A través de que medio conocieron sobre este préstamo?

-Aquellos que sí, ¿volverían a pedir? ¿en dónde? ¿para que fin?

-Aquellos que no, ¿ustedes, solos o conjuntamente con otra persona, tomarían un crédito en los próximos meses?

f) Seguros

- Experiencias previas en torno a la solicitud de crédito (montos, plazos, etc)
- Fuentes y fines del crédito (educación, emergencias, inicio o reinversión en negocios, retiro o vejez, viajes/vacaciones, refacciones y arreglos de la casa, etc)
- Causas de la selección de la Institución. Comprensión de los términos financieros. Capacidad de discernir entre diferentes ofertas de créditos.

Preguntas:

-¿Han pedido ustedes o con otra persona algún crédito? ¿dónde lo pidieron?

¿cuál fue el destino del crédito?

¿Buscaron o compararon información de distintas fuentes o instituciones antes de solicitar este préstamo?

¿A través de que medio conocieron sobre este préstamo?

Aquellos que sí, ¿volverían a pedir? ¿en dónde? ¿para que fin?

Aquellos que no, ¿ustedes, solos o conjuntamente con otra persona, tomarían un crédito en los próximos meses?

g) Pagos

- Experiencias en torno al envío y recepción de dinero
- El uso de la tecnología para este fin y disposición a usarla

- Indagación en torno a la recepción de subsidios y/o programas sociales. Formas de pago de los mismos.

Preguntas

¿Suelen recibir dinero de un familiar o amigo que viva en otra área DENTRO de Argentina o en el EXTERIOR?

¿De qué manera lo recibieron? (Dinero en efectivo que recibió por p, arte de esta persona o por medio de otro conocido, a través de un banco o institución financiera, etc)

¿Ustedes suelen enviar dinero a algún familiar o conocido? Si es así, ¿de qué manera lo hacen?

Actualmente hay muchas billeteras digitales que bajándolas en nuestro celular nos permiten hacer pagos (ya sea de algún servicio, como cargar crédito en nuestro celular) o bien enviar dinero a alguna persona,

conocen a alguna de estas? ¿alguna vez la usaron?

¿qué tan confiable les resultaría usarla? ¿la usarían?

conocen mercado libre o plataforma en internet que les permita vender? ¿alguno lo usó? En caso afirmativo, ¿cómo fue la forma de pago?

¿Alguna vez alguno pidió un crédito por internet?

h) Capacidades financieras

- Indagación en torno a la existencia de la planificación de la economía del hogar y/o del negocio.
- Modalidades de la gestión diaria del dinero. Metas y planificación
- Experiencias en torno al aprendizaje sobre la administración del dinero (aprendizajes de familiares, amigos, cursos tomados, etc)
- Disponibilidad y fuentes de acceso al financiamiento en situaciones de carencia económica.
- Ejercicio práctico sobre tasa de interés
- Disposición a adquirir las capacidades (¿De qué manera les gustaría aprender acerca de estos temas? ¿qué contenidos debería tener este curso? Etc)

Preguntas

¿Alguien en su hogar planifica cómo usar el dinero que ingresa (por salario o por cualquier otra razón)? (esto es, decidir cuánto dinero se gasta en comida, cuanto en celular, etc)

¿Con qué frecuencia diría Usted que se cumple la planificación que se hace para el uso del dinero que ingresa en el hogar?

¿Cómo diría Usted que se lleva adelante la planificación que se hace para el uso del dinero que ingresa en el hogar? (mentalmente, en lápiz y papel, etc)

¿Se proponen alguna meta de ahorro? (mentalmente, semanalmente, etc)

Pensando en un mes típico, ¿con qué frecuencia dirían que en su hogar se quedan escasos de dinero para comprar comida o artículos básicos necesarios? (siempre, algunas veces, pocas veces, etc)

¿A quién le piden normalmente cuándo en su hogar se quedan escasos de dinero para comprar comida u otros artículos necesarios? (familia, amigos, piden préstamo, venden algo, etc)

Si habría algún curso sobre cómo manejar el dinero del hogar, aprender a hacer un presupuesto, ¿participarían? ¿qué contenidos debería tener el curso?

GRUPO FOCAL #2

Perfil de la convocatoria al FG #2: Los asistentes se seleccionaron según las siguientes características: Vecinos del B31 y 31bis, 50% hombres y 50% mujeres, mayores de edad:

- a) Usuarios actuales del sistema financiero informal
- b) Usuarios sin experiencia en sistemas financieros

Cuestionario y preguntas no estructuradas FG #2: El cuestionario rector viró en torno a las siguientes dimensiones: a) Perfil socio-económico y demográfico de los participantes, b) Indagación sobre formación del grupo informal, c) Estrategias de ahorro informal, d) Razones de la no utilización del sistema financiero formal (principales barreras), e) Razones de la no utilización del sistema financiero formal ni informal (principales barreras), f) Digitalización, g) Seguros, h) Pagos, i) Capacidades financieras, j) Potencialidad de utilizar el sistema financiero formal.

a) Perfil socioeconómico

- Actividad laboral. Grupo familiar.
- Años de residencia en el Barrio
- (El mismo será profundizado en una encuesta semi estructurada anónima al finalizar el grupo focal)

Preguntas:

¿Todos viven aquí en el Barrio? (pequeña posibilidad de que alguno viva fuera del B31)

¿Hace cuántos años viven aquí? ¿cómo llegaron al barrio?

¿Siempre vivieron en la misma zona del B31? (movilidad de vivienda y sensación en torno a ello)

¿Con cuántas personas viven?

¿Están trabajando actualmente? ¿a qué se dedican?

¿Trabajan en el mismo lugar que viven o lugares diferentes?

b) Indagación sobre formación del grupo informal

- Requisitos y perfiles de ingreso.
- Vínculos, lazos y distancia geográfica con los demás miembros del grupo
- Motivaciones, incentivos e intereses para formar parte
- Potencial existencia de Reglamento/estatuto
- Administración del dinero (gestión de los créditos y ahorro). Registro del mismo
- Ventajas y desventajas: para acceder al ahorro y al crédito. Indagar sobre el acceso, la confidencialidad, el costo y la seguridad
- Importancia atribuida a la seguridad de los ahorros. ¿Tienen metas de ahorro grupales?

Preguntas:

Conocemos que algunos de ustedes forman parte de algún grupo de ahorro y crédito como la banquita, ronda, junta o pasanaku. Queremos escucharlos sobre como fue el proceso de pasar a formar parte del grupo. ¿Qué requisitos les solicitaron?

¿Hace cuánto tiempo participan en este grupo?

¿el grupo suele ser formado por la nacionalidad? ¿qué otros factores pueden influir en la formación del grupo?

¿es una fuente confiable de ahorro y crédito?

¿ustedes participaron en el proceso de formación del reglamento o estatuto (es decir, de aquellas reglas y normas que ordenen el funcionamiento del grupo)? ¿todos los grupos cuentan con algún estatuto o reglamento? ¿cómo es en su caso? ¿todos los grupos contemplan las mismas normas?

¿cómo se organiza la ronda de crédito? En frecuencia, ¿cada cuánto tiempo reciben el monto del dinero? Cuando son seleccionados, ¿para qué fin suelen usar ese dinero? (salud, viajes, educación, comida, etc)

¿se lleva un libro de anotación de los movimientos del dinero? ¿hay algún registro? ¿cómo es?

¿tienen metas de ahorros grupales?

¿cuánto dinero se suele aportar al grupo?

¿han tenido alguna experiencia de inseguridad?

¿alguno participa en más de un grupo? ¿encuentran diferencias en los diferentes grupos? ¿cuáles?

¿Qué es lo que más les gusta de formar parte de estos grupos? ¿y aquello que más les desagrada?

¿encuentran algo negativo o riesgo en formar parte de estos grupos? (contar anécdota de "haber fallado")

c) Estrategias de ahorro informal

- Experiencias previas
- Uso de dinero ahorrado (educación, emergencias, inicio o reinversión en negocios, retiro o vejez, viajes/vacaciones, refacciones y arreglos de la casa, etc)
- Condiciones facilitadoras y obstaculizadoras del ahorro
- Percepción sobre los beneficios y limitaciones de ahorrar en efectivo

Preguntas:

Si bien algunos forman parte de estos grupos, previamente ¿usaron otro sistema o alternativa a la que tienen actualmente? ¿de qué modo ahorraban o pedían un crédito antes de estar en este grupo?

Por ejemplo, ¿alguno tuvo cuenta en un Banco?

¿cómo se sienten ahorrando el dinero en efectivo? ¿qué ventajas hay? ¿y las desventajas?

En otra entrevista con vecinos, nos dijeron que la “plata está siempre en movimiento”, es decir, siempre invirtiéndose, ya sea en mercadería, etc, ¿ustedes opinan algo similar?

d) Crédito

- Experiencia en la solicitud de crédito

Preguntas:

¿Han pedido ustedes o con otra persona algún crédito? ¿dónde lo pidieron?

Aquellos que sí, ¿volverían a pedir?

Aquellos que no, ¿por qué no?

e) Razones de la no utilización del sistema financiero formal (principales barreras)

- Indagación en torno a experiencias pasadas, percepción en torno a: costos de los servicios financieros, documentación necesaria, confianza hacia las instituciones, cuestiones burocráticas, beneficios y desventajas de los sistemas financieros formales.
- Preferencia de ahorro en el sistema financiero informal. Indagación en torno al interés, seguridad, comodidad, etc.
- Percepción sobre las ventajas y limitaciones de usar efectivo

Preguntas:

¿Alguno tiene cuenta en un banco? SI/NO, ¿usan la cuenta? ¿con qué frecuencia?

(Para aquellos que han tenido una mala experiencia con algún Banco), ¿cuál ha sido esa experiencia? ¿por qué dejaron de tener cuenta allí/o dejar de usarla?

Qué ventajas ven en la ronda/pasanaku o junta frente al Banco?

¿Cómo ven la seguridad de sus ahorros? ¿ahorran en su casa o se ven obligados a invertir?

¿Cómo se sienten manejando todo el dinero en efectivo? ¿qué ventajas hay en usar efectivo? ¿y las desventajas?

f) Razones de la no utilización del sistema financiero formal ni informal (principales barreras)

- Causas de la autoexclusión y no participación en grupos de ahorro y/o crédito informal.
- Indagación en torno a familiares o amigos que si forman parte de ellos
- Potencial interés en formar parte

Preguntas:

Sabemos que hay algunas personas que no forman parte de ninguno de estos grupos, ¿hay alguna razón o causa por la cual no la hacen? ¿cuál es?

¿tienen amigos, familiares o conocidos que si son participantes? ¿qué les cuentan?

¿estarían interesados en ser miembros de alguno de ellos?

g) Seguros

- Tenencia de seguros previa y actual (médica, de vida, de robo, etc)
- Disponibilidad y fuentes de acceso al financiamiento en situaciones de emergencia.

h) Pagos

- Experiencias en torno al envío y recepción de dinero
- El uso de la tecnología para este fin y disposición a usarla

Preguntas:

¿Suelen recibir dinero de un familiar o amigo que viva en otra área DENTRO de Argentina o en el EXTERIOR, incluyendo dinero que haya recibido en persona?

¿De qué manera lo recibieron? (Dinero en efectivo que recibió por p, arte de esta persona o por medio de otro conocido, a través de un banco o institución financiera, etc)

¿Ustedes suelen enviar dinero a algún familiar o conocido? Si es así, ¿de qué manera lo hacen?

Actualmente hay muchas billeteras digitales que bajándolas en nuestro celular nos permiten hacer pagos (ya sea de algún servicio, como cargar crédito en nuestro celular) o bien enviar dinero a alguna persona,

¿conocen a alguna de estas? ¿alguna vez la usaron?

¿qué tan confiable les resultaría usarla? ¿la usarían?

¿conocen mercado libre o plataforma en internet que les permita vender? ¿alguno lo usó? En caso afirmativo, ¿cómo fue la forma de pago?

¿cómo se sentirían pidiendo un crédito por internet?

i) Capacidades financieras

- Indagación en torno a la existencia de la planificación de la economía del hogar y/o del negocio.
- Modalidades de la gestión diaria del dinero. Metas y planificación
- Experiencias en torno al aprendizaje sobre la administración del dinero (aprendizajes de familiares, amigos, cursos tomados, etc)
- Disponibilidad y fuentes de acceso al financiamiento en situaciones de carencia económica.
- Disposición a adquirir las capacidades: ¿De qué manera les gustaría aprender acerca de estos temas? ¿qué contenidos debería tener este curso?

Preguntas:

¿Alguien en su hogar planifica cómo usar el dinero que ingresa (por salario o por cualquier otra razón)? (esto es, decidir cuánto dinero se gasta en comida, cuanto en celular, etc)

¿Con qué frecuencia diría Usted que se cumple la planificación que se hace para el uso del dinero que ingresa en el hogar?

¿Cómo diría Usted que se lleva adelante la planificación que se hace para el uso del dinero que ingresa en el hogar? (mentalmente, en lápiz y papel, etc)

¿Se proponen alguna meta de ahorro? (mentalmente, semanalmente, etc)

Pensando en un mes típico, ¿con qué frecuencia dirían que en su hogar se quedan escasos de dinero para comprar comida o artículos básicos necesarios? (siempre, algunas veces, pocas veces, etc)

¿A quién le piden normalmente cuándo en su hogar se quedan escasos de dinero para comprar comida u otros artículos necesarios? (familia, amigos, piden préstamo, venden algo, etc)

Si habría algún curso sobre cómo manejar el dinero del hogar, aprender a hacer un presupuesto, ¿participarían? ¿qué contenidos debería tener el curso?

j) Potencialidad de utilizar el sistema financiero formal

- Opiniones y percepciones sobre la banca formal. Conocimiento sobre los Bancos (instituciones, incentivo y razones para que las personas acudan a ellos, etc).
- Conocimiento sobre las Instituciones de microfinanzas.
- Conocimiento sobre el funcionamiento de una cuenta, requisitos, beneficios, etc
- Interés en asistir a un curso donde se le informen los requisitos para acceder al financiamiento bancario

Preguntas:

¿Qué productos o servicios tiene un banco? (por ejemplo: plazo fijo, ¿qué otro conocen?)

¿Por qué creen o en qué situaciones una persona del barrio va al Banco?

¿Escucharon hablar de los microcréditos? ¿Qué instituciones conocen?

