



**FLACSO**  
ARGENTINA

PROGRAMA DE DESARROLLO HUMANO

MAESTRÍA EN DESARROLLO HUMANO

**Los microseguros como herramienta de inclusión. *La Asociación Mutual de Protección Familiar, Argentina – 2015 al 2017.***

**Tesista: Maria Fernanda Sigliano**

**Director de Tesis: Sergio De Piero**

**Tesis para optar por el grado académico de Magister en Desarrollo Humano**

**Fecha: 08/02/2021**

<b>ÍNDICE</b>	<b>Página</b>
<b>Agradecimientos</b>	<b>3</b>
<b>Resumen</b>	<b>4</b>
<b>1- Capítulo 1: Presentación del problema de investigación</b>	<b>6</b>
Introducción	6
Hipótesis y objetivos	7
Fundamentación	9
Metodología	10
Estado del arte	13
<b>2- Capítulo 2: Mutualismo como actor de la economía solidaria</b>	<b>22</b>
2.1 Economía solidaria. Principales características y contribución entorno al desarrollo humano	22
2.2 Mutualismo	24
Antecedentes históricos	25
Clasificación de las asociaciones mutuales	31
Principios del sistema mutual	31
Recursos financieros	33
Datos en Argentina	34
<b>3- Capítulo 3: El microseguro y el manejo de riesgos</b>	<b>37</b>
3.1 Características de los microseguros	37
3.2 El mercado en Latinoamérica	40
3.3 Impacto esperado en el manejo de riesgos	41
<b>4- Capítulo 4: El caso de la Asociación Mutua de Protección Familiar</b>	<b>43</b>
4.1 La organización	43
4.2 El porqué de la experiencia	50
4.3 Los resultados obtenidos	51
4.4 Análisis del impacto	58
<b>Capítulo 5: Consideraciones finales</b>	<b>64</b>
<b>Referencias bibliográficas</b>	<b>70</b>
<b>Anexos</b>	<b>74</b>

El presente documento está escrito usando el masculino como genérico, para evitar la sobrecarga gráfica de poner el femenino y el masculino en cada nominación. Por favor, léase esto sólo como una simplificación gráfica, ya que promovemos la igualdad de género en todas sus manifestaciones.

## AGRADECIMIENTOS

*A la AMPF, por brindarme esta posibilidad de demostrar la huella que están dejando en el camino.*

*A las y los asociados de la Delegación Quilmes y a todo su equipo de trabajo, porque creen que transmitir su experiencia vale la pena. Y en especial a Fabiana y Lidia por la confianza.*

*A mis compañeras y compañeros de trabajo, colegas de todo el país, y a Alejandra Morandeira y Gastón Salvioli por brindarme el apoyo en esta idea de conocer más su trabajo cotidiano.*

*A María Victoria Sáenz Samper por su sencillez y valiosa transmisión de conocimientos.*

*A mis compañeras del equipo de servicios sociales, por el acompañamiento y el apoyo que me brindaron en este proceso de investigación. Especialmente a Paula Otero por su asesoramiento tecnológico.*

*A la Lic. Mariel Deus porque no solo fue quien me motivó a esta investigación sino quien me acompañó en el proceso.*

*A mi director de tesis Dr. Sergio De Piero, porque nos volvimos a encontrar en el camino de la economía solidaria.*

*A la Universidad Nacional de La Matanza (UNLaM), a la Secretaría de Ciencia y Tecnología y al Departamento de Humanidades y Ciencias Sociales, por la beca otorgada en el Programa Formando-UNLaM edición 2019, en el marco del Programa de Fortalecimiento de la Ciencia y la Tecnología en Universidades Nacionales, dependiente de la Secretaría de Políticas Universitarias del Ministerio de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología de la Nación.*

*A mi coequiper en este camino transitado, Mag. Myriam Selman, juntas lo logramos y sin dudas seguiremos sumando logros, gracias amiga.*

*A mi colega, guía, referente y compañera, Mag. Liliana Bonavita, por empujarme siempre a más y permitirme transcurrir esta profesión junto a ella.*

*A Celeste Meza y Patricia Sigliano, porque siempre están ahí brindándome su amor y apoyo permanente sin dudarlos.*

*A Alfredo Sigliano, no solo por su amor incondicional, sino porque con su ejemplo y perseverancia me demuestra a cada paso que nos queda todo por hacer, y por grabar en mí los valores más profundos de la solidaridad y la justicia social.*

*A mi familia y a mis amigas/os por el aguante y el apoyo que siempre me brindan.*

*A mi compañero en esta vida, gracias Edelmiro por siempre darme tu apoyo y demostrarme que lo puedo lograr si me lo propongo.*

*A mis amores absolutos, Matilda – Olivia y Nazareno, porque son incondicionales y me acompañan a cada paso.*

## **Resumen**

La economía solidaria es hoy un espacio que puede generar oportunidades, teniendo como premisa intrínseca lo expresado por Sen (2000), es decir, que la pobreza debe entenderse como privación de capacidades básicas y no meramente como falta de ingresos. Sin embargo, se relacionan, en el sentido de que, a pesar de otros factores, la falta de ingresos y la dificultad para convertir los ingresos en funcionamiento pueden vincularse, teniendo un impacto determinante en las capacidades. La economía solidaria, en este sentido, cuyo elemento clave en la producción es la preeminencia del trabajo sobre el capital y la existencia de una mirada más integral en cuanto a la satisfacción de las necesidades humanas, plantea un modelo de consumo compatible con el cuidado del medio ambiente, el comercio justo y una mayor proximidad entre producción y consumo. Dicho esto, en una sociedad en constante riesgo, es decir, enfrentada a la posibilidad permanente de sufrir daños o perjuicios, ¿las oportunidades que brinda la economía solidaria podrían modificar ese entorno? Como indica Luhmann (2006), diferentes disciplinas sociales han demostrado que la evaluación del riesgo y la disposición a asumir riesgos no es solo un problema psicológico sino también social, lo que plantea la cuestión de quién o qué instancias deciden si se debe asumir un riesgo en consideración o no y en qué objeto y horizonte temporal. Para satisfacer la necesidad de herramientas que brinden solución a los problemas que enfrentan las poblaciones vulnerables de menores ingresos, contamos con microseguros. El microseguro consiste en productos de seguros desarrollados intencionalmente para poblaciones de bajos ingresos, en los que el sector privado asume el riesgo. Según un estudio realizado por FOMIN (McCord, Ingman y Tatin-Jalera, 2012), Argentina es considerada un mercado de frontera en términos de microseguros, que recién comienza a cobrar vida. Existen pocos productos de microseguros y solo se adaptan parcialmente a las necesidades de la población de bajos ingresos. El estudio identifica la falta de canales de distribución como uno de los principales desafíos del mercado. En este sentido, las asociaciones mutuales son un canal potencial de acercamiento ya que, conocen en profundidad la realidad de sus miembros, lo que les permite contribuir al desarrollo de productos que satisfagan sus necesidades; y tienen la confianza de ellos, una confianza que se construye sobre la capilaridad, impactando positivamente a la hora de sensibilizar o difundir las posibilidades que brinda el microseguro. Este trabajo busca analizar los resultados e impactos del proceso de sensibilización en materia de gestión de riesgos y acceso a microseguros realizado a nivel nacional por la Mutualidad de Protección a la Familia (AMPF) en Argentina durante el período 2015-2017.

## **Abstract**

Solidarity economy is today a space that can create opportunities, having as an intrinsic premise what was expressed by Sen (2000), i.e. that poverty should be understood as basic capability deprivation and not merely as the lack of income. Nevertheless, they are related, in the sense that despite other factors, the lack of income and the difficulty to convert income into functioning can be bound together, having a determining impact on capabilities. The solidarity economy wick key element in production is the pre-eminence of labour over capital and a more integral view regarding the satisfaction of human needs, he lays out a consumption model compatible with environmental care, fair trade and closer proximity between production and consumption. Having said that, in a society that is constantly at risk, i.e. facing the permanent possibility of undergoing harm or damage, could the opportunities given by the solidarity economy modify that environment? As indicated by Luhmann (2006), different social disciplines have shown that risk assessment and the willingness to take risk is not only a psychological problem but also a social one, which raises the issue of who or what instances decide whether a risk should be taken into consideration or not and in what object and time horizon. In order to meet the need for tools that provide a solution to the problems faced by vulnerable lower-income populations, we have microinsurance. Microinsurance consists of safe products intentionally developed for low-income

populations, in which the risk is taken by the private sector. According to a study conducted by FOMIN (McCord, Ingman and Tatin-Jalera, 2012), Argentina is considered a frontier market in terms of microinsurance, just starting to come into life. There are few microinsurance products and they are only partially adapted to the needs of low-income populations. The study identifies the lack of distribution channels as one of the main challenges in the market. In this sense, mutual benefit associations are a potential approaching channel as they (i) know their members' reality in depth, which permits to contribute to the development of products that meet their needs; and, (ii) are trusted by them, a trust that is built on capillarity, positively impacting at the moment of raising awareness or disseminating the possibilities provided by microinsurance. This work seeks to analyse the results and impacts of the awareness-raising process in terms of risk management and access to microinsurance carried out at national level by the Mutual Association for Family Protection (AMPF) in Argentina during 2015-2017. This is an analysis not only of the achieved results but also of the possibility of having higher benefits and better quality of life offered to people in more vulnerable sectors by the solidarity economy together with microinsurance.

# **1- CAPÍTULO 1: Presentación del problema de investigación**

## **Introducción**

La economía solidaria se presenta hoy como un ámbito factible de brindar oportunidades, donde la premisa de Sen (2000), quien nos dice que la pobreza debe concebirse como la privación de las capacidades básicas y no meramente como la falta de ingresos, resulta intrínseca. Infiriéndose vinculantes, en el sentido que, aunque hay otros factores, la falta de renta y la dificultad para convertir la renta en funciones puede ir emparejada y su influencia en las capacidades resulta condicional. Si entramos, entonces, en el campo de la economía solidaria como respuesta, entenderíamos que en la misma se contemple no solo una oportunidad económica sino también otros aspectos sociales que hacen a la vida de las personas. Pero ¿qué entendemos por economía solidaria? Son muchos los debates acerca de lo que comprende este tipo de economía, qué instituciones básicamente la constituyen - como lo son las cooperativas, mutuales y asociaciones civiles - y qué características la hacen diferente a otro tipo de economía. Pero en este caso nos interesa tomar la mirada latinoamericana de Razeto Migliaro (2000), quien caracteriza a esta economía como decididamente transformadora respecto de las grandes estructuras y los modos de organización de la economía contemporánea. Así también plantea que en el plano de la producción el elemento definitorio es la preeminencia del trabajo sobre el capital y que por sobre todo la categoría organizadora es lo que denomina el “factor C”, que comprende el compañerismo, comunidad, cooperación, colaboración, coordinación; factores que involucran además una visión más integral de la satisfacción de las necesidades humanas, un modelo de consumo que compatibiliza con el cuidado del medio ambiente, el intercambio justo y una mayor proximidad entre producción y consumo.

Y en este contexto de una economía diferente cabe preguntarse entonces, ¿podrían afectar el entorno estas posibilidades que brinda la economía solidaria?, seguramente, y esto podría traducirse en lo que conocemos como riesgo. Riesgo entendido como la posibilidad de sufrir un perjuicio o daño. Tal como lo indica Luhmann (2006), las disciplinas sociales han señalado que la evaluación del riesgo y la disposición a aceptarlo no es sólo un problema psíquico sino, sobre todo, un problema social, donde se plantea la

cuestión de quién o cuál es la instancia que decide si un riesgo ha de tenerse en cuenta o no, y en qué horizonte objetual y temporal.

Nos encontramos así con la necesidad de buscar herramientas que brinden solución a las poblaciones desprotegidas con ingresos más bajos frente a los problemas que se les presenten, como por ejemplo los microseguros.

Los microseguros son productos de seguro desarrollados intencionalmente para servir a la población de bajos ingresos, en donde el riesgo es asumido por el sector privado y/o solidario. Son un servicio a medida del perfil del usuario; como por ejemplo, en el caso de un emprendedor cuyo trabajo depende de una única herramienta, necesita un respaldo otorgado por una baja prima y una respuesta de manera inmediata ante la pérdida o rotura de su capital de trabajo. De acuerdo con un estudio del FOMIN (McCord, Ingman y Tatin-Jalera, 2012), Argentina es considerada un mercado de frontera en materia de microseguros en el cual, estos solo están empezando a aparecer. Existen pocos productos de microseguro y su adecuación a las necesidades de la población de bajos ingresos es parcial. El estudio identifica la falta de canales de distribución de seguros como uno de los principales desafíos del mercado. En este sentido, las asociaciones mutuales se presentan como un potencial canal de acercamiento en virtud de que (i) conocen en profundidad la realidad de sus asociados, lo que les permite contribuir al desarrollo de productos ajustados a sus necesidades; y, (ii) cuentan con la confianza de sus miembros, dada por la capilaridad, lo que influye positivamente al momento de sensibilizar o dar a conocer las posibilidades que brindan los microseguros.

El presente trabajo busca analizar los resultados y el impacto de la implementación del proceso de sensibilización en manejo de riesgos y acceso a los microseguros que llevó adelante la Asociación Mutual de Protección Familiar (AMPF) en los años 2015 -2017 a nivel nacional en Argentina. Para esto intentaremos dar respuesta a los siguientes interrogantes: ¿Resulta la economía solidaria y particularmente el mutualismo una alternativa creciente en pos del desarrollo humano?, ¿Es el mutualismo un canal viable para la llegada de los microseguros a la población más vulnerable?, ¿Pueden transformarse los microseguros en una alternativa válida para la reducción de la pobreza?

## **Hipótesis y objetivos**

El sistema mutualista, parte de la economía solidaria, propicia y resulta adecuado para el desarrollo de herramientas inclusivas en el manejo de riesgos, como el microseguro.

### Objetivos Generales

- Analizar si la economía solidaria, y específicamente el mutualismo, es una herramienta válida en pos del desarrollo humano.
- Evaluar si los microseguros poseen características por las que resulten un instrumento de inclusión para alcanzar los pisos de protección social.

### Objetivos específicos

- Analizar la implementación de los microseguros y los procesos de sensibilización a los asociados (población objetivo) en el manejo de riesgos en el ámbito de la Asociación Mutual de Protección Familiar (AMPF), Argentina, 2015-2017.
- Conocer en cuánto influyó el modelo mutualista solidario en el nivel de adhesión a los microseguros en el período 2015 – 2017 en la AMPF.
- Visualizar la percepción de los asociados a la AMPF respecto a las posibilidades que brinda el acceso al microseguro a través de un relevamiento a quienes adhirieron al servicio en el período 2015 - 2017.

Para comprobar esta hipótesis intentaremos dar respuesta a las siguientes preguntas de investigación:

¿Podría el mutualismo en algún aspecto del desarrollo humano ser un facilitador?

¿Podrían los microseguros, como herramienta de las finanzas inclusivas, transformarse en una alternativa para el manejo de riesgos y en consecuencia la reducción (o alivio) de la pobreza?

¿Resulta el ámbito del mutualismo propicio para el desarrollo de estas herramientas?  
¿Cuáles son los tipos de relaciones entre los asociados y la organización que funcionan como facilitadoras en este tipo de servicios?

¿Consideran los asociados que el acceso a este tipo de servicios redundaría en un impacto en su vida cotidiana?

### **Fundamentación**

Esta investigación resulta de relevancia dado que el aún incipiente estado de desarrollo de las microfinanzas como mercado de frontera, determina la necesidad de buscar canales de distribución alternativos para los microseguros. En este sentido las asociaciones mutuales se presentarían como un potencial canal sumamente interesante tanto para la distribución como para la sensibilización en el manejo de riesgos, en virtud de que: conocen en profundidad la realidad de sus afiliados, lo que les permite contribuir al desarrollo de productos ajustados a sus necesidades; y cuentan con la confianza de sus miembros, dado el carácter de capilaridad y cercanía con los mismos.

En este sentido, la revisión de las investigaciones y bibliografía al respecto demuestran que el mercado de los microseguros no ha encontrado aún canales de distribución adecuados en América Latina; y permiten visualizar al ámbito de la economía solidaria como un espacio con altas potencialidades, pero por sobre todas las cosas con finalidades en común.

Un estudio comisionado por el FOMIN al Micro Insurance Center, *El panorama de los microseguros en América Latina y el Caribe* (McCord, Ingram y Tatin-Jalera, 2012), define a los microseguros como productos de seguros modestos tanto en su cobertura como en los niveles de tarificación, los cuales están basados en los riesgos asegurados y que cumplen con las siguientes características: están desarrollados intencionalmente para servir a la población de bajos ingresos; el riesgo es asumido por el sector privado; están orientados hacia la rentabilidad o al menos la sostenibilidad; y reflejan pocos o ningún subsidio.

De acuerdo con el mencionado estudio del FOMIN (McCord, Ingram y Tatin-Jalera, 2012), Argentina es considerada un mercado de frontera en materia de microseguros,

dicho de otro modo, un mercado en el cual los microseguros solo están empezando a aparecer.

Existen algunas aseguradoras que ofrecen productos de seguros de bajo costo, normalmente hechos a la medida para clientes de bajos ingresos del sector formal, en algunos casos distribuidos a través de grupos de empleadores (productos de seguros de vida obligatorios) y en otros, a través de funerarias.

Sin embargo, un análisis pormenorizado de estos productos denota que su adecuación a las necesidades de las poblaciones de bajos ingresos se limita al bajo costo de las primas y los montos asegurados. Otras necesidades fundamentales de las poblaciones de bajos ingresos no son contempladas en el diseño de estos productos, como la educación financiera o el tiempo de procesamiento de reclamos, entre otros. Por otro lado, prácticamente no hay distribución de seguros más allá de los programas obligatorios para los trabajadores formales, lo cual es particularmente desafortunado en un país donde la tasa de informalidad laboral estimada para el total de ocupados se ubicaría en torno al 44% (Bertranou, F. y Casanova, L., 2013).

### **Metodología**

Los criterios señalados para la presente investigación se encuadran desde un paradigma comprensivista, desde esta corriente sociológica interpretativa, intentaremos entender y/o aprehender las acciones humanas, de un modo subjetivo y singular, con la intención de profundizar en los motivos y propósitos de los acontecimientos estudiados.

El presente trabajo se desarrolla en base a la metodología de estudio de caso, de carácter microsociológico, cuyo universo está conformado por la Asociación Mutual de Protección Familiar (AMPF) con sus 60 delegaciones distribuidas en el país, y los actores involucrados en la experiencia de sensibilización y ofrecimiento de los microseguros.

El período de desarrollo de este estudio es el comprendido entre los años 2015 al 2018.

Las técnicas cualitativas y cuantitativas posibilitan y potencian los fines de este trabajo. Así, en un primer momento el nivel de profundidad es descriptivo, a partir del análisis interpretativo de datos bibliográficos y documentos, referenciados en el marco teórico, con el objetivo de concretar un diagnóstico de la realidad vinculada al mercado de los

microseguros y las características principales de las mutuales como parte de la economía solidaria.

Desde el punto de vista descriptivo, buscamos destacar los elementos esenciales de estos fenómenos describiendo sus características fundamentales.

Para esto realizamos un análisis cualitativo de las siguientes fuentes:

- Informes gubernamentales nacionales
- Boletines y newsletters
- Reportes públicos realizados por organismos internacionales (BID-Fomin, ONU, OEA, AISS)
- Bibliografía vinculada a los temas de investigación
- Otros estudios similares
- Legislación
- Bases de datos de la AMPF: informes y sistematizaciones vinculadas al proyecto presentadas a la Comisión Directiva de AMPF (informes a Comisión Directiva mensuales durante el período 2015 – 2018) y a BID-FOMIN (Informe inicial, parcial y final); SIAM (Sistema informático propio de la organización)

También se realizó un análisis interpretativo de entrevistas individuales focalizadas en la experiencia:

- Presidente de la AMPF: Sr. Alfredo Sigliano
- Directora del Instituto de Capacitación de la AMPF a cargo del proyecto inicial: Lic. Alejandra Morandeira
- Líder por BID-Fomin a cargo del diseño: Dra. María Victoria Sáenz Samper

Las entrevistas fueron de carácter semi estructurado con el fin de conocer la percepción de los entrevistados en referencia a algunos interrogantes tales como:

*¿Cuáles son los principales objetivos perseguidos con la implementación del proyecto?*

*¿Cuáles son los principales puntos en común entre los actores intervinientes en el proyecto?*

*¿Cuáles son los obstáculos y facilitadores que se les presentaron al momento de la implementación?*

*¿Cuál consideran que sería el aporte de la implementación del proyecto en pos de la protección de los sectores más vulnerables?*

*¿La implementación del proyecto brindó oportunidades? ¿Cuáles?*

*¿Cuál considera que fue el impacto del proyecto en el universo de asociados?*

En paralelo, y para conocer la percepción de los principales actores en el caso de estudio que son los asociados de AMPF, realizamos una encuesta.

Esta técnica de recolección de datos del método cuantitativo nos permitió conocer y sistematizar las percepciones, opiniones y experiencias de los asociados durante la implementación del proyecto y un tiempo después del cierre del mismo.

Las encuestas fueron realizadas por las profesionales en trabajo social de cada una de las delegaciones en formato digital a través de un formulario de Google. La muestra está conformada por 449 encuestados, lo que representa un 10% de las personas capacitadas en el marco del proyecto. Si bien estos datos no son representativos en cuanto a cantidad, resultan indispensables al momento de evaluar el impacto del proyecto a nivel nacional.

La encuesta es de carácter semi estructurado, ya que contiene preguntas cerradas y preguntas abiertas en las que se busca conocer la percepción acerca de la contribución que el acceso a los microseguros brinda o brindaría a su realidad cotidiana.

Las preguntas cerradas remiten a: las características de la capacitación brindada, el nivel de satisfacción, el acceso o no a la contratación del microseguro, los cambios producidos en el servicio que se les brinda.

Y con el fin de interiorizarnos aún más en el impacto que produce el acceso a los servicios mutualistas, realizamos entrevistas con dos asociadas para conocer con mayor

profundidad su experiencia. Poniendo foco en el reconocimiento de las ventajas y desventajas de sumarse a una organización como tal, cuáles fueron sus expectativas y cuáles aquellos aspectos que en verdad se vieron afectados en su calidad de vida y las de sus familias.

Acompañando el proceso de las encuestas y entrevistas, se desarrolló un espacio de discusión entre asociados de la AMPF, mediante la técnica de análisis de focus group. Herramienta que podríamos definir, en palabras de María Rosa Gil (2011), como una forma de conversar que permite realizar una exploración de temas a través de trabajos colectivos con el propósito de profundizar y tener diferentes perspectivas.

El mismo tuvo lugar en la Sede de AMPF de la ciudad de Quilmes, Pcia. de Buenos Aires con un grupo de 16 asociados que han participado en el proceso de sensibilización en manejo de riesgos, o que son usuarios del servicio de microseguros. El encuentro tuvo una duración de una hora y media, y su principal objetivo fue conocer la percepción acerca del impacto que ha producido en su cotidianeidad el haber formado parte de ese proceso y si esto les permitió reevaluar el acceder al servicio de microseguros. El mismo lo realizamos con el apoyo del equipo de la delegación, que ha trabajado la técnica durante el proceso del proyecto. (Ver anexo 1, cuadro variables)

Por último, y complementando la información recabada en el focus group, realizamos entrevistas semi estructuradas a dos asociadas, con el fin de conocer de primera mano la percepción del impacto que tiene en su vida cotidiana el ser parte de la mutual y utilizar sus servicios. Las mismas participaron también en la instancia grupal, por lo que se profundizó en su perspectiva.

### **Estado del arte**

En este apartado intentaré dar a conocer, a través de una revisión crítica, los principales estudios y antecedentes sobre los conceptos centrales que se desarrollarán en el trabajo. Así consideraré el mutualismo, los microseguros, y su vinculación ligada a la búsqueda de la protección social, la inclusión y el desarrollo humano.

## El sistema mutualista

Para adentrarnos en el desarrollo de esta investigación, podríamos partir de la concepción del sistema mutualista, como parte de la economía solidaria, que se ha venido ofreciendo en la región americana como una herramienta válida, basada en la solidaridad, el trabajo y la idoneidad; permitiendo dar respuestas concretas frente a las necesidades de las sociedades más desprotegidas a través de sus servicios.

Así, en el marco de una solidaridad recíproca, y como lo expresan los economistas españoles, Pérez de Mendiguren, Enekoitz y Guridi Aldanondo (2008), la economía solidaria nos invita a repensar las relaciones económicas desde parámetros diferentes. Frente a la lógica del capital y la búsqueda del máximo beneficio, persigue construir relaciones de producción, distribución, consumo y financiación basadas en la justicia, la cooperación, la reciprocidad y la ayuda mutua. Este fenómeno se encuentra localizado tanto en países y regiones más enriquecidas, como en aquellas más vulnerables.

El concepto de Economía solidaria aparece, con un enfoque Latinoamericano, de la mano de Luis Razeto Migliaro en los años 80 del siglo pasado, desarrollándose principalmente en Argentina, Brasil y Chile. Y en los años 90 el término se ha ido generalizando en las redes internacionales. Pablo Guerra (2004), hace un análisis sobre las diferentes teorías en relación a la economía solidaria identificando tres fuentes principales, la primera representada por Razeto Migliaro. Según este autor la economía solidaria se caracteriza por una orientación fuertemente crítica y decididamente transformadora respecto de las grandes estructuras y los modos de organización y de acción que caracterizan la economía contemporánea. Sostiene que el elemento destacable es la preeminencia del trabajo sobre el capital, y la presencia del “factor C”, comprendido por la cooperación, la colaboración, el compañerismo y la comunicación. La introducción de la solidaridad como un valor productivo permite pensar que hay algo más que un componente ético, y según el autor, esta se transforma en una fuerza económica y un factor de alta eficiencia y productividad. La segunda fuente se encuentra en los foros promovidos por la COLACOT (Confederación Latinoamericana de Cooperativas de Trabajadores), que si bien no intentaron desarrollar una teoría han posicionado la temática más allá de los ambientes cooperativistas. Y, por último, Guerra considera a Brasil como la tercera

fuerza, tanto por el trabajo específico del sector en el país como por el posicionamiento a nivel académico que ha logrado la economía solidaria. Los términos que se han desarrollado en estos años en Brasil han sido los de *economía popular de la solidaridad*, *economía solidaria*, e incluso *socioeconomía de la solidaridad*. A diferencia de otros países de América Latina, la economía de la solidaridad en Brasil ha sido retomada por muchas Universidades, e incluso se ha creado una Red de Universidades con líneas de investigación en la materia (Unitrabalho). Entre los tantos pensadores podemos encontrar a Paul Singer (2000), quien ha señalado que la opción profundamente revolucionaria y anticapitalista que lleva implícita la autogestión que lleva adelante la economía solidaria en el marco de la integración de cada uno de los individuos en un colectivo libremente escogido.

En este sentido, es en la experiencia brasileña donde podemos encontrar las posturas más radicales y el discurso más marcadamente político. Y más allá de las diferentes posturas entre autores, se unen a través de la lectura especialmente crítica que hacen de las estructuras económicas contemporáneas, y el rescate de la autogestión y el asociacionismo en las clases populares; “claramente, sus defensores ubican esta corriente y sus experiencias, como contra-referentes al neoliberalismo, e incluso al capitalismo” (Guerra, Pablo; 2004; p. 4). Así Carbonari (1999) sostiene:

Hablar de economía popular solidaria es resignificar la propia economía en el sentido de recuperar su dimensión ética, flagrantemente negada por las posiciones neo-clásicas de matriz liberal y de alguna forma también por las posiciones marxistas ortodoxas. Lo revolucionario de la organización de la economía popular solidaria está en mezclarse en la estructura productiva, contraponiéndose al sistema capitalista por la construcción en su seno de condiciones para su superación, por la organización social de productores y consumidores, recuperando de alguna forma todo el sentido de los socialistas utópicos. (p. 1 y 2)

Sumado a estas tres fuentes, y coincidiendo con Pérez de Mendiguren, podemos encontrar las redes internacionales, entre ellas Odema (Organización de Entidades

Mutuales de las Américas), que fomentan y posicionan la temática en las diferentes agendas y foros internacionales; marcando por sobre todas las cosas el aporte que realiza la economía solidaria en pos del desarrollo humano con las diferentes acciones y servicios que brinda.

En el marco del concepto de economía popular y solidaria podemos encontrar la mirada de José Luis Coraggio (2010), para quien, si bien con diferencias entre sí, las economías latinoamericanas son economías mixtas:

conformadas por tres subsistemas o sectores con sentidos diversos: el sector de economía empresarial capitalista, orientado por la acumulación privada de capital; el de economía popular, orientado por la reproducción de las vidas de los miembros de las unidades domésticas, grupos y comunidades particulares; y el de economía pública, orientado por una combinación de necesidades sistémicas, muchas veces en contradicción: el bien común (cuya definición es materia de lucha social, como lo es en los casos de los apogemas consensuados del “vivir bien” o el “buen vivir”), la legitimación estratégica de un sistema injusto, la gobernabilidad que requiere el capital para funcionar. (p. 15)

Sucintamente, llamamos economía popular al sector de la economía organizado por los trabajadores en pos de la reproducción de la vida de sus miembros. El trabajo es su principal capacidad, pero cuentan también con otros recursos y una potencia en acto de producción y reproducción de riqueza (valores de uso producidos o naturales) que queda oculta para la ideología económica hegemónica, pero es de gran peso económico. Es usual la combinación de inserciones: trabajo para el autoconsumo doméstico, trabajo por cuenta propia, asalariado, asociativo, comunitario, participación en redes de ayuda mutua, cooperación en la producción, en la comercialización, producción para el autoconsumo de bienes públicos a niveles locales, etc., con relaciones de reciprocidad, pero también de fuerte competencia egocéntrica (p. 17).

En la vereda de enfrente nos encontramos con quienes, como Latouche (2003), sostienen que siendo los emprendimientos individuales y no asociativos el motor principal de la economía, la economía solidaria resulta un concepto contradictorio. Cuando se trabaja en asociaciones es muy difícil mantener una misma visión. Está claro que a veces el no surgir con una visión común o un objetivo claro en común ha llevado a la derrota a muchas de las figuras asociativas más allá del mutualismo. Y otro aspecto que se ha manifestado como crítica del sistema ha sido que, en el campo de la producción específicamente, no ha sido de fácil acceso dado sus elevados costos, como por ejemplo en el caso de los productos orgánicos. Desde este mismo lugar, Martínez Valle (2009) califica el término economía solidaria como contradictorio puesto que la economía por principio es individualista y está fundada sobre el egoísmo del homo economicus lo cual no tiene nada que ver con la solidaridad, que si busca el bien colectivo antes que el individual. De ahí que Latouche (2006) plantee la teoría del “decrecimiento” lo que significa correrse de la economía poniendo en duda su dominación sobre el resto de la vida.

Resumiendo, podríamos decir que por economía popular se entiende el de economía popular, al sector de la economía organizado por los trabajadores en pos de la reproducción de la vida de sus miembros; en tanto que la economía solidaria, en su marco organizacional, introduce la solidaridad como un valor productivo que se transforma en una fuerza económica y un factor de alta eficiencia y productividad.

Este camino que ha llevado adelante la economía solidaria como movimiento asociativo ha ido de la mano del desarrollo de diferentes herramientas en el marco de las microfinanzas que han intentado de alguna forma dar respuesta a las necesidades específicas de quienes integran o promueven el sistema. A continuación, entonces, abriremos paso a las principales ideas vinculadas a los microseguros como una de las herramientas de manejo de riesgos que han ido en paralelo.

#### Los microseguros y la sensibilización ante el riesgo

Como sostienen los economistas Rivera Velasco y Caro Caprivisky (2009) la palabra “microseguro” aparece a comienzo de los años noventa con el crecimiento del microcrédito y la necesidad de cubrir este tipo de préstamos. Aunque el concepto ha ido

creciendo a través de los años, se ha referido siempre a un producto de coberturas específicas orientadas a personas de bajos ingresos, quienes normalmente no se encuentran cubiertos por otros seguros convencionales; caracterizándose porque cubren riesgos específicos estrictamente delimitados y las primas se hallan al alcance de clientes de bajos ingresos. De la misma manera, Craig Churchill (2006) plantea que el microseguro es la protección de personas de bajos ingresos contra riesgos específicos a cambio de pagos regulares de prima proporcionales a la posibilidad y costo del riesgo envuelto. Esta definición es básicamente la misma que podría utilizarse para el seguro regular, excepto por el mercado claramente establecido que quiere atender: personas de bajos ingresos.

Por su lado, Camargo y Montoya (2014) sostienen que en la actualidad resulta difícil afirmar que exista unanimidad sobre la definición de “microseguro”. Sin embargo, se pueden identificar dos tendencias para definirlo, en primer lugar, en razón del monto de las coberturas o primas (definiciones prácticas) y, en segundo lugar, en razón de la población a la cual el seguro está destinado.

Es de resaltar que en otros países se ha adoptado una aproximación mixta, según la cual el microseguro es concebido en función de la población a la cual está dirigido, pero a la vez se fijan topes máximos de cobertura o de primas. Este es el caso de México, Filipinas y el proyecto de ley que se encuentra en análisis en el Brasil.

En definitiva, como sostienen Deblon y Loewe (2014), los microseguros como herramienta de agrupación del riesgo, financiada principalmente por primas, llevan a una redistribución horizontal de la renta entre las personas con perfiles de riesgo similares, en lugar de una redistribución vertical desde los ricos a los pobres.

En vinculación con el debate anterior, el microseguro se vincula con la economía solidaria, en tanto que persigue acompañar de manera casi preventiva los diversos aspectos que afectan la calidad de vida de las personas. En ese sentido se propone un modelo horizontal y solidario.

### Microcrédito como mecanismo de inclusión

La demanda del microseguro está relacionada directamente con la vulnerabilidad. Surge de los riesgos o estrategias de manejo de riesgos de los hogares de bajos ingresos económicos.

Según Craig Churchill (2006) las características principales de los microseguros son:

- el ser *Incluyente*: teniendo por objetivo facilitar el acceso de la población de bajos ingresos a los productos de seguros, quienes de otro modo no podrían gestionar sus riesgos, en razón de su exclusión del sistema financiero tradicional
- el ser *Coherente con las necesidades del consumidor potencial* cubriendo cualquier tipo de riesgos
- el ser *Simple* ya que para ser de fácil acceso los productos deben simplificarse, al igual que el enunciado de las pólizas, las condiciones de suscripción, las modalidades de recaudación de primas, la gestión de declaración y pago del siniestro y cualquier otro tipo de procedimiento
- el ser *Asequible* dado que los clientes potenciales del microseguro se caracterizan por sus bajos ingresos, por lo que los productos ofrecidos son de bajo costo
- el ser *Innovadores* con el propósito de reducir los costos administrativos y operativos, sin aumentar las probabilidades de prácticas fraudulentas, las nuevas tecnologías se presentan como una opción viable. En la práctica, la tecnología puede aumentar la eficiencia en la cadena de valor del microseguro desde el momento de la suscripción del contrato hasta el pago de la indemnización
- el ser *Flexibles*, teniendo en cuenta la irregularidad de los ingresos del consumidor potencial de microseguros es necesario fijar modalidades y plazos flexibles para el pago de la prima.

En la vinculación “economía solidaria o mutualismo y microseguros” podemos encontrar referentes tales como Kumar Shailabh (2012) quien sostiene, a raíz de su experiencia en la India, que existen modelos donde el papel del tomador del riesgo y de los clientes es el mismo, y estos son conocidos como seguro mutual o cooperativa. En estos modelos los clientes son los propietarios y esta característica única tiene un efecto significativo en

donde ellos focalizan sus actividades. Al no tener accionistas externos que satisfacer, ni patrimonio que retribuir, el foco de atención se centra cabal y ampliamente en satisfacer los clientes o propietarios. De hecho, la base del seguro, es decir el concepto de compartir los riesgos, pertenece inherentemente a un modelo mutuo, y es la forma básica del seguro. En este modelo de compartir el riesgo, las familias de bajos ingresos no sólo son los consumidores y propietarios; ellas participan activamente en el diseño y desarrollo de los productos y los procesos. La toma de decisiones es su prerrogativa y su retroalimentación es crítica para el desarrollo del programa. Mientras que este modelo permite una mejor protección contra el fraude, el cual es uno de los principales flagelos del seguro, también empodera a las familias y a las comunidades por la sola razón de que éstas están involucradas en todos los aspectos operativos. Adicionalmente, el foco de atención no se encuentra sólo en la protección del riesgo cuando éste sucede, se centra también en la prevención, ayudando a mantener las primas accesibles.

En la misma línea, según un estudio de la IAIS (2015), casos como el de las Filipinas, han demostrado que las mutuales de microseguros se han convertido en un motor importante en el mercado, y han mostrado a las aseguradoras comerciales el potencial de los microseguros. “En particular, CARDMBA, la primera mutua de seguros que recibió su autorización en 2001, ha desempeñado un papel importante en tanto “modelo de franquicias” para las asociaciones mutuales de microseguros nacientes. En la actualidad, las 22 asociaciones mutuales de microseguros atienden a más de 3 millones de póliza-habientes y sus familias y atienden más del 60% del mercado de seguros de vida por número de asegurados con microseguros. Las asociaciones mutuales de microseguros crecieron 32% entre 2012 y 2013” (International Association of Insurance Supervisors, 2015, p.6). En este estudio también se destaca el hecho de que el principal factor que diferencia a las organizaciones de la economía solidaria (MCCO para ellos) de las empresas aseguradoras, es que son de propiedad de sus miembros, implicando la vigencia de principios de democracia y solidaridad. Esto permite que estas organizaciones superen los desafíos geográficos, culturales, modelos de negocios y de diseño de servicios y productos que otros aseguradores de corte más convencional no podrían o no desearían enfrentar para ofrecer seguros a la población de bajos ingresos.

Según Churchill y Matul (2014), las mutualidades ofrecen algunas ventajas clave en los microseguros, especialmente debido a la proximidad con los asociados, lo que permite una mejor comprensión de sus necesidades, facilita la liquidación de siniestros con un mejor control del fraude, y tiende a generar mayor confianza por parte de los asegurados. Sin embargo, sostienen también que, a pesar de estas ventajas la mayoría de las mutualidades no parece que constituya un medio eficaz para llegar a millones de hogares de bajos ingresos, ya que suelen estar limitadas, porque hay que ser miembro, por su gobernanza, la capacidad, las bajas reservas de capital y las regulaciones. A pesar de que todavía son bastante comunes en algunas regiones, están siendo desplazadas en muchos países porque los aseguradores comerciales entran en el mercado de bajos ingresos. Esta tendencia no significa que las mutualidades están llegando a ser irrelevantes; la experiencia en la India y Filipinas de las que hablábamos anteriormente demuestra que estos esquemas son innovadores y eficaces y que con ellos se pueden probar nuevos enfoques.

Resulta válido aclarar que esta investigación constituye, el análisis del impacto logrado a través de la implementación de microseguros en el ámbito de una mutual. Comprendido en el resultado de un mayor beneficio y calidad de vida para las personas de los sectores más vulnerables. Considerando para esto la práctica concreta de una de las organizaciones más representativas en cuanto a cantidad de asociados y territorio que abarca, en conjunto con un organismo internacional que lo avala y acompaña, como el Banco Interamericano de Desarrollo.

Sin esperar que la misma constituya un estudio exhaustivo del campo de la economía solidaria y sus acepciones, o un muestreo representativo de lo desarrollado por el mutualismo en su totalidad en el último tiempo.

## **2- CAPÍTULO 2: Mutualismo como actor de la economía solidaria**

En este capítulo nos proponemos adentrarnos en el mutualismo, como movimiento parte del sector de la economía solidaria. Para eso, debemos en primer lugar qué consideramos como economía solidaria y cuáles son las denominaciones y concepciones que se encuentran comprendidas en su vinculación con el desarrollo humano. Así también revisaremos los antecedentes históricos del mutualismo en nuestro país, y los principales datos y características que conforman al sector en la actualidad.

### **2.1 Economía solidaria**

#### **Principales características y contribución en torno al desarrollo humano**

La Economía solidaria, en tanto realidad social, refiere a un conjunto de movimientos, iniciativas, experiencias y organizaciones, que con mayor o menor coincidencia en relación a sus orígenes, formas jurídicas, principios y propósitos, convergen en un intento por construir y consolidar otra forma de hacer economía, distinta de la economía empresarial capitalista y de la economía pública.

Debido a las particularidades culturales y sociales de cada país, así como a la diversidad de los puntos de abordaje, no existe un consenso en su definición, así como tampoco una forma única de nombrarla.

Al respecto encontramos diferentes investigaciones y trabajos, tal como pudimos verlo en el estado del arte, que parten desde la óptica de una “Economía Social”, como de una “Economía Solidaria”, “Economía del Trabajo”, “Economía Popular”, “Economía Social y Solidaria”, entre otras. Se destaca así el interés tanto de los investigadores del tema como de los propios protagonistas del movimiento, por conocer y enriquecer sus diversos enfoques como alternativas todas que nos llevan a cuestionar y repensar las relaciones entre lo económico, lo social y lo político.

Sin escaparnos así de la concepción de las propias capacidades de estos actores principales, que serían la personas que integran los diferentes movimientos de esta economía solidaria, concepto al que adherimos a lo largo de este trabajo.

En virtud de estas capacidades es que nos abrimos camino hacia otro concepto que es el de la calidad de vida y su desarrollo.

Desde la perspectiva de Sen (1984), la calidad de vida depende de lo que el sujeto sea capaz de conseguir, de las maneras en que sea capaz de vivir, y no de la renta, disponibilidad de servicios sociales o satisfacción de necesidades básicas. Y a decir de Castells e Himanen (2016), existe en la realidad una amplia variedad de procesos de desarrollo que se refieren a la potenciación cuantitativa y cualitativa de diferentes dimensiones de la experiencia humana. Sin embargo, para los fines de este trabajo, consideraremos la visión de los autores que refiere al desarrollo humano como resultado de la interacción entre economía, tecnología, sociedad y cultura, y su conjunto de relaciones. Entendiéndolo como el logro de la dignidad que implica una cultura de libertad, justicia y vida. Idea de dignidad que según Calderón (2016), se centra en la subjetividad de las personas y que refiere a su capacidad y a la de las sociedades para decidir la orientación de su vida de acuerdo a sus valores y deseos.

Para comprender mejor en que contribuye a este desarrollo humano la economía solidaria deberíamos partir del concepto de solidaridad. Podemos encontrar diferentes tipos de solidaridad, tal como la describen Pérez de Mendiguren y otros (2008): doméstica, se practica en los ámbitos familiares de mayor proximidad; filantrópica, basada en el don y los que la impulsan son personas de condición privilegiada; redistributiva, tiende a universalizar las prestaciones y se basa en la justicia social y una concepción de derechos ciudadanos y recíproca, se apoya en una dinámica de ayuda mutua entre ciudadanos libres e iguales. Por lo tanto, y en el marco de una solidaridad recíproca, la economía solidaria nos invita a repensar las relaciones económicas desde parámetros diferentes. Frente a la lógica del capital y la búsqueda del máximo beneficio, persigue construir relaciones de producción, distribución, consumo y financiación basadas en la justicia, cooperación, la reciprocidad y la ayuda mutua.

Es entonces que, la economía solidaria resulta un actor en pos del desarrollo humano básicamente porque apunta al desarrollo de las capacidades de las personas; entendiendo que, como plantea Sen, la desigualdad de la renta es diferente a la desigualdad

económica, y apuntando a esta última trabajando en las libertades fundamentales, priorizando la potencialidad, el respeto mutuo y la solidaridad.

En definitiva, y como plantea Razzeto (2001), en la realidad concreta del mercado existen determinados elementos que perturban las regularidades requeridas por la racionalidad capitalista, quedando aún espacios en que se manifiestan la libertad de las personas de ser y actuar de manera diferente, entre esos espacios encontraríamos a la economía solidaria.

Entonces bien, tal y como se expresa hasta aquí la concepción de la economía solidaria en tanto un espacio donde se priorizan las libertades de las personas y el desarrollo de sus potencialidades, lleva intrínseca la idea de evaluar el impacto de su accionar en función de las capacidades de las personas, sin dejar de lado sin embargo las posibilidades de crecimiento de renta que le proporcionaría el generar una actividad basada en el intercambio justo y la solidaridad.

Así, desde el punto de vista económico social, la mutualidad es una asociación con finalidades benéficas y en la que impera la reciprocidad en los miembros que la integran, asociando a las personas con el objeto de procurarse a través de un compromiso común y una acción recíproca, los beneficios de la combinación del ahorro y la asociación.

## **2.2 Mutualismo**

El mutualismo se presenta como una de las figuras institucionales referentes del movimiento de la economía solidaria, siendo el trabajo su principal capacidad, pero contando con otros recursos y la potencia en valores de uso producidos o naturales.

El mutualismo se encuentra representado por asociaciones constituidas libremente sin fines de lucro por personas inspiradas en la solidaridad, con el objeto de brindarse ayuda recíproca frente a riesgos o de concurrir a su bienestar material y espiritual, mediante una contribución periódica (Ley Orgánica de Mutualidades N° 20.321, República Argentina).

Las mutuales son libres ya que su organización depende de la voluntad de sus integrantes y se desarrolla en forma democrática de manera que sus asociados, tienen el derecho a participar en la dirección y conducción de las mismas; como también en el control de las actividades y servicios que se prestan. Las mutuales no tienen límite en el número de asociados, ni tampoco en su duración institucional. Persiguen objetivos sociales y

objetivos económicos, que permiten la existencia y el desarrollo de las mismas en forma simultánea. Con el correr de los años han ido creciendo y capacitándose estructuralmente. No se crean con el sólo fin de alcanzar un costo más bajo para los asociados y para la mutual por los servicios que prestan, sino por la consciente disposición a lograr beneficios sin más condición que la de participación digna, para resolver los problemas del grupo y ser ejemplo ante el resto de la comunidad. Las mutuales tienen fuertes vínculos con las comunidades locales y son vistos por sus miembros como un lugar seguro y confiable. Pueden proporcionar alivio cuando otras opciones no están disponibles.

### **Antecedentes Históricos**

Comenzando por la Edad Antigua en la cual los grupos humanos más primitivos, en la prehistoria, expresaban su solidaridad mediante la ayuda mutua. Esos grupos “se constituían con la participación de los sectores menos protegidos, para socorrerse entre sí ante determinadas contingencias de la vida, tales como, entre otras, las enfermedades, la vejez, la muerte, o necesidades extraordinarias de la familia, producto, en la mayoría de las veces de infortunio.” (Castelli, 1993; p.51)

En la era de los Babilonios (dos mil años antes de la era cristiana) funcionaban sociedades de crédito para ayudar a pequeños agricultores y artesanos. Se buscaba con esta forma de ayuda proteger al débil y al pobre contra las injusticias predominantes ya entonces por obra del rico y el poderoso.

“Se conocen antecedentes de asociaciones que funcionaron en el Antiguo Egipto hace seis o siete mil años, integradas por agricultores que residían en las riberas del río Nilo, con el objeto de protegerse de las inundaciones del río que comprometían los cultivos.” (Castelli, 1993; p.52)

Con respecto a los Palestinos se conoce que habían formado instituciones de ayuda recíproca con el fin de proteger las caravanas que transportaban alimentos y efectos varios.

“Una buena parte de la población de Grecia, de las clases media y baja, pertenecía a una asociación que aseguraba a sus componentes el entierro en cementerio y un funeral

decente; asociación que apuntaba, además a la promoción de la ayuda mutua. Estas entidades religiosas y culturales se conocían como 'orglonen' y 'thiasi', y fueron las precursoras de las ulteriores asociaciones profesionales y económicas.” (Castelli, 1993; p.53)

Algunas se dedicaban a la compra por mayor de comestibles y bebidas; otras a prestar ayuda a los pobres y a los que pasaban momentos de penuria. A su vez existían aquellas que asesoraban con información y cuidados a los miembros que debían emprender largos viajes. La asociación estaba abierta no sólo a los ciudadanos libres, sino también a esclavos y extranjeros, y admitía a las mujeres. Esto induce a suponer que se permitía a estas entidades funcionar con libertad y seguridad.

“El pueblo romano fue uno de los primeros que creó estructuras mutuales formalizadas jurídicamente. Mucho antes de expandirse el Imperio Romano ya existían corporaciones de trabajadores, las que dieron nacimiento a los colegios romanos. Uno de los más antiguos y conocidos es el Colegio de Artes y Oficios, donde los estatutos eran confeccionados por los mismos colegios, y establecían el régimen de gobierno, los fines de la entidad y las relaciones de confraternidad y ayuda recíproca entre los participantes.” (Castelli, 1993; p.54)

Esas iniciativas solidarias ocurridas en tan remotos tiempos, contienen enseñanzas profundas acerca de la tradición de la ayuda mutua, la acción común, la posesión y la gestión en común, que se manifestaba en la conciencia de aquellos hombres.

“Durante la Edad Media funcionaron en Italia Asociaciones denominadas 'guildas'. Las primeras raíces de estas entidades provenían de los colegios romanos. Las guildas eran centros de actividades sociales y administraban fondos comunes, que se utilizaban para sufragar los servicios fúnebres de sus adherentes, pagar pensiones a los físicamente incapacitados y subsidios a las viudas por período de dos años.” (Castelli, 1993; p.55)

Las Mutuales que se encuentran documentadas y funcionaron en los últimos años de la Edad Media tomaron de sus antecesoras la mayoría de sus modalidades básicas, tales como la libertad de ingresar y salir voluntariamente, el gobierno democrático, el aporte periódico y el servicio remunerado.

En la Edad Moderna el objetivo de las mutuales ya no era solamente socorrer a los asociados ante determinadas contingencias, sino principalmente la realización de operaciones económicas y de percepción de dinero para ayudar a los asociados en sus necesidades más apremiantes.

Tomando como referencia Europa, se conocen en el caso de Alemania las 'cajas de socorro y seguro', destinadas a ayudar a obreros incapacitados y de edad avanzada. Instituciones similares se constituyeron también en Italia, España y Francia en las cuales participaban, generalmente, los trabajadores de menos recursos. Este sistema avanzó también en Inglaterra y en Portugal con perfiles muy aproximados a la estructura de las mutuales que funcionan en la Argentina y Colombia en nuestro tiempo.

La primera mutual en Argentina, tal cual lo narra Felipe Arella (2011), tiene origen en el clero seglar del último cuarto del siglo XVII, organización denominada "Hermandad del Señor San Pedro", integrada por curas y monjas con el fin de brindarse ayuda recíproca.

En Argentina "hacia 1920 existía una enorme cantidad de pequeñas mutuales, organizaciones surgidas de iniciativas diversas, propias de una sociedad en formación: grupos de inmigrantes o trabajadores, sindicatos, empresas, grupos políticos, como los socialistas, o la Iglesia, a través de los Círculos Obreros. Sus fines eran variados, aunque coincidían en la idea central de la ayuda mutua. Los servicios prestados correspondían, en primer lugar, a la atención médica y los remedios; podía incluir también la internación hospitalaria, los gastos fúnebres y el apoyo a la familia del socio fallecido y, en algunos casos los seguros de vida, la educación de los niños, las pensiones o la «protección mutua» más general. Las había grandes y pequeñas, y eran más o menos eficaces; surgidas de un impulso societario espontáneo, solían desenvolverse en un relativo aislamiento, con escasos vínculos entre ellas, y poca relación con las autoridades" (Di Stefano y otros; 2002; p. 182).

En líneas generales, la preocupación por las clases menos pudientes para asegurar su presente y su futuro, y el de sus familias, a través del sistema de socorros mutuos, no se interrumpió en ningún momento.

Así, en base a la investigación de Cao (2011) para GADIS, entre 1850 y 1890 podemos encontrar como organizaciones características de la época que se desarrollaron en torno a

la inmigración, las sociedades de socorros mutuos, las asociaciones de inmigrantes o de colectividades y las organizaciones de oficio. Organizaciones que también fueron testigo durante los años comprendidos entre 1890 y 1920 del origen de sociedades gremiales y de resistencia que estuvieron dominadas por socialistas y anarquistas, grupos pertenecientes a estos primeros inmigrantes. Sin embargo, entre los años 1920 y 1945, y como producto de la asunción por parte del Estado de algunas tareas de regulación y prestación de salud pública, las asociaciones mutuales de origen étnico sufren un retroceso. Aunque esto no evitó la realización de uno de los congresos más importantes del mutualismo en el año 1944 con el auspicio de la Secretaría de trabajo, donde se hace foco en la prestación de servicios de salud y previsionales por parte de las asociaciones mutualistas.

Desde ese momento y hasta 1975, tal como lo expresan García Delgado y De Piero (2002), esta tradición de organizaciones vinculadas a la economía que escapaban al modelo capitalista, buscaron consolidar espacios comunitarios. Tuvieron así notable expansión en la prestación de servicios públicos tanto como en el asociacionismo para enfrentar temas comunes, como por ejemplo los productores agropecuarios.

Entretanto en el año 1973 se logra la sanción de la Ley para asociaciones mutuales (Nº20.321) que le otorga marco jurídico al accionar de las mismas, generando a su vez la creación de un órgano de acompañamiento y control desde el Estado. Este último se establece a través de la Ley Nº 19.331, que establece la creación del Instituto Nacional de Acción Mutua, en cuyo artículo 2 define como acciones a desarrollar:

*“ El Instituto Nacional de Acción Mutua será la autoridad de aplicación del régimen legal de las asociaciones mutuales y tendrá por fin principal concurrir a la promoción y desarrollo de las mutualidades, a cuyo efecto ejercerá las siguientes funciones: a) Reconocer a las asociaciones mutuales y conceder, denegar o retirar a dichas asociaciones la autorización para actuar como tales en todo el territorio de la Nación, llevar el Registro Nacional de Mutualidades y otorgar los respectivos certificados; b) Ejercer, con el mismo alcance, el control público y la superintendencia de esas asociaciones, fiscalizando su organización, funcionamiento, solvencia, calidad y naturaleza*

*de las prestaciones y su disolución y liquidación; c) Asistir y asesorar técnicamente a las asociaciones mutuales y a las instituciones públicas y privadas en general en los aspectos social, educativo, económico, organizativo, jurídico, financiero y contable, vinculados al funcionamiento y desarrollo de las mismas asociaciones; d) Apoyar económica y financieramente a las asociaciones mutuales, por vía de préstamos de fomento o subsidios y ejercer los controles y acciones pertinentes en relación al apoyo acordado. El apoyo asistencial y financiero se realizará considerando prioritariamente las limitaciones socio-económicas de los sectores protegidos y a las necesidades regionales; e) Gestionar ante los organismos públicos de cualquier jurisdicción y ante las entidades representativas del movimiento mutual y centros de estudio, investigación y difusión, la adopción de medidas y la formulación de programas y planes que sirvan a los fines de esta ley, a cuyo efecto podrá celebrar acuerdos; f) Promover el perfeccionamiento de la legislación en materia de asociaciones mutuales; g) Favorecer la realización de congresos, organización de ateneos y de toda otra forma de difusión del mutualismo.”*

Esta Ley sufre diferentes cambios a través de resoluciones a lo largo de los años, es así que en el camino se transforma en el Instituto de Acción Cooperativa y Mutual, mientras que en el año 2000 por un decreto del Poder Ejecutivo (Nº 721) cambia su nombre definitivo hasta la actualidad por INSTITUTO NACIONAL DE ASOCIATIVISMO Y ECONOMIA SOCIAL (INAES).

A partir de los años 70 se produjeron cambios fundamentales en el contexto político económico. En los países latinoamericanos se instauraron dictaduras militares perdurando algunas de ellas en el poder hasta avanzados los años 80, como en nuestro país. Como refiere Di Stefano (2002), hasta entonces, un 13% de la población argentina estaba afiliada a mutuales, su peso era considerable en Buenos Aires, donde incluían a un 40% de la población, y en Santa Fe a un 35%.

Sin dudas se produce un claro pausamiento del desarrollo de las organizaciones de la sociedad civil, entre ellas las de la economía solidaria, durante la época del gobierno

dictatorial entre 1976 y 1983. Así como desde el punto de vista político el marcado horror de acciones represivas, debilitando los procesos comunitarios y asociativos.

Más allá de las intervenciones y restricciones que sufrieron estas asociaciones, el gobierno de facto, fue sentando en nuestro país las bases de una política neoliberal, que en pleno despliegue en la década del 90, reproduciría algunos rasgos de las políticas del siglo XIX, como la no intervención del Estado en el plano económico y social y la desregulación y flexibilización en el mercado de trabajo. Marcando un proceso de liberalización económica y desarticulación del Estado de bienestar, generando un fuerte impacto en el surgimiento de problemáticas sociales.

Pero además durante estas últimas décadas del siglo, se produjo un cambio fundamental en el eje de la actividad productiva desde la industria pesada hacia la industria del conocimiento. Este último rasgo produjo un gran impacto en el mercado de trabajo, provocando una situación de desempleo estructural que afecta a enormes porciones de la población, y una gran precarización en el empleo de muchos otros (facilitada a su vez por la flexibilización y la desregulación).

Y así, de la mano de las reformas estructurales, que de la mano de las políticas económicas y las reformas políticas de descentralización, producen fuertes consecuencias en términos de desempleo, pobreza y exclusión (García Delgado y De Piero, 2001), las organizaciones salen a cubrir demandas sociales emergentes desde la salud, alimentación, vivienda, entre otras.

El debilitamiento y transformación del Estado de Bienestar sumado a los otros cambios que profundizaban el modelo económico liberal, provocaron el surgimiento de una 'nueva cuestión social', en palabras de Castel (1997), que evidenciaba la crisis de la sociedad salarial. Proliferan en medio de la crisis social las asociaciones, y la sociedad civil también reaccionó en esta oportunidad promoviendo la ayuda mutua entre los ciudadanos para salir adelante.

Aparecen otras formas asociativas, como empresas autogestionadas, cooperativas de vivienda, organizaciones de jóvenes y de mujeres, clubes de trueque, asambleas barriales, nuevas organizaciones civiles y movimientos sociales comunitarios.

Surgen entonces, en esta línea, nuevas sociedades mutualistas o se transformaron en un intento por proveer de nuevos servicios a sus asociados. En los sectores sociales en los que el Estado se retiraba o el sistema se encontraba colapsado, en particular en el ámbito de la salud, muchas mutuales comenzaron a proveer de atención primaria, medicamentos con descuento, proveedurías para consumo, ayudas económicas o microcréditos, subsidios, bibliotecas, capacitación ocupacional, acompañamiento de emprendimientos, entre otros.

Estos servicios pasaron a cubrir las nuevas necesidades de las poblaciones y dinamizaron la vida de las mutuales, que hasta entonces se habían limitado en muchos casos a la prestación de servicios que cubrían contingencias en el momento en que ya se habían producido –sepelios, pensiones, etc.-.

En la Argentina, en el período 1990/2005 se crearon 3.673 entidades mutuales, que duplicaron la cantidad de mutuales existentes; acompañadas en algunos casos por políticas públicas también, que intentan dar respuesta desde los propios movimientos sociales a las problemáticas prevalentes en la sociedad.

### **Clasificación de las asociaciones mutuales**

La denominación que se le otorga a una Mutual entre abierta y cerrada o cautiva está íntimamente relacionada con el origen fundacional de la misma, y están definidas como tal en la Ley de Mutualismo (Ley N° 20.321).

Se entiende por abiertas, a aquellas cuyo nexo aglutinante se nutre de la comunidad donde se asienta la entidad, o bien de las características particulares de sus componentes, es decir, donde no se exigen cualidades restrictivas determinadas para incorporarse como socios activos. Son cerradas aquellas donde ese nexo se encuentra configurado por la relación de dependencia o el lugar de trabajo, profesión, o bien determinada actividad o colectividad, es decir, donde para ser incorporado como socio activo, se debe estar vinculado a dicho nexo, el cual se encuentra identificado en el estatuto social.

### **Principios del sistema mutual**

En Argentina, como citan Cavagnaro y Farres (1996), el *IV Congreso Nacional de Mutualismo* realizado en 1979 acordó y formuló una serie de principios doctrinarios que

aportan identidad a las asociaciones mutuales en dicho país. Sin embargo, podemos encontrar una fuerte representación de los mismos en todos los países que integran la región. Los mismos son:

- Adhesión voluntaria

Este tipo de adhesión comprende el ingreso y salida de los socios del sistema mutual sin más restricción que el determinado por el objeto de la misma. Permite también concretar la aspiración del sistema de extender sus beneficios a toda la comunidad en la que se encuentra inserto. Cabe recordar que la asociación mutual es una entidad de hombres libres, que se constituye con el fin de satisfacer en forma conjunta las necesidades de la población parte de la organización.

- Organización Democrática

El funcionamiento de las mutuales deja expreso en todo su desarrollo el carácter democrático de las mismas. Se puede observar en la actividad conjunta que aspira al beneficio recíproco y responsabilidad compartida.

No solo se participa en el uso de los servicios sino también en la votación que permite la elección de los miembros de la comisión directiva. Así como también en el control de las actividades y del patrimonio de las mismas.

- Neutralidad institucional: política, religiosa, ideológica, racial y gremial

Esta neutralidad viene acompañada de la adhesión voluntaria, es decir, no se permitirá la discriminación bajo ningún aspecto, y no se utilizará el nombre de la asociación con otro motivo que no sea la institución de un sistema solidario.

Pueden asociarse las personas de un mismo gremio, sin embargo, pero trabajando en forma independiente en relación al sindicato, ya que este último persigue fines diferentes. Los asociados deberán respetar las diferencias orientándose al fin común que poseen. El mutualismo es un movimiento universal orientado hacia el humanismo.

- Contribución acorde con los servicios a recibir

La contribución dineraria promueve más y mejores servicios. El aporte periódico que los asociados realizan para obtener los servicios de la institución representa también el esfuerzo personal y solidario, base del sistema.

- Capitalización social de los excedentes

La constitución de las mutuales tiene el fin de simplificar el sistema económico buscando una dinámica y eficiencia que permita reducir los costos y llegar a un precio justo. Sin embargo, puede producirse que entre los costos y la producción de servicios se genere un excedente, el mismo no se considerará como una ganancia a distribuir, sino que formará parte del capital de la mutual posibilitando su utilización en pos de nuevos y mejores servicios.

- Educación y Capacitación Social y Mutual

La función social de la mutual se verá desarrollada a partir de la promoción de la educación y la capacitación de sus asociados y de la comunidad en general.

El hombre inserto en el ámbito mutual logrará capacitarse desde la propia experiencia.

El fomento de la enseñanza es uno de los objetivos primordiales del sistema mutual, capacitando a los asociados para interpretar y desarrollar en el plano social y dentro de la comunidad los propósitos de este sistema solidario.

- Integración para el Desarrollo

El buen desarrollo del sistema lleva implícito el hecho de integrarse no solo dentro de la misma mutual sino con todas aquellas instituciones que tengan un fin solidario. A nivel asociados, los actos tienen relevancia cuando se realizan solidariamente, a nivel asociación esa solidaridad se llama integración. La participación federativa y confederativa y los convenios intermutuales son los mecanismos idóneos y prácticos para concretar la tan ansiada integración del mutualismo.

### **Recursos Financieros**

Podríamos definir diferentes tipos de recursos que permiten llevar adelante el accionar de una mutual:

*Recursos genuinos:* los recursos genuinos de los cuáles se abastecerá la asociación mutual están comprendidos por las cuotas y demás aportes sociales; los bienes adquiridos y sus frutos; por las contribuciones, legados y subsidio y por todo otro recurso lícito que sea admitido y regulado por el ente regulador de cada país.

*Recursos transitorios:* estarán comprendidos aquellos que se obtengan por medio de bonos contribución, rifas, colectas y lo producido en festivales, actos culturales o académicos.

### **Datos en Argentina**

En base al último informe de actualización de datos de cooperativas y mutuales realizado por el INAES (2019) podemos decir que en el país prestan servicios 3.039 mutuales, con un total de 10.129.547 asociados.

<b>Activos: 3.057.402</b> <b>Adherentes: 5.775.247</b> <b>Participantes: 1.296.898</b>
<i>Información sobre base AND Junio 2019</i>

En relación a los servicios que prestan podemos destacar:

<b>Turismo: 1.121</b>
<b>Proveeduría: 1.085</b>
<b>Servicios de Salud: 628</b>
<b>Ayuda Económica:</b> Con ahorro asociados 447 Con fondos propios 372
<b>Seguros: 10</b> (seguro como objeto único)

*Información sobre base AND Junio 2019*

En relación a los ingresos generados por el sector al 31/12/2018:

<b>MUTUALES: 103.264 MILLONES DE PESOS</b>
Moneda expresada a valores constantes - Diciembre 2018

INAES 2019

Excedentes del ejercicio en millones de pesos expresado en valores históricos:

<b>MUTUALES</b>					
	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Total</b>	2.637,7	3.188,2	5.387,0	6.872,0	8.894,6

INAES 2019

Y, por último, destacar la cantidad de puestos de trabajo generados por el mutualismo:

<b>Personal en relación de dependencia</b>
<b>Personal mutuales: 33.326</b>

INAES 2019

Hasta aquí pudimos visualizar cuáles son las principales características del mutualismo como movimiento parte de la economía solidaria, y como se ha desarrollado a lo largo de la historia, tanto en el mundo como particularmente en nuestro país. También hemos conocido los últimos datos referidos a su crecimiento y situación actual.

Ahora sí, podemos adentrarnos en el próximo capítulo en este servicio tan particular que nos convoca que es el microseguro, como elemento de las microfinanzas y herramienta de inclusión y mejoramiento de la calidad de vida en pos del desarrollo humano.

### **3- CAPÍTULO 3: El microseguro y el manejo de riesgos**

Cómo sostuvimos en el capítulo anterior, la concepción de la economía solidaria en tanto un espacio donde se priorizan las libertades de las personas y el desarrollo de sus potencialidades, lleva intrínseco el evaluar el impacto de su accionar en función de las capacidades de las personas, sin dejar de lado las posibilidades de crecimiento de renta que le proporcionaría el generar una actividad basada en el intercambio justo y la solidaridad. Nos proponemos en este capítulo, entonces, conocer los microseguros como instrumento del manejo de riesgos basado en la previsión y bajo la premisa de la inclusión financiera.

#### 3.1 Características de los Microseguros

El microseguro resulta de la adaptación del seguro tradicional a las especificidades de su consumidor potencial, el que se caracterizaría por: estar excluido del sector financiero tradicional; el encontrarse distanciado geográfica, cultural y socialmente del mercado tradicional de seguros, dependiendo en su mayoría de mecanismos informales de gestión de riesgos y el contar con ingresos insuficientes e irregulares.

Es así que el microseguro debe entonces ser, en palabras de Churchill (2006):

- Incluyente: el microseguro tiene por objetivo facilitar el acceso de la población de bajos ingresos a los productos de seguros, población que de otro modo no podría gestionar sus riesgos por medio del seguro, en razón de su exclusión del sistema financiero tradicional.
- Coherente con las necesidades del consumidor potencial: el microseguro puede cubrir cualquier tipo de riesgos, sin embargo en el diseño de productos se debe analizar cuáles riesgos son de necesaria cobertura para el consumidor potencial.
- Simple: los productos deben simplificarse, al igual que el enunciado de las pólizas, las condiciones de suscripción, las modalidades de recaudación de primas, la gestión de declaración y pago del siniestro, así como cualquier otro tipo de procedimiento.

- Asequible: los clientes potenciales del microseguro se caracterizan por sus bajos ingresos, por lo tanto, los productos de microseguro ofrecidos deben ser de bajo costo.
- Innovador: con el propósito de reducir los costos administrativos y operativos, sin aumentar las probabilidades de prácticas fraudulentas, las nuevas tecnologías se presentan como una opción viable. En la práctica, la tecnología puede aumentar la eficiencia en la cadena de valor del microseguro desde el momento de la suscripción del contrato hasta el pago de la indemnización y, por qué no, hasta la resolución de conflictos, en el caso en que se presenten. Acompañado en alguna medida también por lo que se denomina educación financiera, siendo esta según la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE, Literacy, 2005):
 

“el proceso por el cual los consumidores financieros mejoran su entendimiento de los productos y conceptos financieros, a través de información instrucción y/o consejo objetivo, desarrollo de habilidades y confianza para ser más conscientes de los riesgos financieros y oportunidades, para tomar selecciones informadas, para saber a dónde acudir en caso de ayuda y para tomar otras acciones efectivas para mejorar su bienestar financiero” p, 13. (Traducción propia del original en inglés)
- Flexible: Teniendo en cuenta la irregularidad de los ingresos del consumidor potencial de microseguros es necesario fijar modalidades y plazos flexibles para el pago de la prima. De igual manera, la necesidad de acercamiento y adaptación al consumidor potencial, supone prestadores de servicios y canales de distribución, así como modelos de prestación, evidencia que supone flexibilidad, no sólo en los aspectos regulatorios, sino en la creación de vínculos entre los participantes en esta actividad.

Uno de los mayores desafíos que se afrontan en el ámbito de los microseguros radica en la entrega efectiva a los clientes, pudiendo reconocer cuatro métodos principales para ofrecerlos: el modelo socio-agente, el modelo basado en la comunidad, el modelo de servicio integral y el modelo de venta directa.

Para el desarrollo de esta investigación consideramos el modelo basado en la comunidad o mutual, que implica que los titulares de pólizas o clientes están a cargo de las operaciones (Asociados), las administran y son sus propietarios, y trabajan con proveedores externos de servicios de salud para ofrecer esos servicios. Este modelo es ventajoso debido a que permite diseñar y comercializar productos de manera más fácil y eficaz, pero el tamaño reducido y el limitado alcance de sus operaciones constituyen una desventaja.

Se hace necesario destacar que también consideramos esta herramienta en el marco de lo que se denomina inclusión financiera, modelo que claramente llevan adelante las mutuales. Cuando hablamos de inclusión financiera no solo lo hacemos en cuanto al acceso a crédito, como lo plantean Carballo y Vinocur (2017), este concepto abarca el acceso a un amplio abanico de otros servicios financieros como los medios de trasferencias, ahorros, depósitos, seguros, capital de riesgo, entre otros. Una definición amplia de inclusión financiera podría ser la que refiere a 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).

En este marco de la inclusión, entonces, podemos encontrar claras diferencias entre los productos que ofrece la banca tradicional y aquello que se ofrece desde los servicios inclusivos.

Principales diferencias entre el seguro convencional y el microseguro:

SEGURO CONVENCIONAL	MICROSEGURO
Las primas se colectan en efectivo o más que todo haciendo deducciones de cuentas bancarias.	La prima casi siempre se colecta en efectivo o es asociada con otra transacción como un repago de un crédito o una compra de un activo. Las formas de colección deben responder a los flujos irregulares de efectivo del mercado, lo que puede significar pagos frecuentes de primas.
Lo venden intermediarios con licencia.	Con frecuencia los venden intermediarios sin licencia.
Los agentes y los corredores son responsables por las ventas y los servicios. Las ventas directas también son comunes.	Los agentes administran todas las relaciones con los clientes, tal vez hasta incluir el cobro de las primas. Con frecuencia el microseguro se vende a grupos.
El grupo objetivo es generalmente de clientes ricos de clase media y alta en los mercados emergentes.	El grupo objetivo es personas de bajos ingresos en los mercados emergentes.
En los mercados emergentes, generalmente el mercado no está familiarizado con los seguros.	El mercado generalmente no está familiarizado con los seguros y por eso requiere una lata inversión en educación del consumidor
Los requerimientos de selección pueden incluir examen médico.	Si existen criterios de selección, éstos se limitan a una declaración de buena salud.
Grandes sumas aseguradas	Pequeñas sumas aseguradas
Precio basado en edad/riesgo específico	Precio comunitario o de grupo: en el caso individual con frecuencia el precio de la prima es más alto debido al nivel de riesgo de los asegurados y a la falta de competencia de quienes lo ofrecen.
Elegibilidad limitada con exclusiones estándar.	Ampliamente incluyente con pocas exclusiones, si existen.
Documento de póliza complejo.	Documento de póliza simple y fácil de entender.
El proceso de reclamo puede ser bastante difícil para los asegurados.	El proceso de reclamo debe ser simple al tiempo que controla el fraude.

Fuente: IAIS, 2007, numeral 18. Cuadro realizado con base en McCord, M.J. y C. CHURCHILL (2005), Delta Life Bangladesh-CGAP Working Group on Microinsurance, Good and Bad Practices Case Study No. 7

### 3.2 El mercado en Latinoamérica

Según el estudio realizado por Camargo y Montoya (2011) para el Banco Interamericano de Desarrollo, el mercado potencial de los microseguros en América Latina y el Caribe (ALC) es de gran interés. Siendo especialmente la región más desigual del mundo, donde 24,1% de la población de ALC (133 millones de personas) vive con menos de 2,50 dólares al día, y 70% de la población vive con menos de 8 dólares (aproximadamente 360 millones de personas). Sin embargo, para el año 2006, ALC reportaba solamente 7,8 millones de personas cubiertas por un producto de microseguros. En realidad, las tasas de penetración de seguros en ALC son aún muy débiles. Es así como para el año 2009 la tasa de penetración fue en términos globales de 2,8%, comparada con la tasa de penetración global de Europa que fue de 7,6%. No obstante, en ALC también se registra un considerable crecimiento global tanto de la economía, como del mercado asegurador.

Es así como en el año 2009 el mercado de seguros en ALC registró un crecimiento global de 5,7% (7,8% vida y 4,3% no-vida). En especial los países con mayor crecimiento fueron Brasil y México, seguidos de Perú y Colombia.

### 3.3 Impacto esperado en el manejo de riesgos

Considerar el manejo de riesgos nos vincula con el concepto de compartir los riesgos, siendo claramente un aspecto inherente al modelo mutuo de solidaridad.

El riesgo del que deben protegerse las personas nos remite a la posibilidad de acceder a herramientas de contingencia tales como el microseguro, el cual según Craig Churchill (2006) es la protección de personas de bajos ingresos contra riesgos específicos a cambio de pagos regulares de prima proporcionales a la posibilidad y costo del riesgo envuelto.

Podríamos decir entonces que, como sostiene el autor, los microseguros se refieren a servicios y políticas de seguros diseñados específicamente para clientes de bajos ingresos que no tienen acceso o muy poco acceso a los servicios de seguros convencionales. Las pólizas de microseguros proporcionan protección a los hogares de bajos ingresos frente a riesgos específicos a cambio de un pago regular de primas que se calculan proporcionalmente a la probabilidad y el costo del riesgo pertinente. Si bien las características básicas de una póliza de microseguros no son fundamentalmente diferentes de otros tipos de pólizas de seguro, el diseño y las operaciones de una póliza y un plan de microseguros se adaptan a las necesidades específicas del grupo objetivo.

Según Dror (2016), la participación voluntaria en microseguros es el vehículo que permite a los participantes influir en el establecimiento de prioridades y la gobernanza. La transición de un nicho a una masa no se basa en asociar esta forma de financiamiento de la salud o protección del trabajo con una calidad y cantidad inferiores de ganancias de bienestar, sino todo lo contrario.

Los microseguros y, en particular, los seguros basados en la comunidad se consideran principalmente como un mecanismo para ampliar la cobertura del sistema de protección social, y esta será la concepción que acompaña el desarrollo de este trabajo.

En este capítulo pudimos reconocer que aspectos de la capacidad humana se ponen en juego al momento de concebir y prevenir ante el riesgo y su importancia en tanto

herramienta inclusiva, así, en el próximo capítulo visualizaremos la acción concreta desarrollada por una organización mutual al momento de implementar este tipo de servicio, y cuáles fueron los impactos producidos en las personas asociadas.

#### **4- CAPÍTULO 4: El caso de la Asociación Mutual de Protección Familiar**

En este capítulo nos proponemos describir y conocer cómo estos conceptos que hemos trabajado hasta aquí se ponen en juego en nuestro caso de estudio. Así, desarrollaremos la historia y descripción de la organización, el por qué de la experiencia en relación al desarrollo de un servicio de microseguros y los principales resultados de este análisis que nos permitirá adentrarnos a descubrir y corroborar nuestra hipótesis.

##### **4.1. La organización**

La Asociación Mutual de Protección familiar (AMPF) se crea el 24 de marzo de 1994, con la clara visión de llegar con los beneficios del mutualismo, a toda la comunidad en procura de establecer sólidamente en ella los principios de igualdad de oportunidades y de equidad y justicia social.

Su misión responde a atender las necesidades de los asociados y sus familiares no satisfechas, cualquiera sea el motivo de la carencia, generando acciones concretas para lograr el establecimiento de igualdad de oportunidades, con justicia y equidad.

Estableciendo que el comportamiento ético para la organización, implica asumir el compromiso de actuar sobre la base de las siguientes virtudes:

Solidaridad con los asociados y con la comunidad en su conjunto.

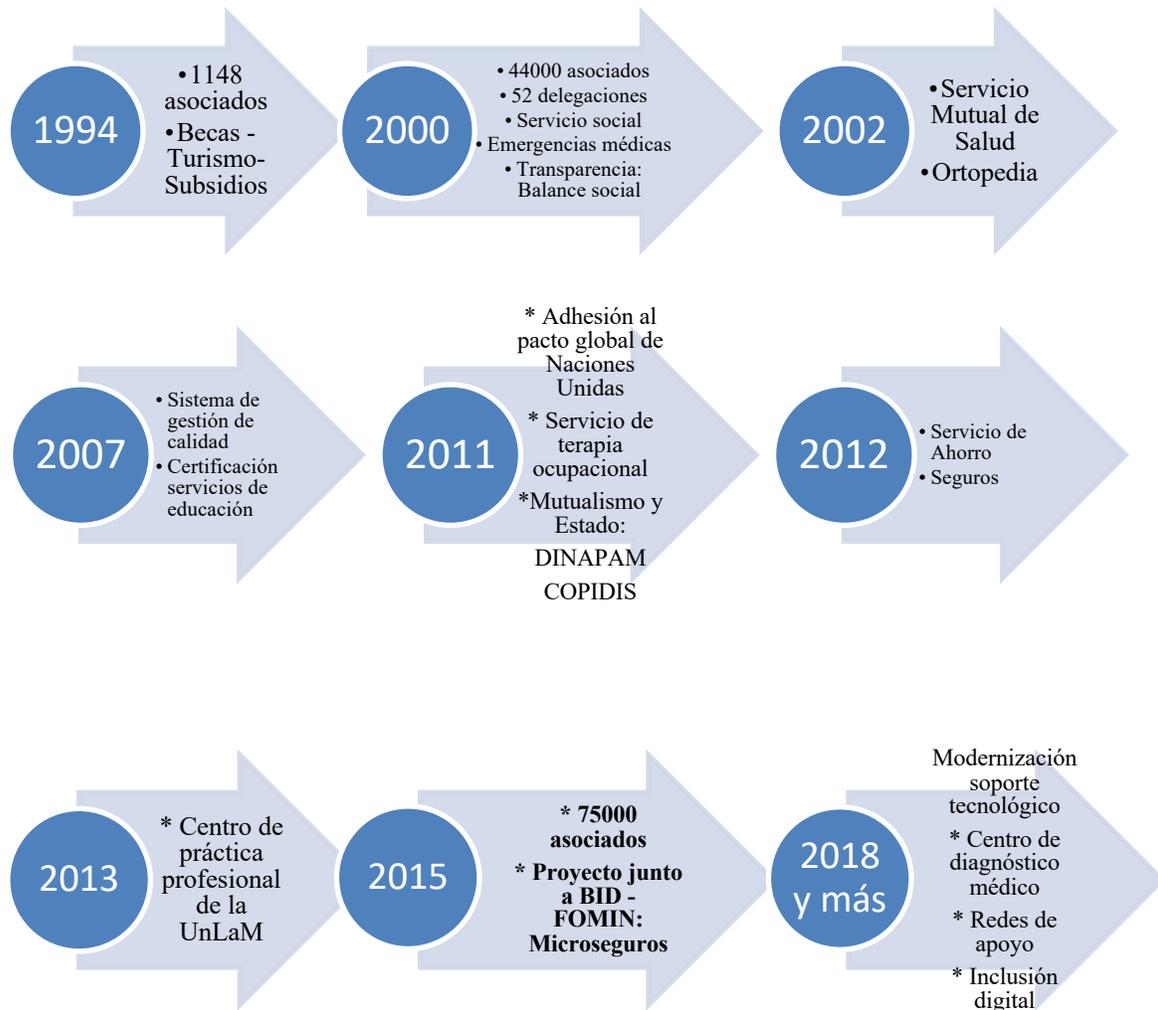
Honestidad, procedimientos transparentes, comunicación y responsabilidad ante los representados.

Idoneidad, innovación, eficiencia, impulso de cambios que generen nuevos servicios o mejoren los vigentes; y trabajo con calidad humana en todo el ámbito de la Mutual, con una dirigencia que definirá la política y la orientación estratégica, con conciencia plena de la potencialidad de sus fortalezas y de la necesaria superación de sus debilidades.

Organización, la estructura operativa contará en aquello que haga falta, con la asistencia profesional que todo emprendimiento destinado al éxito requiere, potenciando así la tarea de gran calidad y de resultados benéficos, que posibiliten el crecimiento constante y durable al que se aspira para la entidad, pero sobre todo, pensando de modo prioritario en quienes las componen, LOS ASOCIADOS Y SU GRUPO FAMILIAR.

A partir de su nacimiento, que significó adecuarse a los nuevos tiempos, con la actualización de la estructura administrativa y la modernización de los sistemas operativos, a través del uso de la informática, la capacitación y la jerarquización a nivel gerencial de las áreas laborales, se generó un instrumento dinámico y una expansión y mejoramiento de los servicios y beneficios en todo el país, en una medida inédita en el mutualismo nacional.

Para esto, su historia se ve marcada por una serie de hitos que dejan entrever la planificación y conciencia de la acción a desarrollar como organización. Algunos hechos a destacar son:



En la actualidad, el progreso es sostenido, con más de 75.000 asociados, con la participación en el Mutualismo Argentino en entidades nacionales federativas y confederativas (Federación de entidades mutuales de Buenos Aires (Fedemba) y Confederación Nacional de Mutualismo (CONAM)) y en todo el Continente americano a través de la Organización de Entidades Mutuales de las Américas (Odema), creada hace 15 años por la idea fuerza generada, entre otras entidades, por la AMPF. Y a nivel global, recientemente, en junio de 2018, ha sido organización fundadora de la UMM (Unión Mundial de la Mutualidad) que reúne mutuales de América, África y Europa, siendo su actual Presidente el Presidente de la AMPF, logrando así una proyección institucional en niveles superlativos

Un gran número de convenios intermutuales y la presencia en casi todas las provincias del país con más de 60 delegaciones y anexos, se suman a importantes proyectos que impactan en la calidad de vida de las familias asociadas, en cada una de las comunidades en que la presencia activa de la Mutual, ha significado un auténtico aporte para la sociedad y para la vigencia de los beneficios de la economía social y solidaria.

Entre los servicios que brinda AMPF se destacan:

**Servicio social:** La mutual cuenta con un equipo de trabajadores sociales cuyo objetivo es brindar a las familias asociadas un servicio social integral que asista sus diversas necesidades y/o situaciones problemáticas para la modificación, superación y/o transformación de las mismas. Para esto orientan, asesoran, coordinan y promueven la búsqueda de la resolución de necesidades y problemáticas sociales concretas, procurando la generación, conocimiento y mejor aprovechamiento de los recursos comunitarios e institucionales. Además de este tipo de intervenciones, se presta Asistencia para el Desempeño Funcional en la vivienda, destinada a asociados adultos mayores que se encuentran con sus capacidades o habilidades reducidas o deterioradas y a aquellos que tienen patologías o discapacidad que los limitan en las actividades de la vida diaria. El Fondo Solidario, por otro lado, así como la emergencia alimentaria y habitacional, tienen la finalidad de otorgar ayuda material a socios afectados por problemas de distinta naturaleza, como inundaciones, incendios, o aquellos relacionados con la salud física en caso de no contar con otra cobertura.

**Orientación a personas mayores:** desarrolla actividades orientadas a fomentar el reconocimiento y ejercicio de los derechos de personas mayores por medio de la implementación y coordinación de diferentes programas; capacitar, sensibilizar y brindar información sobre la realidad de personas mayores desde una perspectiva de derechos humanos; promover la participación en redes de apoyo a personas mayores; elaborar propuestas para promover y fomentar el envejecimiento activo y saludable desde una mirada integral.

**Servicio de psicología:** La mutual cuenta con un equipo de psicólogos cuyo objetivo es brindar atención orientada a dotar y promover los recursos individuales, familiares o conyugales como un elemento activo del propio cambio. La duración y frecuencia del tratamiento es variable en función de las características de cada caso, promoviendo procesos terapéuticos breves y flexibles. Integrándose en el trabajo interdisciplinario de la atención primaria de la salud, tanto a nivel individual como grupal, logrando un mejor tratamiento y acompañamiento a los asociados y sus familias en las diferentes situaciones que atraviesan.

**Servicio de salud:** El Servicio Mutual de Salud, basado en el modelo de Atención Primaria de Salud, está orientado a la prevención y seguimiento de las enfermedades más prevalentes en los asociados; cuenta principalmente con la figura de un médico de familia, pilar de ese modelo. Este servicio dispone de una cobertura muy completa que abarca numerosas especialidades, como por ejemplo, laboratorio de análisis clínicos, diagnóstico por imágenes, cardiología, ginecología, salud mental, odontología, oftalmología, enfermería, podología, provisión de elementos de ortopedia, una farmacia mutual y el servicio de visitas médicas domiciliarias. En la actualidad, y desde el año 2018, para dar respuesta a la constante demanda de prestaciones propias, que garantizan una atención de primer nivel, la Mutual cuenta con un Centro Médico y Diagnóstico en el área céntrica de la Ciudad de Buenos Aires.

Este centro de atención integral de la salud permite una más eficiente administración de los recursos existentes y la posibilidad de un crecimiento sostenido del servicio, a través de la incorporación de nuevos profesionales y tecnología para diagnósticos de mayor complejidad.

**Servicio de Educación:** En la mutual se desarrollan diversas acciones de capacitación y apoyo a la educación formal dirigidas a los asociados, según sus diferentes necesidades. Dentro del servicio de orientación y capacitación ocupacional, se coordinan acciones de orientación con técnicas especializadas lo que permitirá luego derivar y acompañar a cada socio a la instancia de capacitación que le resulte más adecuada. Dentro de este servicio se realizan: talleres de construcción de proyectos ocupacionales, talleres de orientación laboral y búsqueda de empleo, talleres de orientación en microemprendimientos, espacios de recreación, grupos solidarios mutualistas, apoyo para la capacitación en oficios e informática, entre otros. Con el fin de facilitar el estudio, enriquecer el conocimiento y aportar a la recreación del asociado y su grupo familiar, la mutual cuenta con una biblioteca con más de 30.000 volúmenes, distribuidos en libros de literatura general y libros de texto. Ofrece el préstamo de libros para asociados, cónyuge, hijos y nietos; además de adquirir y donar ejemplares a escuelas de fronteras apadrinadas, comunidades de indígenas, entre otros beneficiarios. Así también, cuenta con un repositorio único en el país vinculado a la economía solidaria: <https://www.ampf.org.ar/ampf/>. Las ayudas por escolaridad primaria, consisten en la entrega de artículos y recursos económicos a los hijos de asociados, destinados a acompañar la formación; asimismo las becas secundarias y universitarias están destinadas a intervenir de manera integral en la educación de los jóvenes, adultos y sus familias brindándoles mensualmente un monto de dinero, resultando ser una herramienta en el logro de los estudios secundarios, terciarios o universitarios de los integrantes del grupo familiar.

**Servicios económicos:** Ofrece a sus asociados la posibilidad de ayudas económicas que consisten en pequeños préstamos de dinero en efectivo de una manera rápida y sencilla, con una tasa de interés accesible y razonable. La mutual brinda además subsidios: por fallecimiento de familiar, por fallecimiento de titular, por discapacidad, por casamiento y por nacimiento. A través del servicio de proveeduría, los asociados tienen la posibilidad de acceder a la compra de bienes que la mutual ofrece a precios accesibles y con la concreción de una ayuda económica. El servicio de remesas tiene como propósito el envío y recepción de moneda por parte de una persona, la modalidad de pago de la remesa mutual es en efectivo, el monto a cobrar también será abonado mediante billetes, abonando un mínimo cargo por la transacción. Por último, el servicio de ahorro mediante

el cual los asociados tendrán la posibilidad de confiar sus ahorros a la mutual, recibiendo a cambio una tasa estímulo. Dicho estímulo será calculado en función a la tasa vigente al momento de la colocación y al plazo en que permanezcan depositados sus ahorros. El servicio Ahorro Mutual ofrece dos prestaciones: Caja de Ahorro: es un depósito a la vista, donde el asociado puede contar con el resguardo de sus ahorros y disponer de los mismos en cualquier momento (con 48/72hs. de preaviso). Este servicio no tiene costos de mantenimiento ni un importe mínimo de depósito. Ahorro a término: son los ahorros que los asociados pueden depositar en la mutual a un plazo determinado (30, 60, 90, o más días). El importe mínimo de los depósitos es de \$100. Los mismos devengan una tasa estímulo que es distinta por prestación, monto y plazo. Cuenta con distintas variantes, pudiendo ser:

- Ahorro a Término Clásico
- Ahorro a Término Precancelable
- Ahorro a Término con Retiro Anticipado de tasa estímulo

Cualquiera de ellos puede darse de alta con renovación automática o ser renovado a su vencimiento.

**Asesoramiento legal:** el asesoramiento legal se brinda a través de profesionales que ofrecen asesoramiento jurídico gratuito a todos los asociados y sus familias en todas las ramas del derecho, aconsejando preventivamente a los asociados, orientándolos en su problemática con carácter previo a una instancia judicial. El asesoramiento previsional tiende a satisfacer los requerimientos de los socios mutualistas referentes tanto a la legislación previsional vigente, como a las formas de proceder ante diversas circunstancias en las cuales, deben requerir a los órganos de aplicación de las normas previsionales y judiciales.

**Servicio de Turismo:** la Mutual ofrece un espacio para que el socio pueda acceder a esparcimiento y recreación junto a su familia a un precio accesible y con una prestación de calidad. Este servicio fue creciendo día a día, logrando que La Secretaría de Turismo de la Nación, reconozca a la Asociación Mutual de Protección Familiar como “Agencia de Viaje”, bajo la categoría “Departamento de Turismo de Entidad sin fines de lucro”.

**Instituto de Capacitación:** la Mutual considera a la educación y a la capacitación como un pilar fundamental para el desarrollo de las personas y de las sociedades, por ello que el Instituto de Capacitación de la AMPF fue creado a principios del año 2003 con el propósito de darle vida al principio mutualista de Educación y capacitación mutual y social, según el cual “es una necesidad permanente del mutualismo el educar y capacitar a sus asociados, a los empleados y a la comunidad, sobre la doctrina, los principios y la función social del mutualismo”. Desde el Instituto se realizan acciones de capacitación presenciales y a distancia destinadas a empleados y dirigentes de la mutual, dirigentes de otras mutuales, asociados y comunidad educativa.

**Servicio de microseguros:** El servicio exequial, en sus 2 modalidades, prestacional y reintegro, ofrece cobertura de sepelio en todo el país y para todas las edades. Prestacional: esta modalidad brinda el servicio funerario completo, a través de una red de prestadores, sin tener que realizar ningún tipo de gasto extra. Reintegro: destinada especialmente a nuestros adultos mayores, esta modalidad consiste en un reintegro -hasta un tope máximo- de los gastos de sepelio a los que hubieran incurrido los deudos. En ambas modalidades, con diferentes montos y como complemento de la cobertura, se abonará a los familiares directos (padres, hijos, cónyuges) una suma de dinero en efectivo, para que lo utilicen de acuerdo a sus necesidades. El seguro de Salud comprende con un mínimo aporte mensual: 40% de descuento en medicamentos en farmacias de todo el país; emergencias, urgencias y visita médica domiciliaria; intervenciones quirúrgicas de alta complejidad; trasplante de órganos; reintegro de gastos por prótesis; renta diaria por internación; primer diagnóstico de cáncer. El seguro de robo en cajeros ofrece una amplia cobertura dentro de la República Argentina y países limítrofes, hasta 24 hs después de realizada la extracción. En situaciones de robo o hurto del dinero extraído en cajeros físicos o automáticos, las 24 hs del día; robo o hurto de llaves y/o documentos personales cubriendo el costo de reposición; muerte accidental o invalidez total y permanente accidental del asegurado en asalto.

## Coberturas vigentes de microseguros

	AMPF		Fuente
	2017	2018	
Seguro de Salud	3243	3267	SIGIA
Seguro por robo cajero	11700	10599	SIGIA
Servicio Exequial	8241	7314	SIGIA
<b>Total de Coberturas</b>	<b>23184</b>	<b>21180</b>	

Sigia (Sistema informático de la organización)

### 4.2.El porqué de la experiencia

En el desarrollo de las entrevistas con los involucrados en el proyecto pudimos conocer a fondo cómo y por qué se llevó a cabo esta experiencia en el ámbito de la AMPF.

La idea fue conocer la mirada política a través del Presidente de la Institución, Alfredo Sigliano; la mirada desde la educación, con la Directora del Instituto Mutual, Alejandra Morandeira y, en tercer lugar, la mirada del organismo internacional, BID – FOMIN, con la responsable del programa María Victoria Sáenz Samper.

Ambas organizaciones se conocían previamente dada la actividad que lleva adelante la mutual con su participación en ODEMA, esta última, tal como lo expresa Sigliano, a través del objetivo de representatividad del sistema mutual permitió el contacto permanente con organismos internacionales, no solo el BID sino también la OEA, OPS, OMS, ONU, OIT, AISS, entre otras. Siendo a su vez un paraguas protector de las actividades a desarrollar como de las metas a cumplir. Esta regionalización de las organizaciones mutuales no quedó ahí, y tal como nos cuenta han avanzado a nivel mundial en la reciente creación de la UMM (Unión Mundial de la Mutualidad) con la participación de los continentes Americano, Africano y Europeo.

El ser parte de la economía solidaria y brindar servicios sociales, entre los que se incluyen los pertenecientes a las finanzas inclusivas, los llevo a pensar que la prestación de un servicio adecuado no servía si no lograba involucrar los aspectos ligados a la capacitación y sensibilización en el manejo de riesgos como parte esencial del proyecto, así es que se ve involucrado el Instituto de capacitación mutual, como nos expresa Morandeira, al incorporar a las actividades participativas que ya se llevaban adelante la temática y el acercamiento a las posibilidades que brinda el servicio ofrecido. Este conocimiento de los asociados y de sus necesidades da un valor agregado que sin dudas facilitó el alcance del proyecto.

Este aspecto es ampliamente destacado por Sáenz Samper, quien no solo lo resalta en el ámbito mutual, sino también en las particularidades del mutualismo Argentino, y especialmente en la AMPF; como facilitador y generador de propuestas sostenibles.

Resulta necesario destacar que el BID – FOMIN, hoy BID - LAB, es el laboratorio de innovación del Grupo Banco Interamericano de Desarrollo, cuyo propósito es impulsar la innovación para la inclusión en la región Latinoamericana, cocreando soluciones que cambien la vida de las personas vulnerables afectadas por factores económicos, sociales y ambientales. En es camino se encuentran ambas organizaciones, con el fin de llegar al mutualismo americano.

#### 4.3.Los resultados obtenidos en la investigación

Nos habíamos propuesto indagar a través de esta investigación si la economía solidaria, y específicamente el mutualismo, propicia y resulta adecuado para el desarrollo de herramientas inclusivas en el manejo de riesgos, como el microseguro. Evaluando si este último posee características por las que resulte un instrumento de inclusión para alcanzar los pisos de protección social. Para esto, a continuación, analizaremos la experiencia de la Asociación Mutual de Protección Familiar en la implementación de los microseguros y la sensibilización en el manejo de riesgos en el período 2015 – 2017. Conoceremos en cuanto influyo el modelo mutualista solidario en la adhesión de los asociados al servicio y visualizaremos la percepción que estos últimos tienen de las posibilidades de protección que les brinda el microseguro.

Para esto iniciaremos exponiendo y analizando los principales resultados de las encuestas realizadas a los asociados de AMPF en distintos puntos del país. El modelo de la encuesta se encuentra adjunto en el anexo 2. La misma se concretó durante los meses de julio y agosto de 2019 a un total de 450 asociados de los siguientes puntos del país:



<i>Bariloche, Rio Negro</i>	<i>Morón, Buenos Aires</i>
<i>Bahia Blanca, Buenos Aires</i>	<i>Obera, Misiones</i>
<i>Carcaraña, Santa Fe</i>	<i>Pergamino, Buenos Aires</i>
<i>Caucete, San Juan</i>	<i>Posadas, Misiones</i>
<i>Chilecito, La Rioja</i>	<i>Quilmes, Buenos Aires</i>
<i>Concepción, Tucumán</i>	<i>Resistencia, Chaco</i>
<i>Ciudad de Córdoba, Córdoba</i>	<i>Río Cuarto, Córdoba</i>
<i>Corrientes, Corrientes</i>	<i>Rosario, Santa Fe</i>
<i>Fcio. Varela, Buenos Aires</i>	<i>Salta, Salta</i>
<i>Formosa, Formosa</i>	<i>San Justo, Buenos Aires</i>
<i>Guernica, Buenos Aires</i>	<i>San Juan, San Juan</i>
<i>General Roca, Rio Negro</i>	<i>San Martín, Buenos Aires</i>
<i>Goya, Corrientes</i>	<i>San Miguel, Buenos Aires</i>
<i>Jujuy, Jujuy</i>	<i>San Nicolás, Buenos Aires</i>
<i>La Falda, Córdoba</i>	<i>San Rafael, Mendoza</i>
<i>La Rioja, La Rioja</i>	<i>Santa Fe, Santa Fe</i>
<i>La Plata, Buenos Aires</i>	<i>Saenz Peña, Chaco</i>
<i>Lanús, Buenos Aires</i>	<i>Sede Central, CABA</i>
<i>Mercedes, Buenos Aires</i>	<i>Sgo del Estero, Sgo. Del Estero</i>
<i>Monte Grande, Buenos Aires</i>	<i>V. Lugano, CABA</i>

En relación al universo objeto de estudio, y en cuanto a su relación con la mutual, podemos caracterizarla en primera instancia por su antigüedad como asociados. Y tal como lo muestra el gráfico hemos tomado un grupo variado que permite conocer la perspectiva de aquellos con mayor permanencia en la organización como de aquellos que se incorporaron recientemente; siendo en su mayoría asociados en los últimos 10 años (Gráfico N°1).

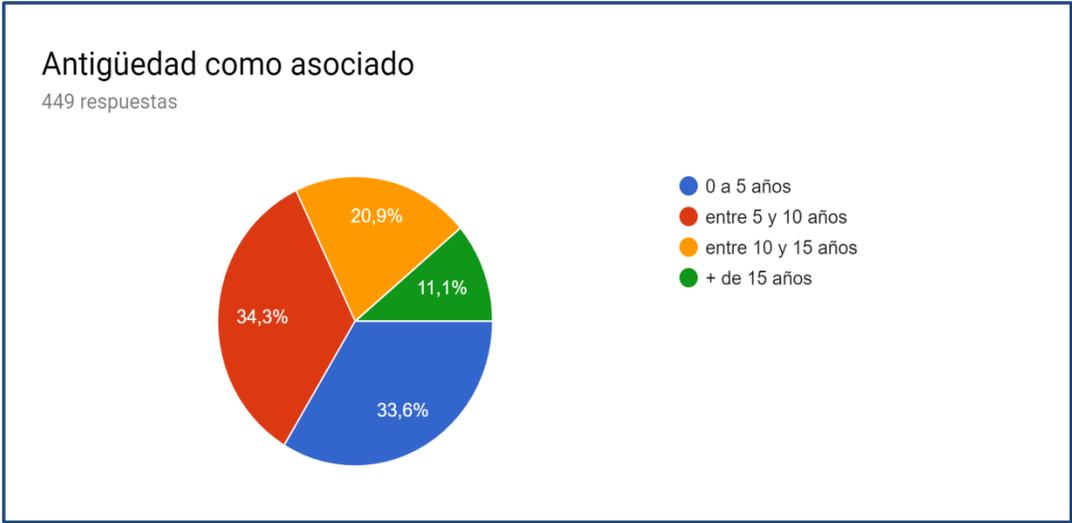


Gráfico N°1

En cuanto a los servicios que utilizan o han utilizado se puede percibir que el mismo es muy variado, aunque prevalecen los tres centrales en la organización, salud, servicio social y ayudas económicas (Gráfico N°2).

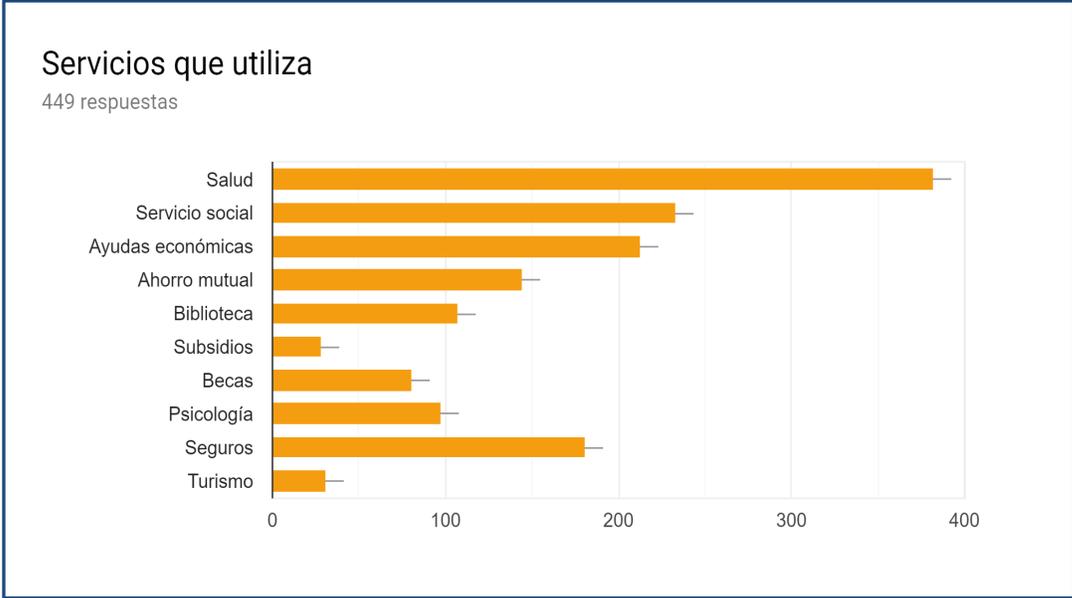


Gráfico N° 2

En virtud de la participación de los asociados podemos decir que el grupo muestra tanto aquellos que se encuentran más vinculados a la delegación, como aquellos que no lo hacen (Gráfico N°3). Tendencia que sin embargo cambia cuando hablamos específicamente de los espacios de sensibilización en el manejo de riesgos, que aunque como nos expresara la Directora del Instituto de Capacitación Mutual se realizaron en el marco de otras actividades, son más aquellos que no participaron (GráficoN°4). Quienes no participaron manifiestan no haberlo hecho en su mayoría por falta de tiempo (Ver anexo 4).

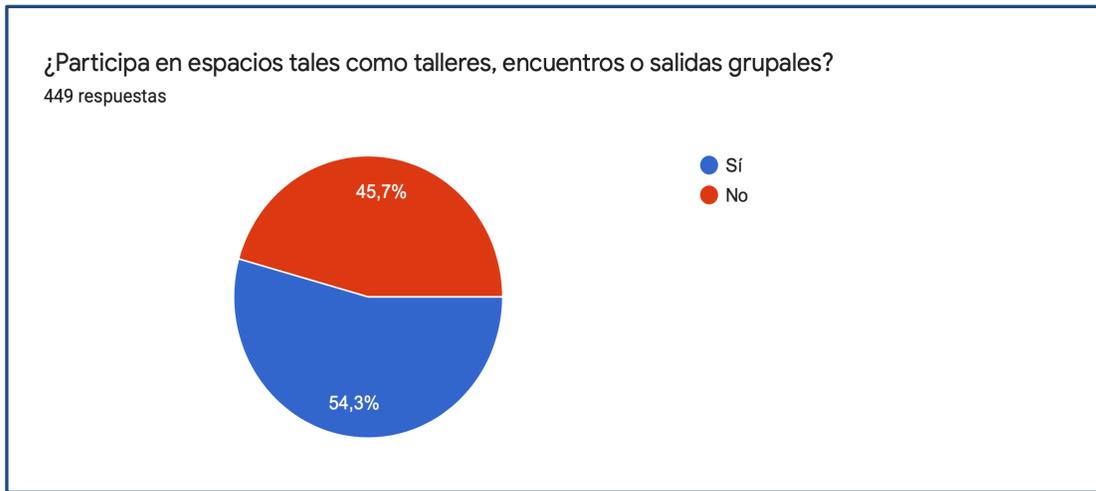


Gráfico N°3



Gráfico N°4

Al momento de evaluar que tan útiles resultaron estos espacios de sensibilización, podemos ver que para la mayoría (85,9%) resultaron de mucha utilidad (Gráfico N°5).

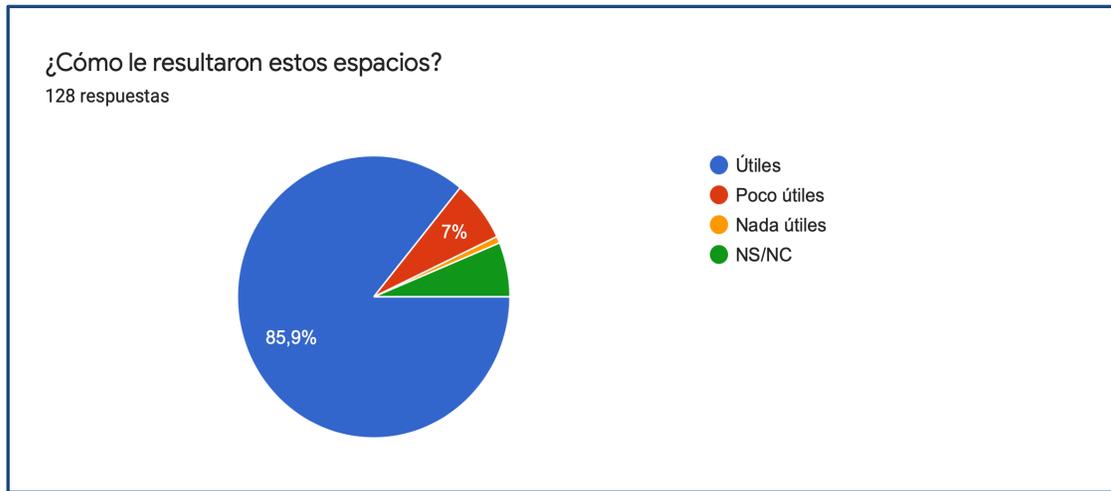


Gráfico N°5

Analizando a la totalidad de encuestados, podemos ver que la mitad accedió a uno o más servicios de microseguros (Gráfico N°6); mientras quienes no lo tomaron fue en su mayoría por no estar interesados en el servicio, siendo los siguientes dos motivos destacados fueron por problemas económicos o porque no se los ofrecieron (ver Anexo 4). Entre los seguros elegidos, el que presenta mayor adhesión es el vinculado al servicio de sepelio, que tendría concordancia con su vinculación a uno de los servicios fundantes de las asociaciones mutuales en nuestro país (Gráfico N°7).

Dentro de los motivos que colaboraron al momento de elegir la adhesión al servicio de microseguros lo más elegidos fueron por la confianza en la organización, por necesidad y porque se los ofrecieron (ver anexo 4).

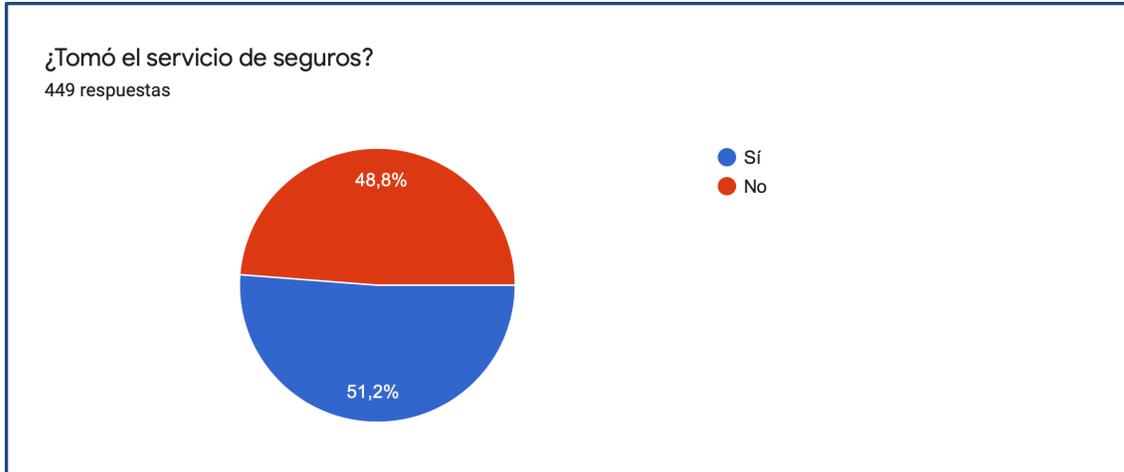


Gráfico N°6

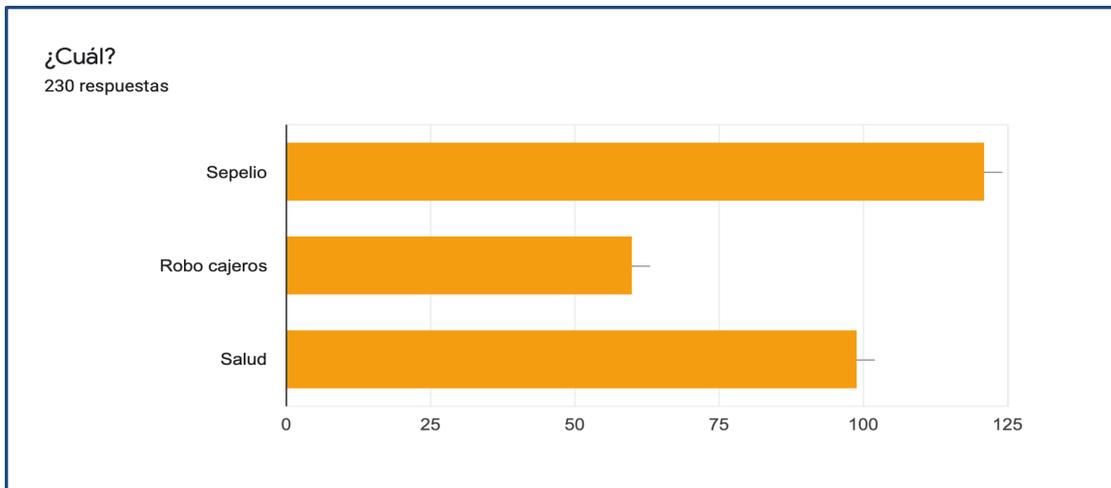


Gráfico N°7

Ahora bien, entre los que adhirieron al servicio de microseguro la mitad tuvo la posibilidad de utilizarlo, tal como se ve en el Gráfico N°8. Y en relación a la agilidad en la tramitación de los mismos el 99% indicó que le resultó entre ágil y muy ágil, permitiéndonos en cierto aspecto conocer la eficiencia de los mismos (Gráfico N°9).

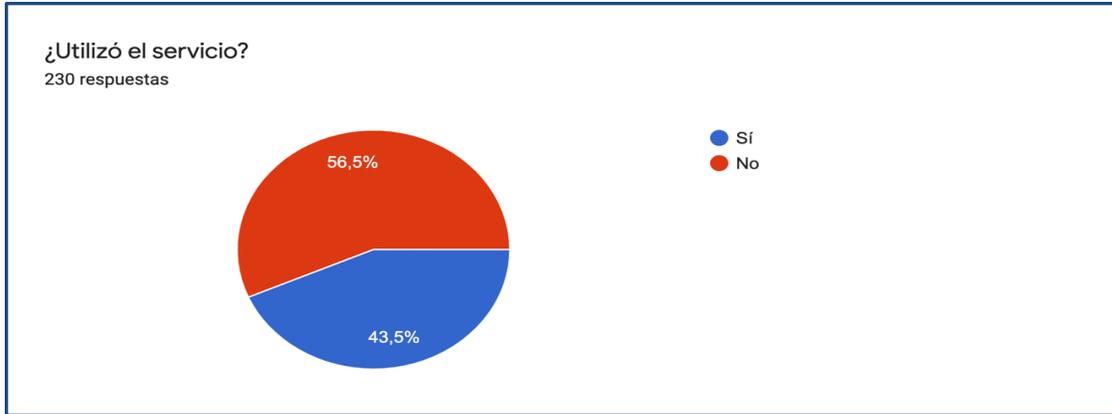


Gráfico N°8

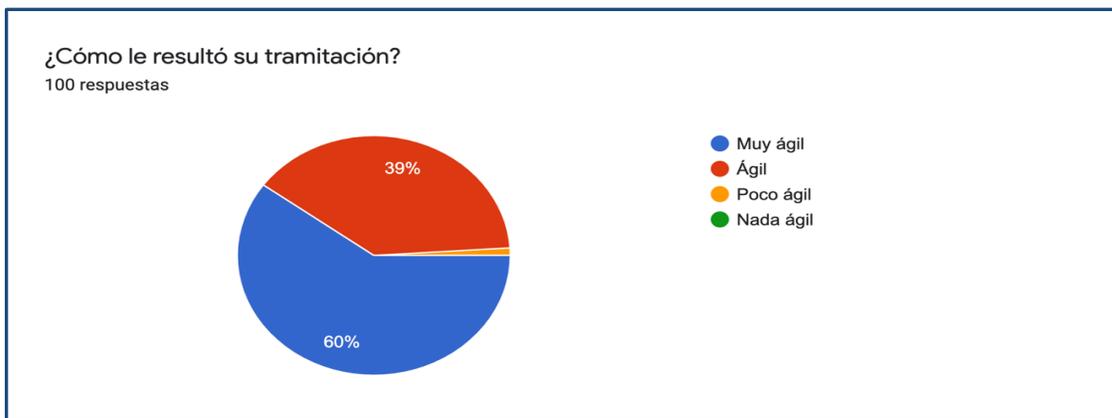


Gráfico N°9

Esa eficiencia también podemos evaluarla al conocer en cuánto cubrió las expectativas que tenían los asociados al momento de adherir al servicio, siendo en un 96% alta (Gráfico N°10); y el grado de satisfacción en su mayoría muy bueno (Gráfico N°11).

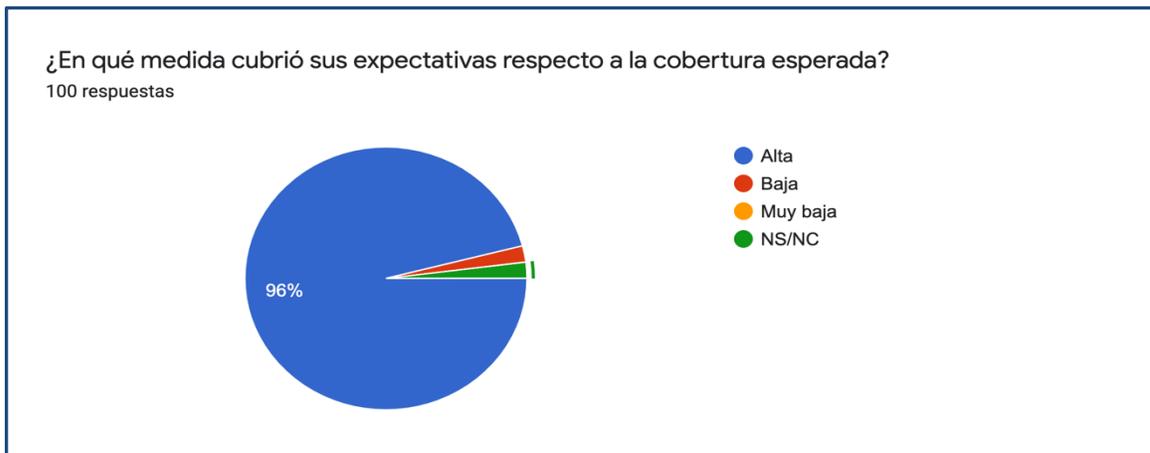


Gráfico N°10

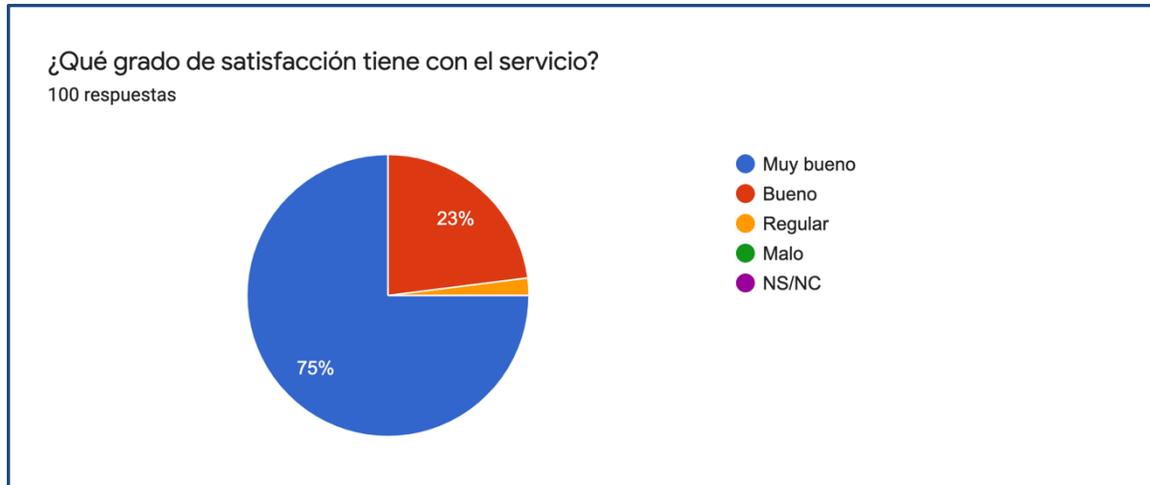


Gráfico N°11

#### 4.4 Análisis del impacto

Hablar de impacto abarca los cambios que el microseguro causa a las circunstancias económicas o sociales de las personas aseguradas o sus hogares, empresas y hasta comunidades.

Para esto resulta necesario retomar aquellos aspectos que nos propusimos analizar en esta investigación, que nos permitieron establecer cuáles fueron las variables de análisis y sus dimensiones:

Definición de la variable	Dimensiones de la variable	Definición de las dimensiones	Subdimensiones	Indicadores/ Observables	Preguntas	Comentarios clave (entrevistas)
Economía Solidaria	<b>Mutualismo</b>	<i>Movimiento de personas inspiradas en la solidaridad, sin fines de lucro, que se brindan ayuda recíproca frente al riesgo a través de una contribución recíproca.</i>	Relación con el sistema mutualista (percepción/confianza)	Servicios que utilizan Grado de participación	¿Qué servicios utiliza? ¿Participa en talleres, encuentros, o salidas de miniaturismo? ¿En qué medida recomendaría la mutual?	"acá la doctora me hace todos los meses la receta... me ayudan muchos los remedios... los compro con el seguro" "Pero lo que yo siempre hablo con mi hermana, estaría bueno si pueden poner un sanatorio, una clínica algo que nos cubra" "acá estaba haciendo el taller que hace la chica de memoria, el año pasado. a lo último faltaba un poco, se me complicaba con el trabajo..." "se la recomendé a muchos, acá todos los vecinos están todos socios, todo funciona acá, yo recomendaría la recomendé un montón. Yo estoy contenta la verdad" "siempre me siento cómoda en la mutual...son del barrio..." - "odología, eso lo use, mi marido y yo, por ejemplo en la época que nos hicimos socios no era nada más que nosotros dos y las nenas, digamos las dos nenas que eran chicas y se usaba lo que era odontología , médico clínico" "una vez turismo que me pareció muy bueno" "esa fue como mi experiencia digamos importante dentro de la mutual y la sigo recomendando digamos yo"
Persigue construir relaciones de producción, distribución, consumo y financiación basadas en la justicia, cooperación, la reciprocidad y la ayuda mutua.	<b>Desarrollo Humano</b>	<i>Resultado de la interacción entre economía, tecnología sociedad y cultura, y su conjunto de relaciones.</i>	Finanzas inclusivas	Percepción del beneficio no tangible - tangible	¿Cómo y porqué el BID busca como partner a una mutual? ¿Qué aspectos del mutualismo se vinculan con el desarrollo humano? ¿Cuál sería el aporte a las finanzas inclusivas?	"eran dos los objetivos, uno era trabajar en la parte de fortalecimiento institucional, en lograr el incremento y el desarrollo de estos microseguros, capacitando a todas las áreas de la mutual, primordialmente al área de atención a los asociados quienes iban a tener contacto con los asociados.... entonces surge el otro objetivo, pensar en más que capacitar, a educar a los asociados en relación a interiorizarse en los beneficios y en esta cultura que denominamos manejo de riesgo" "lo primero que tengo que decir es que la economía solidaria, sean estas mutuals o cooperativas, tienen un gran alcance" "el momento en que comenzamos primero se llamaban microseguros, hoy en día se llaman seguros inclusivos... se llaman inclusivos porque en realidad lo que buscan es incluir a todos aquellos que no tienen un patrón, o un modelo de manejo de riesgos y en su momento se llamaban microseguros porque eran para la gente con más bajos ingresos... pero el mercado nos estaba diciendo que había gente de ingresos medios o aquellos que habían aumentado sus ingresos por el crecimiento que se había dado en América Latina en general" "lo que distingue al mutualismo argentino es su permanente transformación, y evolución, ha tenido como base algunos servicios tradicionales dentro del mutualismo, pero en el caso de la AMPF con el aporte de sus asociados en los diálogos que tenemos permanentemente en las distintas delegaciones, nos han hablado de servicios, necesidades, innovaciones, que nos han permitido ir cambiando el rumbo, se ha hecho mucho y distinto respecto al origen"

Definición de la variable	Dimensiones de la variable	Definición de las dimensiones	Subdimensiones	Indicadores/Observables	Preguntas	Comentarios clave (entrevistas)
<b>Manejo de riesgos</b>  Lograr la protección ante riesgos específicos con base en un modelo mutuo de solidaridad.	<b>Microseguros</b>	<i>Servicios o políticas de seguros diseñados específicamente para clientes de bajos ingresos, proporcionando protección a cambio de un pago regular de primas calculadas a medida.</i>	Percepción del riesgo	Reconocimiento del ámbito mutual solidario	¿Participó de talleres vinculados al manejo de riesgos brindados por la mutual? ¿Adhirió al servicio de seguros? ¿Por qué?	"Pero sí, me aseguré más, no por mí, sino porque es lo que yo siempre digo a mis hijas, aunque sea mamá tiene seguro de vida" "yo tengo todos los seguros que me ofrecieron, 2 o 3 tengo seguro" - "Claro porque no obligas a la persona, digamos, yo siempre lo del seguro, siempre fue por miedo, miedo de que si pasaba algo, yo no tener dinero y no tener el apoyo, viste y ¿ que hago? Mi marido tiene 75 años llevamos 17 años de diferencia, pero me puedo morir yo antes. Y las niñas, ya te digo al no tener nada, mira si se tienen que operar, se tienen que internar, si pasa algo siempre me dicen –Mamá vos sos catastrófica...Uno tiene que pensar siempre, no te digo vivir pensando en el después" - "No es un peso, quizá si me faltara ese peso, si me borraría del seguro, que puede pasar, pero no me borraría jamás de la mutual, entendés digamos porque es lo que me ha dado digamos la tranquilidad de tener esa cobertura no cierto, pero el seguro si lo puedo digamos para mí, y si se va adquiriendo otro tipo de cosas, estaría feliz de la vida porque es el bienestar para nosotros que vamos creciendo y necesitamos cada vez más"
				Adhesión a los servicios de seguros		
<b>Desarrollo Humano</b>	<b>Desarrollo Humano</b>	<i>Resultado de la interacción entre economía, tecnología, sociedad y cultura, y su conjunto de relaciones.</i>	Reducción de la pobreza	Conformidad con los servicios	¿Cómo considera que la adhesión a estos servicios ha contribuido o no en la gestión de sus recursos económicos? ¿Cómo considera que contribuye la protección ante el riesgo en su calidad de vida?	"me ayudan muchos los remedios... los compro con el seguro" ...entonces uno se pone a pensar, encima yo tampoco me puedo pagar la jubilación, con el sueldo que gano" - "me salvó un montón, porque imagínate, ya no andaba corriendo en los hospitales, teníamos ya un turno. Se usó la mutual muchísimo, porque la verdad que la use mucho y la sigo usando. Y agradezco que se haya podido poner también a los nietos"
				Impacto logrado		

Analizar el impacto nos invita a considerar algunos aspectos que al pensar en el desarrollo humano nos resultan esenciales. Salud, educación e ingresos serían las dimensiones a evaluar si pensamos el producir cambios tendientes a una vida larga y saludable, con acceso a la educación y con un nivel de vida digno.

Ahora bien, en el caso de este proyecto específico de AMPF junto a FOMIN, podemos ver como la sensibilización en el manejo de riesgos, en tanto instancia educativa, repercute en el acceso a los servicios de microseguros. Así vemos que, entre el total de encuestados, tres cuartas partes participaron de instancias de sensibilización, indicando en su mayoría que le resultaron de utilidad; un resultado cuantificable de esto es que la mitad contrató el servicio de microseguros. De las personas que participaron en el focus group, más de la mitad manifiestan participar de todas las actividades y el haber contratado el servicio de microseguros. Esto nos permitiría concluir que los procesos de sensibilización repercuten directamente en la toma de decisiones vinculadas a la protección y a la mejora en las condiciones de vida. Se opera un cambio respecto a los seguros tradicionalmente ligados a la obligatoriedad; como lo manifiestan los asociados diciendo que solo accedían a los seguros que los obligaba el banco, y como expresa Sáenz Samper, lo que marca la diferencia es la conciencia del concepto de riesgo, contraria a la condición de comprar un auto y sacar un seguro o tomar un préstamo y sumar un seguro de vida.

En relación a cuanto influyó el modelo solidario de la mutual en la contratación de los microseguros, si observamos los resultados de las encuestas, hallamos que el motivo más elegido fue la confianza en la organización. Aspecto que se destaca en lo trabajado con el focus group, donde manifestaron no haberlo considerado hasta que la mutual realizó los talleres de sensibilización, y por conocimiento de la calidad de los servicios que presta la misma. Y así también en las entrevistas con las asociadas, comentarios tales como, adherí porque me lo ofreció la mutual, o tomo servicios que me ofrece la mutual porque la conozco, reconocen también el impacto de esta confianza lograda por la organización. En coincidencia con lo dicho por Sáenz Samper, la industria de seguros tradicional no había sido muy clara lo que influyó en la falta de confianza de la población. Considerando que los microseguros para ser tales precisan ajustarse a las necesidades, la proximidad que la mutual tiene con sus asociados le permite conocerlas ampliamente, y tal como lo

manifiestan los asociados “siento que me dan respuesta antes de que la busque, me escuchan” ...” las necesidades van cambiando y la mutual brinda servicios nuevos”. Como nos contara Sigliano, el mutualismo se distingue por su permanente transformación, y en el caso de AMPF el aporte concreto que realizan los asociados a través de los diálogos o encuentros con la Comisión Directiva periódicos y en todo el país, se han suscitado incorporación de servicios y mejoras continuas que les permitió ir cambiando el rumbo que tenían en sus orígenes.

Quienes utilizaron o utilizan el servicio, expresaron encontrarse altamente satisfechos con el mismo en un 98%. Así como también el 96% manifestó que cubrió sus expectativas en cuanto a lo esperado, resultándoles entre ágil y muy ágil su tramitación. Esto nos permite visualizar la percepción que los asociados tienen del servicio de microseguros en el ámbito mutual, y cómo repercutió en su calidad de vida. Casos como el de las asociadas que en el grupo manifestaron que al necesitar una intervención quirúrgica, o una cobertura de medicamentos, pudieron acceder con la celeridad que la situación requería.

En virtud de conocer un poco más cuál es la percepción que los asociados tienen respecto de las posibilidades brindadas por el microseguro, realizamos entrevistas con dos asociadas de Quilmes, Buenos Aires, que participaron en el focus group. Este espacio nos permitió percibir a través de los relatos cómo este y otros servicios brindados por la organización impactaron en sus familias. Así podemos encontrar algunos aspectos destacados por las asociadas entrevistadas en dichos como: *"Pero sí, me aseguré más, no por mí, sino porque es lo que yo siempre digo a mis hijas, aunque sea mami tiene seguro de vida"* – *"yo siempre lo pensé lo del seguro, siempre fue por miedo, miedo de que si pasaba algo, yo no tener dinero y no tener el apoyo ... ya te digo al no tener nada, mira si se tienen que operar, se tienen que internar, si pasa algo"* – *"pero el seguro si lo puedo digamos para mí, y si se va adquiriendo otro tipo de cosas, estaría feliz de la vida porque es el bienestar para nosotros que vamos creciendo y necesitamos cada vez más"* - *"me ayudan muchos los remedios... los compro con el seguro"*.

Esta percepción denota no solo como el microseguro afecta directamente la realidad de sus ingresos económicos, con el acceso a medicamentos y cobertura en salud; sino

también el aspecto preventivo y a largo plazo que conlleva, “el beneficio no solo para mí sino para mi familia en caso de necesidad”.

A su vez, esta percepción no solo se circunscribe a los seguros, el carácter solidario y de pertenencia que demuestran con y hacia la mutual termina de destacar la relevancia del modelo que acuna estos servicios: *"me salvó un montón, porque imagínate, ya no andaba corriendo en los hospitales, teníamos ya un turno. Se usó la mutual muchísimo, porque la verdad que la use mucho y la sigo usando. Y agradezco que se haya podido poner también a los nietos"; "No es un peso, quizá si me faltara ese peso, si me borraría del seguro, que puede pasar, pero no me borraría jamás de la mutual, entendes digamos porque es lo que me ha dado digamos la tranquilidad"*.

Esto redundante en las condiciones que facilita el modelo mutual solidario en pos de un piso de protección social que, aunque comprende una clara responsabilidad del estado en tanto garantías básicas de la seguridad social, implica una protección dirigida a prevenir o aliviar la pobreza, la vulnerabilidad y la exclusión social en la que el modelo puede contribuir como aliado estratégico desde el ámbito de la sociedad civil. Estas garantías deben asegurar como mínimo que, durante el ciclo de vida, todas las personas necesitadas tengan acceso a una atención de salud esencial y a una seguridad básica del ingreso, como pudimos ver a lo largo de este estudio claros servicios que en concordancia con las políticas públicas, se brindan en el ámbito de la AMPF.

Como decíamos, al pensar en el desarrollo humano, y analizando los resultados obtenidos, observamos que tanto la salud, como la implicancia de la educación y la mejora de los ingresos son aspectos implicados en la prestación de un servicio de microseguros en el ámbito mutual, con sus particulares características de proximidad, confianza y percepción de las necesidades. Redundando en la mejora de la calidad de vida y la protección social de sus asociados.

Algunos de los puntos destacados en clave de desarrollo humano radican en la concepción del mutualismo que prioriza las libertades de las personas y el desarrollo de sus potencialidades. Desde el punto de vista económico social en la mutualidad impera la reciprocidad de sus miembros basado en el intercambio justo y la solidaridad.

## **CAPÍTULO 5: Consideraciones finales**

Llegamos hasta aquí a través de un recorrido exploratorio por una experiencia de generación de herramientas inclusivas en el manejo de riesgos en el ámbito de la Asociación Mutual de Protección Familiar en Argentina. Entendiendo al mutualismo, parte de la economía solidaria, como un movimiento generador de propuestas que contribuyen en pos del desarrollo humano.

Teniendo en cuenta la hipótesis planteada en los inicios de este trabajo y considerando la perspectiva teórica adoptada, la propuesta consistió en analizar e interpretar las distintas dimensiones construidas para comprender el proceso desarrollado en el período 2015-2017 en el marco del convenio de la mutual con el BID Fomin.

Así iniciamos este camino entendiendo que la relevancia de este estudio se basa en el aún incipiente estado de desarrollo de las microfinanzas como mercado de frontera, que determina la necesidad de buscar canales de distribución alternativos para los microseguros. En este sentido las asociaciones mutuales se presentarían como un potencial canal sumamente interesante tanto para la distribución como para la sensibilización en el manejo de riesgos, en virtud de que: conocen en profundidad la realidad de sus asociados, lo que les permite contribuir al desarrollo de productos ajustados a sus necesidades; y cuentan con la confianza de sus miembros, dado el carácter de capilaridad y cercanía con los mismos.

Continuamos estableciendo una metodología de investigación, encuadrada en un paradigma comprensivista, intentando, desde esta corriente sociológica interpretativa, entender y/o aprehender las acciones humanas, de un modo subjetivo y singular, con la intención de profundizar en los motivos y propósitos de los acontecimientos estudiados. Seleccionando el uso de herramientas metodológicas tales como las entrevistas, encuestas y focus group; no sin antes realizar una revisión exhaustiva del estado del arte, es decir los principales estudios y antecedentes ligados a los conceptos centrales de la investigación.

En el *capítulo 2* nos adentramos en las características del mutualismo como actor relevante de la economía solidaria, entendiéndolo como movimiento formado por

organizaciones constituidas en el marco de la asociación voluntaria, sin fines de lucro, con el objeto de brindarse ayuda recíproca a través de la generación de servicios. No sin antes adherir al concepto economía solidaria en tanto realidad social, que refiere al conjunto de movimientos, iniciativas, experiencias y organizaciones que convergen en el intento de construir y consolidar otra forma de hacer economía, distinta de la empresarial capitalista y de la pública.

Pudimos conocer hitos históricos de este movimiento que marcan la diferencia en nuestro país, como sus orígenes entre 1850 y 1890; el origen de las sociedades gremiales hasta 1920 de la mano indiscutida de la inmigración; su retroceso entre 1945 y 1950 debido a fuerte protagonismo del Estado; la generación de espacios comunitarios hasta 1973 cuando se logra la sanción de la Ley para asociaciones mutuales (N° 20.321); la transformación del Instituto Nacional de Acción Mutual al actual INAES (Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social en los años 2000, broche final de la unión de los movimientos cooperativistas y mutualistas que habían iniciado tiempo atrás; entre otros aspectos destacados. Y así también dimos a conocer datos actuales del mutualismo en Argentina y sus principales rasgos.

En el *capítulo 3* ahondamos en los aspectos vinculados a los microseguros como herramienta de las microfinanzas e instrumento de manejo de riesgos. Entendiendo que los mismos deben ser inclusivos facilitando el acceso de la población de bajos ingresos; coherente con las necesidades del consumidor; simple no solo en su acceso sino en los enunciados de las pólizas y condiciones; de bajo costo; innovadores en cuanto a la utilización de nuevas tecnologías para minimizar los costos y flexibles considerando la irregularidad de los ingresos del potencial consumidor de microseguros. Características que los posicionan claramente en el marco de las finanzas inclusivas diferenciándolos de los seguros tradicionales, no solo por los valores de acceso sino también por la simplicidad, que no le impide brindar servicios de calidad.

El mercado de Latinoamérica, si bien como decíamos es incipiente, ha demostrado ir en crecimiento. Mientras que también se destaca el impacto generado en el manejo de riesgos en cuanto a la cobertura que brindan y reconociendo los aspectos de la capacidad

humana que se ponen en juego en la prevención, ampliando de esta manera la protección social.

Es entonces en el *capítulo 4* donde nos adentramos de lleno en el caso de estudio, la Asociación Mutual de Protección Familiar (AMPF) y el proceso de transformación de su servicio de seguros tradicional de la mano del BID Fomin. Esta organización con más de 25 años de trabajo y con extensión en toda la Argentina, ha demostrado a lo largo de su historia la versatilidad necesaria para transformar y recrear sus servicios en pos de la mejora continua. A lo largo de su historia y de la descripción de los servicios y características podemos corroborarlo.

Entendemos que en el porqué de la experiencia de trabajo mancomunado entre AMPF y Fomin encontramos rasgos clarificadores del objetivo de este estudio, el desarrollo de propuestas sostenibles, eficientes, con resultados y llegada a las principales necesidades con base en la solidaridad y reciprocidad, fueron la puerta de entrada del organismo internacional. Sin dejar de destacar el fortalecimiento brindado por las alianzas estratégicas de la organización tanto a nivel nacional, regional como mundial con sus pares mutualistas.

Podemos encontrar en este capítulo también el análisis de todos los datos logrados en las entrevistas con los principales actores organizacionales, así como también con los asociados. Y la información lograda tanto en las encuestas a nivel nacional, como en el focus group que nos brindó un espacio cómodo, y claramente habitual para los asociados de la AMPF, que dejó traslucir cuál es el impacto que los servicios mutuales logran en sus vidas. Sin dejar de reconocer que resulta un proceso que implica también su compromiso y responsabilidad.

Habiendo llegado a esta instancia, la propuesta de este apartado consiste en interpretar las diferentes dimensiones, con la finalidad de comprenderlas en su conjunto.

Podríamos decir entonces que la economía solidaria resulta en otra forma de hacer economía distinta de la empresarial y de la pública; vinculada con las propias capacidades de sus actores principales. Así, la calidad de vida de estos actores, dependerá de lo que sean capaces de conseguir y de la vida que sean capaces de vivir, sin depender de la renta. Entendiendo que esa forma de vivir estará sujeta en cierta manera a la

interacción entre economía, tecnología, sociedad y cultura, y su conjunto de relaciones. Sin dejar de lado, por supuesto, el carácter digno de esa forma de vida que estará ligado a sus valores y deseos, fuertemente ligados a la solidaridad, la reciprocidad, la justicia y la ayuda mutua. Esta mutualidad nos invita a pensar en la economía de forma diferente, donde estos valores se ponen en juego al momento de construir las relaciones de producción, distribución, consumo y financiación.

En este sentido, podría afirmarse que, el desarrollo humano integral y la igualdad de acceso a las oportunidades para todos contribuyen al desarrollo de las sociedades y constituyen el eje principal de la economía solidaria y el mutualismo como actor principal.

En nuestro caso de estudio, la AMPF, el uso de los servicios y permanencia en la organización no se alejan del sentido de proximidad que la caracteriza. El que permite una revisión permanente, si se quiere, de las necesidades y adaptación de los servicios a las mismas siendo el modelo que la caracteriza desde sus orígenes en el país y en la región. AMPF presenta una gran versatilidad al momento de desarrollar intercambios y evaluación permanente de los servicios tendientes a la mejora continua, no solo ha establecido mecanismos de evaluación externa, como la certificación en calidad de ciertos procesos, sino que también se somete a una evaluación permanente en el diálogo de la comisión directiva con los asociados.

Algunos de los puntos destacados en clave de desarrollo humano radican en la concepción del mutualismo que prioriza las libertades de las personas y el desarrollo de sus potencialidades.

Así los seguros inician un proceso de transformación, de la mano de un organismo internacional que los acompaña con una propuesta que no se aleja de los objetivos que persigue la organización. En ese sentido, los microseguros se les presentan como herramienta de las finanzas inclusivas, demostrando ir de la mano del modelo de gestión de los riesgos que poseen las mutuales, dado el cambio de visión que se produce de la obligatoriedad en la toma de estos servicios, a la previsión en base a actuales y futuros riesgos. Reduciendo en este sentido la vulnerabilidad, y contribuyendo en algún aspecto a

la mitigación de la pobreza. Con un enfoque claramente diferente a las formas clásicas de seguridad social.

Sin escapar a la realidad que atraviesa nuestra región americana, el involucrar a los asociados en este proceso no les fue sencillo, sensibilizar en una temática de previsión del riesgo resultó un desafío. Sin embargo, aquellos que participaron remarcaron la utilidad que estos espacios le brindaron al momento de pensar en la propia calidad de vida, y claramente influyó en la decisión de adhesión el servicio, de la mano de esta conciencia del concepto de riesgo.

Podríamos afirmar que, si se diseñan adecuadamente, los microseguros constituyen un medio eficaz para proporcionar ciertas garantías sociales; y de esta manera contribuir en los sistemas de protección social. Que, aunque este último comprende una clara responsabilidad del Estado en tanto garantías básicas de la seguridad social, implica una protección dirigida a prevenir o aliviar la pobreza, la vulnerabilidad y la exclusión social en la que el modelo del microseguro mutual puede contribuir como aliado estratégico desde el ámbito de la sociedad civil. Estos esquemas que obtuvieron excelentes resultados a nivel de base y en el sector informal generaron recursos financieros adicionales y mejoraron las capacidades humanas. La escala y la sostenibilidad de los microseguros están al alcance del sistema.

Otro facilitador claro al momento de pensar en la generación de este tipo de servicios en el ámbito mutual es, como hemos podido comprobar, la confianza que sus asociados tienen en la organización. Que está dada por la calidad de los servicios que les brindan y el nivel de satisfacción que tienen con los mismos; y por la lectura de las necesidades que realiza la organización en forma permanente. Posibilitando la mejora y el desarrollo de nuevos servicios a medida. Fortalecido por el nivel de pertenencia que destacan los asociados a lo largo del estudio.

Sin más, releer los dichos de las asociadas entrevistadas tales como el ahorro en la compra de medicamentos y la tranquilidad de la cobertura en salud, permiten reconocer claramente la percepción positiva que tienen acerca del impacto del acceso a este servicio y las posibilidades que les brinda. Denotando como no solo el microseguro afecta a sus ingresos económicos sino también al carácter preventivo y a largo plazo. Visualizando a

su vez el alto nivel de satisfacción respecto al servicio en aquellos que lo utilizaron, y que se corresponde con la expectativa que tenían luego de haber participado en la sensibilización sobre el manejo del riesgo.

Finalmente, a lo largo de esta investigación hemos podido corroborar que el sistema mutualista, parte de la economía solidaria, propicia y resulta adecuado para el desarrollo de herramientas inclusivas en el manejo de riesgos como los son los microseguros. Sin dejar de destacar otras dos fortalezas, vinculadas a la estructura de nuestro caso de estudio; una el respaldo que les brinda la legislación nacional, aspecto también destacado en la región y que resulta un beneficio claro al momento de desarrollar servicios. Y la otra, el paraguas protector regional que ofrece Odema, y que no solo acompaña los procesos a través de herramientas de fortalecimiento como la capacitación e intercambio de experiencias; sino también resultó un elemento destacado al momento en que un organismo internacional como el FOMIN eligiera a AMPF como replicadora del modelo en América.

*Esta tesis destaca fruto de la investigación los siguientes puntos:*

- 1. Que el mutualismo se muestra como generador de acciones y propuestas que contribuyen al desarrollo humano integral.*
- 2. Que el mutualismo resulta un canal de distribución alternativo para un mayor alcance de las microfinanzas o inclusión financiera.*
- 3. Que la proximidad de las mutuales con los asociados resulta una fortaleza que permite generar respuestas adecuadas a las necesidades.*
- 4. Que los microseguros resultan una herramienta válida para el manejo de riesgos, permitiendo el acceso a la población de bajos ingresos.*

*Agenda de investigación:*

- Economía solidaria y finanzas inclusivas en el marco del mutualismo Latinoamericano.*
- Impacto de los servicios mutuales financieros en la economía familiar, con análisis desde la perspectiva de género.*

## Referencias Bibliográficas

- Arella, F. (2011). Historia social del mutualismo argentino 1776/1955. 1era. Ed. Letra Asociativa. Bs. As., Argentina.
- Bertranou, F., & Casanova, L. (2013). *Informalidad laboral en Argentina: segmentos críticos y políticas para la formalización*. Organización Internacional del Trabajo. OIT. Bs. As., Argentina.
- Calderón, F. (2016). “Reconsideración del desarrollo humano”, en Castells, M. y Himanen, P. (Eds.), *Reconceptualización del desarrollo en la era global de la información*, Fondo de Cultura Económica. (pp. 265-303). Sgo. De Chile, Chile.
- Camargo, A., & Montoya, L. (2011). Microseguros: Análisis de experiencias destacables en Latinoamérica y el Caribe. *Inter-American Development Bank*. Washington DC, EEUU.
- Camargo, L. A. Y Montoya, L. F. (2014). Microseguros: Análisis de experiencias destacables en América Latina y el Caribe. EDITORIAL: Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN), FIDES, Fundación MAPFRE. Washington DC, EEUU.
- CAO, C., CECCONI, E., & BALIAN, B. (2011). La sociedad civil argentina en el Bicentenario. *Índice Civicus de la Sociedad Civil Argentina (2008–2010)*. CIVICUS, GADIS, UCA. Bs. As., Argentina.
- Carballo, I.E.; Vinocur, R.A. (2017). Transferencias monetarias condicionadas e inclusión financiera en América Latina: una primera aproximación regional. *Contexto* 6, 1-22. La Tebaida, Colombia.
- Carbonari, P. (1999). "Economía Popular Solidária: posibilidades e Limites", paper presentado en el Seminario Regional Passo Fundo de Trabalho e Economia Popular e Solidaria, Passo Fundo, 1 y 2 de Dezembro. Brasil.
- Castel, R. (1997). *Metamorfosis de La Cuestión Social*, Las. Paide"s. Bs. As., Argentina.
- Castelli, Blas José (1993). *La Asociación Mutual*; Editorial DOCENCIA; Bs. As. Argentina.
- Castells, M. y Himanen, P. (2016). "Modelos de desarrollo en la era global de la información: construcción de un marco analítico", en Castells, M. y Himanen, P. (Eds.), *Reconceptualización del desarrollo en la era global de la información*, Fondo de Cultura Económica. (pp. 27-44). Sgo. De Chile, Chile.
- Cavagnaro, Juan y Farres, Pablo. (1996). “Mutuales Ley 20321”. Edic. Jurídicas Cuyo. Bs. As. Argentina.
- Churchill, Craig (2009). *Protegiendo a los pobres. Un compendio sobre microseguros*. Publicado por la OIT, la Fundación Munich Re y Plaza y Valdés Editores. Madrid, España.
- Churchill, Craig y Michal Matul (2014). *Protegiendo a los pobres. Un compendio sobre microseguros, Tomo II*; Publicado por OIT en asociación con la Fundación Munich Re. Munich, Alemania.
- Coraggio, José Luis (2007). *La economía social desde la periferia. Contribuciones latinoamericanas*, Buenos Aires, ungs, Altamira. Bs. As., Argentina.
- Coraggio, José Luis (2010). “Territorio y economías alternativas”, *Revista de Ciencias Sociales*, segunda época, año 2, N° 18, Bernal, Universidad Nacional de Quilmes, primavera de 2010, pp. 7-30. Bs. As., Argentina.

- Deblon, Yvonne y Loewe, Markus (2014). El potencial del microseguro para la protección social en Protegiendo a los pobres. Un compendio sobre microseguros, Tomo II; Publicado por OIT en asociación con la Fundación Munich Re. Munich, Alemania.
- De Bock, O. y Ontiveros, D. (2013). Revisión de la literatura sobre el impacto de los microseguros. *Microinsurance Innovation Facility, Research Paper*, 35. Ginebra, Suiza.
- Delgado, D. G., y De Piero, S. (2002). Articulación y relación Estado–Organizaciones de la Sociedad Civil. Flacso. Bs. As., Argentina.  
<https://core.ac.uk/download/pdf/35144449.pdf>
- Dercon Stefan, Kirchberger Martina, en colaboración con Gunning Jan and Platteau Jean-Philippe (2008). Reseña Bibliográfica sobre microseguros; Organización Internacional del Trabajo - Ginebra: ILO 33 p. (Microinsurance paper ; no.1). Ginebra, Suiza.  
<http://www.impactinsurance.org/sites/default/files/mpaper1.pdf>
- de Quirós, P. G. B. (2013). El «momento mutualista» en la formulación de un sistema de protección social en Argentina: socorro mutuo y prevención subsidiada a comienzos del siglo XX. *Revista de Indias*, 73(257), 157-192. Madrid, España.
- Di Stefano, R., Sábato, H., Romero, L. A., & Moreno, J. L. (2002). De las cofradías a las organizaciones de la sociedad civil. Historia de la iniciativa asociativa en Argentina 1776-1990. *Edilab*. Bs. As., Argentina.
- Dror, D. M. (2019). Microinsurance: A short history. *International Social Security Review*, 72(4), 107-126. Ginebra, Suiza.
- Gil, Rosa María Cifuentes (2011). *Diseño de proyectos de investigación cualitativa*. Noveduc libros. Bs. As., Argentina.
- Guerra, Pablo (2004). "Economía de la Solidaridad. Una introducción a sus diversas manifestaciones teóricas"; Bs. As., Argentina.  
<http://tacuru.ourproject.org/documentos/guerra.pdf>
- Ingram, Molly y Michael j. McCord. (2011). "A discussion paper - defining 'microinsurance': thoughts for a journey towards a common understanding." Appleton, With: Microinsurance centre. Wisconsin, EEUU.
- International Association of insurance supervisors (2015). Informe de la 9a Llamada de Consulta de la A2ii-IAIS: Mutuales, cooperativas y otras organizaciones de base comunitaria (MMCO) .- Eschborn, Alemania.  
[https://a2ii.org/sites/default/files/field/uploads/reporte\\_9a\\_llamada\\_de\\_consulta.pdf](https://a2ii.org/sites/default/files/field/uploads/reporte_9a_llamada_de_consulta.pdf)
- Korstanje, M. (2010). Reconsiderando el concepto de Riesgo en Luhmann. *Revista Mad*, (22). Sgo. De Chile, Chile.
- Latouche, Serge (2003). Decrecimiento y posdesarrollo. El pensamiento creativo contra la economía del absurdo. Editorial en español: El viejo Topo. Barcelona, España.
- Latouche, Serge (2009). *Pequeño tratado del decrecimiento sereno*, Ed. Icaria. Barcelona, España.
- Latouche, Serge (2006). *Le pari de la décroissance*, Librairie Arthème Fayard, Paris. Hay traducción al castellano: *La apuesta por el decrecimiento*, 2008, Ed. Icaria. Barcelona, España.

- Leiva, Anabella Sabrina. (2015). El sector de microseguros en el Mercado microfinanciero argentino: (Trabajo final de grado). Universidad Nacional de Cuyo. Facultad de Ciencias Económicas. Mendoza, Argentina. Dirección URL del informe: <http://bdigital.uncu.edu.ar/7180>
- Ley N° 20321 Orgánica de Mutualidades. República Argentina. <http://www.inaes.gob.ar/files/leyes/ley-20321.pdf>
- Literacy, I. F. (2005). Analysis of issues and policies. *Financial Market Trends*, 2005, 2. Paris, Francia.
- Luhmann, N. (1991). Sociología del riesgo (Javier Torres Nafarrate, Coord. de la Trad.) Universidad Iberoamericana. Reedición 2006.- Ciudad de México, México.
- Martínez Valle, Luciano (2009). La economía Social y Solidaria: ¿mito o realidad? Íconos. Revista de Ciencias Sociales. Num. 34, mayo 2009, pp. 107-113. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales- Sede Académica de Ecuador. Quito, Ecuador.
- McCord, Ingram y Tatin-Jalera (2012). “El panorama del Microcredito en América Latina y el Caribe”. Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN), miembro del Grupo BID; la Fundación Citi; y la Fundación Munich Re. Munich, Alemania.
- Melano, M. C. (2001). *Un Trabajo Social para los nuevos tiempos: La construcción de la ciudadanía*. Grupo Editorial Lumen Humanitas. Bs. As., Argentina.
- Moirano, A. A. (2012). Apuntes para una historia del mutualismo. *Fundación CIESO*. Bs. As., Argentina.
- Pérez de Mendiguren, Juan Carlos; Enekoitz Etxezarreta Etxarri y Guridi Aldanondo, Luis (2008). XI Jornada de Economía crítica; ¿De qué hablamos cuando hablamos de Economía Social y Solidaria? Concepto y nociones afines; Bilbao; 27, 28 y 29 de marzo. Bilbao, España.
- Quijano, Anibal (2014), ¿Del “polo marginal” a la “economía alternativa”? En: Cuestiones y horizontes: de la dependencia histórico-estructural a la colonialidad/descolonialidad del poder. CLACSO. Bs. As., Argentina. <http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20140506031049/eje1-5.pdf>
- Razeto Migliaro, Luis (2010). ¿Qué es la economía solidaria? Revista Papeles de relaciones ecosociales y cambio global n° 110.- Madrid, España. [http://www.socioeco.org/bdf\\_fiche-document-2003\\_es.html](http://www.socioeco.org/bdf_fiche-document-2003_es.html)
- Razeto Migliaro, Luis (2000). La dimensión económica del Tercer Sector en América Latina en El resignificado del desarrollo “Estrategias de Transición del paradigma mecanicista a la conciencia planetaria”; Biblioteca de las Naciones Unidas; Vol. 1; Bs. As. Argentina.
- Rivera Velasco, Jesús y Caro Crapivisnky, Jorge (2009). Las microfinanzas y los microseguros en América Latina y el Caribe: situación y perspectivas; Comunitca, Año 5, enero-abril. Quito, Ecuador.
- Shailabh, Kumar (2012). La protección popular: microseguros mutuales en Boletín Trilogía de Microseguros N° 28, Micro Insurance Network. Luxemburgo.
- Sigliano, María Fernanda (2016); en Lapadulla, L. L., Levín, L. E., & Sardó, D. S. coordinación general: Lic. Eduardo Milner/Dr. Gustavo Sosa. Foro de profesionales por la Economía social. (pp. 105 – 114). Bs. As., Argentina.

- Singer, Paul (2000): “Possibilidade da Economia Solidaria no Brasil”, en CUT: “Sindicalismo e economia solidária. Reflexões sobre o projeto da Cut”, São Paulo, Cut, Setembro. San Pablo, Brasil.
- Sen, A. (2000). Libertad y desarrollo. Editorial Planeta. Bogotá, Colombia.

Links de referencia:

- Case Brief: La asociación Mexicana de Uniones de crédito del sector social (aMUcss) [file:///C:/Users/matil/Desktop/Tesis%20Fer/brcase04\\_sp.pdf](file:///C:/Users/matil/Desktop/Tesis%20Fer/brcase04_sp.pdf)
- Impact Insurance; <http://www.impactinsurance.org/es/emerging-insights/ei76>
- Inaes (2019); Actualización Nacional de datos de cooperativas y mutuales; [https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/informe\\_2019.pdf](https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/informe_2019.pdf)
- Microseguros: aspectos básicos; <http://www.microfinancegateway.org/es/microseguros-aspectos-básicos>
- La Economía Social y Solidaria y el Reto del Desarrollo Sostenible (2014); [http://unsse.org/wp-content/uploads/2014/08/Position-Paper\\_TFSSE\\_Esp1.pdf](http://unsse.org/wp-content/uploads/2014/08/Position-Paper_TFSSE_Esp1.pdf)
- Microseguros, primeros pasos en Argentina; <http://www.revistaestrategas.com.ar/revista-577.html>

-----  
Anexo 1

Entrevistas

**Entrevista a la Directora del Instituto de capacitación de la Asociación Mutual de Protección Familiar**

**Srta. Alejandra Morandeira**

**05 de Septiembre de 2019**

Presentación introductoria acerca del proyecto de tesis y devolución de algunos aspectos trabajados a lo largo de la investigación

F: cómo llegan a incorporarse como instituto de capacitación mutua en el desarrollo del proyecto junto al BID?

AM: nosotros fuimos convocados por el área de desarrollo al momento de armar los grupos de trabajo, la idea era trabajar tanto institucionalmente como en la capacitación de los recursos para poder llevar adelante el proyecto...ahí mismo se plantea la idea de que al ser los asociados parte esencial de la organización, también la sensibilización y capacitación debía extenderse a ellos...

F: cuál era el objetivo entonces al sumarse al equipo?

AM: eran dos los objetivos, uno era trabajar en la parte de fortalecimiento institucional, en lograr el incremento y el desarrollo de estos microseguros, capacitando a todas las áreas de la mutua, primordialmente al área de atención a los asociados quienes iban a tener contacto con los asociados.... entonces surge el otro objetivo, pensar en más que capacitar, a educar a los asociados en relación a interiorizarse en los beneficios y en esta cultura que denominamos manejo de riesgo .... no hacer foco solamente en lo que son los microseguros, sino que pudieran visualizar e incorporar lo que es la gestión de sus riesgos y cómo esto es mejorar su calidad de vida...

F: este concepto de manejo de riesgos en algún momento lo habían trabajado desde la mutua?

AM: en realidad nosotros cuando comenzamos a interiorizarnos en lo que busca el microseguro a diferencia de los seguros tradicionales, entendimos que el riesgo es el componente principal, nosotros siempre cuando hablamos de economía social o solidaria, vimos al mutualismo como una protección y lo que internalizamos es que en realidad era un manejo de riesgo... ahí interpretamos que todos los servicios que brinda el mutualismo apuntan al manejo de riesgo, esta forma de protección es una manera de gestionar el riesgo... pudimos estar cercanos y empezar a trabajar en esta sensibilización no solo desde el concepto, pero más claro en cuanto a su relación con la práctica concreta ...

F: piensas que ese fue un punto común?

AM: creo que ellos desde el BID empezaron a comprender más también el mutualismo como tal... les paso lo mismo que a nosotros pero al revés.... ellos tenían claro que los microseguros necesitaban un canal de distribución distinto del mercado tradicional, porque necesita la cercanía con las personas para identificar las necesidades reales ... cuando nos conocieron descubrieron que el mutualismo trabaja puntualmente en este sentido, y que la prestación de servicios está alineada a esta forma de gestión... la necesidad y la respuesta...

F: consideras que hubo algún otro aporte concreto o añadido que les haya dejado el haber ejecutado este proyecto junto a FOMIN?

AM: creo que la metodología de trabajo fue un añadido muy importante para nosotros, el ejercicio del desarrollar un proyecto con una metodología específica nos llevó a revisar nuestros propios procesos... y también el vincularnos con otros sectores con los que tradicionalmente no habíamos interactuado de igual a igual; particularmente las compañías de seguros... sentándose a elaborar los productos en conjunto, a ellos les portó el componente humano con el que hasta ahora no habían trabajado, o por lo menos en el sentido que llegamos a proponerles...ya que se centraban más en generar un producto que les sea rentable y no veían el impacto que podía generar un servicio con las características del microseguro en la población a la que de otra manera tampoco llegarían...o por ejemplo el llegar a convocar a otras organizaciones del sector que habían trabajado hasta el momento con una metodología o un servicio tradicional y poder en conjunto el generar un producto nuevo....

F: ósea que también trajo aspectos nuevos al sector, a otras mutuales....

AM: claro, este servicio de microseguro no existía hasta el momento, el FOMIN nos permitió transmitir un nuevo modelo de servicio inclusivo...

F: y en relación a los asociados, cómo notaron el trabajo de sensibilización en esta temática? tuvieron alguna estrategia diferente para llegar con la temática?

AM: si si, nosotros sumamos la temática del manejo de riesgos a las actividades que ya se desarrollaban dentro de la mutual, así que de esa manera evitamos lo que en un primer momento se nos presentó como un obstáculo, esta falta de interés en los servicios de seguros no?... creo que el incorporar y vincular el tema con otros aspectos, como el trabajo, la salud, la educación, entre otros, hizo más sencilla la llegada y el entender que se busca con este tipo de servicios.... que no dista de lo que todos los servicios que brindamos buscan, el mejorar la calidad de vida...

la idea fue sumarnos a las actividades de talleres del servicio social como primer paso, y trabajar con la idea de que por sí un asociado que se acerca a un ámbito mutual está en cierta forma gestionando sus riesgos, pensando no solo en lo que necesita hoy sino también lo que se puede presentar... de por sí el mutualismo es una forma de gestionar sus riesgos....entonces cuando o expusimos desde este lugar la aceptación o la llegada fue totalmente distinta... sin embargo seguía ese prurito sobre los seguros, a medida que fueron conociendo la idea del microseguro esto fue cambiando la perspectiva...

no es comparable con el seguro tradicional...

---

### **Entrevista a la representante del BID - FOMIN en el proyecto**

**Lic. María Victoria Sáenz Samper**

**06 de Septiembre de 2019**

Presentación introductoria acerca del proyecto de tesis y devolución de algunos aspectos trabajados a lo largo de la investigación

F: Muchas gracias por tu tiempo, y por brindarme la oportunidad de tener la voz del organismo que ha formado parte del proyecto con AMPF

MV: Gracias a vos por permitirme hacer un seguimiento de los proyectos que tuve la posibilidad de acompañar desde el FOMIN ... y más con uno que me llegó al corazón, yo creo que AMPF logró implementar un modelito muy exitoso

F: mi intención es que a través de esta breve entrevista pueda yo tener tu punto de vista, como parte de un organismo internacional, en relación a la inserción y el desarrollo de servicios como el microcrédito en el ámbito de una mutual.... entonces, como para entrar

en tema y meternos en la experiencia concreta, cómo fue que llegaste al ámbito de la mutual más allá de que la conocías, no? .... que motivó a que se acercaran a una mutual para desarrollar este servicio?

MV: yo creo que demostró ser la mutual un modelo exitoso, y la semilla de lo que está por venir, hoy en día en el fomin, que ahora se denomina BID LAB, se están trabajando en otras líneas, que son lo mismo pero con distinto nombre y más directamente como un fondo administrado por el BID... pero los principios siguen siendo lo mismo....

F: claro, justamente me gustaría saber, y por lo que he visto en la bibliografía que me compartiste, en otros países existen estas experiencias, como en países de ASIA.... y qué viste en América Latina, o qué particularidad hizo que pensarás en esta región y que te parezca que podía llegar a ser un espacio de sensibilización viable...

MV: lo primero que tengo que decir es que la economía solidaria, sean estas mutuales o cooperativas, tienen un gran alcance... y las experiencias y literatura, y bibliografía que se conocían en cuanto a este tipo de trabajo, eran básicamente con mutuales más que con cooperativas y en ASIA .... América Latina y en particular algunos países como todo Centroamérica, e incluso Paraguay y Perú, también se caracterizan por tener millones de cooperativas ...Cooperativas de ahorro y crédito, cooperativas de productores, cooperativas cerradas .... pero el único país donde yo vi un desarrollo mutual fue en Argentina ... pero ahora AMPF se acercó al BID y le abrió una puerta .... entonces yo empecé a leer sobre las mutuales, su historia y algunas habían sido realmente no muy exitosas y había gente que tenía prevención sobre las mutuales .... yo creo que le apostamos a esto por la historia y por lo que había logrado AMPF.... pero adicionalmente la federación regional ... Odema ... lo que se había logrado con diferentes mutuales y asociándose con los canadienses, con los norteamericanos, con los diferentes países... mostraba realmente un movimiento internacional muy importante y todo surgía de esta mutual en Argentina...AMPF.... digamos que eso fue lo que me llevo y obviamente dado que en el BID uno busca socios, no busca a alguien para darle indiscriminadamente recursos.... la AMPF era no solo un socio importante porque aunque no muchos pero contaba con recursos para poder aportar al proyecto y realmente no era una entidad tratando de buscar recursos, sino buscaba como llevar su mensaje y cómo llevar el microcrédito, la capacitación, a un mercado que no podía acceder de otra manera .... obviamente dentro de este contexto, había muchos que necesitaban el servicio ... y había otros que tenían otros medios, pero igual eso era algo que la mutual podía hacer con muy buen juicio de tal manera que eso fue como el comienzo...

por otro lado, y no sé si me estoy adelantando a tus preguntas, el momento en que comenzamos primero se llamaban microseguros, hoy en día se llaman seguros inclusivos... se llaman inclusivos porque en realidad lo que buscan es incluir a todos aquellos que no tienen un patrón, o un modelo de manejo de riesgos y en su momento se llamaban microseguros porque eran para la gente con más bajos ingresos.... pero el mercado nos estaba diciendo que había gente de ingresos medios o aquellos que habían aumentado sus ingresos por el crecimiento que se había dado en América Latina en general .... y que subían una categoría digamos, por ponerlo así...pero igual esa gente era muy vulnerable, porque cualquier cosa podía desestabilizarlos .... la sociedad argentina nos daba en su momento un ejemplo muy interesante de lo que era ese nuevo mercado, lo llamamos microseguros todavía, pero la idea era que en un país de ingresos más alto y con una gran clase media como en ese momento, pues, nos daba un buen punto de

partida, y yo creo que eso era también importante ... obviamente nosotros no hicimos un estudio de mercado para que nos dijera cuánto se podía, llegar, se investigó el contexto solamente .... no nos podemos declarar expertos en mutualismo desde FOMIN... lo hicimos con un buen socio que nos pudo acercar a ese mundo.... eventualmente ha tenido un efecto multiplicador a través de la organización regional ODEMA...

F: así es.... yo entrevistando al resto de los involucrados desde la mirada de la mutual, algo que rescataban también es el impacto que este proyecto tuvo, pensando en el servicio en sí, y si vos me lo decís, claramente es seguro inclusivo... porque este perfil es el que tomó, en el ámbito de las mutuales llegan a ser evaluados estos servicios por la protección que proveen... sentido que han tenido sus servicios desde los inicios... la experiencia que traemos como usuarios era la del seguro obligatorio y que tenías que rebuscárselas para hacerlo efectivo después de que lo habías necesitado .... si lograbas que te pagaran...este modelo viene a cortar con esto, no?... no se si esto, no se si Uds., logran percibirlo...

MV: yo creo que sí, no te puedo decir que solo fue este proyecto específico, fue todo el desarrollo del mundo de lo que se llamaban microseguros para que hoy en día inclusive la IAIS (International Association of Insurance Supervisors) que es lo que maneja y da las reglas de seguridad y de prudencia y de control de lo que es la industria de seguros a nivel mundial.... y empezaba a darse cuenta que esto no era una cosa tan específica para los pobres, sino que debía ser una cosa más inclusiva, incluyendo gente que no puede pagar más que un dólar por mes, pero también otra gente que podía pagar más pero que le abría una oportunidad a tener un mejor manejo del riesgo .... otro tipo de servicio.... de jugarse su seguridad de una manera más importante .... y empleo el término jugarse no por casualidad, los seguros mantienen esa cuestión de que puede que tu le inviertas dinero y puede que nunca lo recibas de regreso...que es la mejor de las situaciones porque quiere decir que no te afectó ningún desastre... pero ese cambio de visión en las personas es algo que era muy importante y en este caso creo que era más fácil porque tenían mayor conocimiento al respecto, mayor visión de la economía solidaria, más idea del manejo de riesgos...pero no necesariamente a profundidad .... no era el típico usuario o cliente que te iba a preguntar qué es un seguro, y le faltaba la parte de confianza porque la industria de seguros tradicional no había sido muy clara y cosas así que uno realmente entiende, pues porque si la falta de claridad en las pólizas fue algo que siempre la gente no le tuviera confianza....

F: justamente tuve la posibilidad de hacer una charla grupal con asociadas que pasaron por este espacio de sensibilización, y otros que no pero que utilizan el servicio o lo han contratado, y muchas marcaban esto, que el tema que los llevó a contratarlo fue la confianza en la institución, sin demasiada conciencia de la importancia de prever el riesgo.... y sin embargo, algunas que tuvieron que utilizarlo quedaban maravilladas de la eficacia y efectividad del servicio, no?... un poco se vislumbra esa realidad de la que hablas...

MV: yo creo que eso fue clave en el mercado argentino entrar a través de una mutual ....

F: crees que este proyecto también mejoró las condiciones de los servicios de seguro con otros proveedores?

MV: habilitó un intercambio que redundó en mejoras del servicio con seguridad, renegociar condiciones, buscar mejor respuesta... entre otros aspectos ...yo creo que también se ha logrado alejarse del modelo obligatorio de acceso al seguro, como cuando

compras tu carro y tienes que tomar un seguro para sacarlo.... creo que en este caso la toma de conciencia y el acceso voluntario por sobre todas las cosas marca la diferencia...más con el concepto de seguro inclusivo, incluir a aquellos que no quedan cubiertos por el Estado por ejemplo, aquellos que tiene unos pocos recursos y piensan si guardarlo en el colchón o adquirir un seguro que lo va a ayudar.... gente que a nivel de clase media es muy vulnerable... por ejemplo también en México, Perú, Colombia han desarrollado seguros en este sentido a todo nivel, economía solidaria, aseguradoras, bancos, organizaciones de microfinanzas ...

lo que marca la diferencia es la conciencia del concepto de riesgo, lo que marca la diferencia entre un seguro tradicional y tener en mente lo que me puede aportar o proteger ante determinada situación... el proyecto buscaba eso como objetivo, entregarle a la gente los elementos para que puedan decidir por sí mismos como manejar sus riesgos ... si no empiezas por eso no creo que haya éxito...

F: claramente estas características han sido facilitadoras para el proyecto, en su momento consideras que ha habido algún obstáculo???

MV: por mi parte no identifico obstáculos concretos..... pero si el proyecto fue bien enfocado en ese sentido, no tenía metas que no fueran posibles, ni expectativas que no fueran posibles... quizás fue más pequeño, pero fue mejor para que se transforme en algo replicador

---

### **Entrevista al Presidente de la Asociación Mutua de Protección Familiar**

**Sr. Alfredo Sigliano**

**09 de octubre de 2019**

Presentación introductoria acerca del proyecto de tesis y devolución de algunos aspectos trabajados a lo largo de la investigación

F: podría darme su visión como dirigente, tanto a nivel nacional como regional, acerca del mutualismo?

AS: el mutualismo tiene en esencia un sistema basado en la solidaridad, digamos clave para caracterizar los servicios de una mutua, no hay infortunio que al mutualismo le resulte indiferente, por lo tanto con ese concepto abarcativo desde la mutua se procuró establecer una sólida área de servicios sociales... esto de alguna manera generaliza todo lo que el mutualismo hace, sean servicios de salud, educación, financieros, todos los servicios de una mutua son servicios sociales porque están pensados para cubrir todos los aspectos de la vida de una persona... en el caso de nuestra mutua, su nombre deja entrever que se piensa en la cobertura de las necesidades de toda la familia cualquiera sea su conformación... abarca todo lo que una familia necesita... esto no es fácil si no se tiene en una primera instancia comprensión por parte de los Estados, de los gobiernos, respecto de cuál es la utilidad del sistema, que sea aprovechado por los factores de poder del Estado para hacer lo que ellos no pueden hacer, o hacer mejor lo que hacen por la proximidad con las personas y sus necesidades....

F: cómo fue que pensaron en vincularse con otras organizaciones similares a nivel regional? más allá de este desarrollo local del que me habla...

AS: también la mutua pensó en abrirse a otras experiencias del mundo pero también que se replique el modelo de nuestra mutua en otras mutuales de América por ejemplo.... así se crea una red de mutuales de América en el seno de la organización ODEMA (organización de Entidades Mutuales de las Américas) esto en materia de

representatividad, de integración y de capacitación... fueron la líneas centrales de trabajo que se han venido desarrollando en estos 15 años... y ha tenido un logro muy grande a pesar de su juventud como organización ... beneficios que permitieron el desarrollo local en cada país...esto en cuanto a la proyección de la mutual en lo regional, llegando al punto de trabajar en el mismo sentido en una organización mundial en África, Europa y América... con el propósito de expandir el trabajo llevado adelante por Odema en todos los continentes... ser abarcativo de los 5 continentes...

F: esta representatividad regional, además de permitir el desarrollo local, les brinda una protección como sector, además de mayor visibilidad?

AS: si de algo adoleció y adolece el mutualismo es de invisibilidad, es decir desde que se inició el trabajo en el orden de la región americana lo que más costó es que se entendiera y se dirigiera la mirada hacia lo que realmente es, una herramienta que resuelve muchos problemas... por qué ? porque el mutualismo tuvo un pecado original, que se llama ostracismo, que fue de alguna manera alentado por lo dirigentes que tuvieron a su cargo el manejo de las entidades que no supieron evolucionar durante muchos años y no lograron hacer visible lo que brindaban, nadie va a acercarse a un lugar que no conoce, nadie va a contratar un servicio que no conoce...esto fue una de las cosas que hubo que trabajar muchísimo para que el mutualismo tenga la visibilidad que tiene por ejemplo los sindicatos y las cooperativas, todavía estamos en desventaja, pero estamos trabajando para que esto cambie...

F: a nivel normativo, pensando en Argentina, que es uno de los pocos países en América que posee una legislación específica, en ese sentido esto ha beneficiado en la generación de servicios, pensando específicamente en el micro seguro y las finanzas inclusivas...

AS: tenemos herramientas a través de la legislación vigente que nos ha permitido un desarrollo singular en toda América...Argentina se destaca por tener un mutualismo bastante aggiornado si lo comparamos con el resto de la región, la legislación sin duda ayudó en materia de servicios como los mencionados...teniendo un amparo legislativo que ayuda... podría ser mejor ya que tiene algunos aspectos vulnerables pero es mejor tener algo que nada...

F: bien, y respecto a la vinculación con los organismos internacionales, en estos proyectos además de capitalizarlo a nivel de experiencia y conocimientos, hay algún otro impacto que han logrado en esta vinculación....

AS: si si, creo que hemos tenido una inserción nunca vista e inédita en los foros internacionales a partir de odema, ha sido la lanza con la cual abrimos el camino hacia una visibilidad en los organismos internacionales en el más alto nivel .... ONU, OEA, OPS, BID, OMS. OPS... podría nombrarlas todas... con la OPS con la cual hemos desarrollado un trabajo conjunto muy importante en la reproducción del modelo de atención primaria de la salud mutual... todo eso se logró con esta inserción internacional, nadie hubiera sabido que existe una mutual si no hubiésemos abierto las puertas hacia el exterior y el mundo para hacer más visible el tema... igual todavía queda mucho por trabajar ... la mirada de los organismos internacionales debe ser dirigida hacia el mundo mutual.... todavía quedan pendientes más objetivos en este sentido....

F: considera que el desarrollo particular que ha tenido el mutualismo, volviendo a Argentina, ha sido por su consideración en el cambio de las necesidades de las personas?

AS: lo que distingue al mutualismo argentino es su permanente transformación, y evolución, ha tenido como base algunos servicios tradicionales dentro del mutualismo,

pero en el caso de la AMPF con el aporte de sus asociados en los diálogos que tenemos permanentemente en las distintas delegaciones, nos han hablado de servicios, necesidades, innovaciones, que nos han permitido ir cambiando el rumbo, se ha hecho mucho y distinto respecto al origen ... antes había tres o cuatro servicios y se descuidaba todo el resto por eso tenemos un área específica de servicios sociales, un área que se distingue en todo el mundo, que permite desde ahí conocer y transformar los servicios en función de las necesidades reales... creo que en el caso nuestro hemos avanzado muchísimo en los servicios y en el impacto...

F: para cerrar, qué considera que puede aportar a la política pública el mutualismo en el sentido de las finanzas inclusivas?

AS: creo que el mutualismo y su experiencia es muy grande en materia de microfinanzas... y muy valiosa en cuanto a su sistema operativo y solidario... en cuanto a su principal virtud, que es que esos servicios están pensados en primera instancia en la necesidad de la gente... los que usan el sistema... el mutualismo puede ser de gran utilidad para el Estado por su proximidad y capilaridad con las necesidades de la gente... es necesario que el Estado valore y aproveche esta característica ....

---

## Anexo 2

### FOCUS GROUP desarrollado en la Delegación de Quilmes de la AMPF -

Hipólito Yrigoyen 57 - Quilmes

15 de Agosto de 2019 - 15hs a 16:30hs.-

- 1.- Presentación de la moderadora
- 2.- Definición del microseguro: diferencias con el servicio tradicional, herramienta de protección, manejo del riesgo, una respuesta a la medida y con la inmediatez necesaria
- 3.- enmarcarlos en las microfinanzas inclusivas
- 4.- Técnica de presentación: poner en un cartel que nos colocamos a la vista de todos ,i nombre y la palabra que vinculó con la mutual
- 5.- Aportes concretos:

Presentación:

- confianza, en asociar a la familia, en el equipo de la delegación
- confianza - servicio de salud
- conozco la mutual porque estaban cerca de la federación, y lo seguí en sus mudanzas, tengo plena confianza y asocio a mi hijo
- contrato viajes, muy contenta, uso todos los servicios
- asocio a toda mi familia, mi hijos y nietos, mi mamá de 90 años
- buen trato, me buscan la solución, palabra sociabilidad
- encontré respuesta a lo que necesitaba, asocié a mis hijos
- llegué por recomendación de mi comadre, asocié a toda mi familia, muy conforme con todas las delegaciones que fui, no abonas mucho y te dan todo lo que ofrecen
- llegue por una amiga, hace 15 años, uso todos los servicios, asocio a mi familia, tengo el seguro, por ahora no lo necesite, uso salud porque vengo a ver a gente que conozco, no a un consultorio nada más, confianza
- llegue por el servicio de salud, necesitaba un lugar de confianza que me acompañe, mi cuñada también es socia y ha utilizado el servicio de seguro de salud, cumplió lo que prometía

- vengo por salud, mucha confianza en el equipo, y por el costo, no puedo pagar otro servicio de salud con esta calidad, en otros lugares te atienden mal, y acá buscan solución a mis problemas, buscan que use los servicios, soy del barrio y acá se conoce la mutual
- soy socia desde hace años, primero estaba en sede de capital, tengo una discapacidad y acá el médico me atiende y me acompaña, en la obra social demoran en brindarme turno, ahora vengo a Quilmes y cuando viaje la use en Chaco, palabra corazón
- llegué por recomendación porque tenía dolores en la rodilla y acá me dieron importancia, palabra confianza
- palabra confianza

utilizan más de un servicio?

- si en su mayoría
- solicitan más talleres

alguna vez pensaron en tener un seguro, pensaron alguna vez en cubrirse ante un riesgo

- yo tenía seguros del banco obligatorios con la tarjeta
- yo buscaba pero había ofertas muy caras, como tuve experiencias negativas queriendo cobrarlos en otros lugares por accidentes, quería estar cubierta para no molestar a mi familia.... vine a buscar el servicio porque lo pensé como necesario

todos tienen seguro?

- 10 tienen seguro y 6 no

qué seguros tienen?

- la mayoría exequial y salud (compra de medicamentos)
- robo de cajeros

alguien utilizó el servicio?

- en salud con la compra de medicamentos se utiliza todo el tiempo
- yo lo usé para la operación de columna de mi hermano y recibí asistencia inmediata
- use el exequial y la respuesta fue rapidísima y sin costos extras
- las necesidades van cambiando y la mutual brinda servicios nuevos
- siento que me dan respuesta antes de que la busque, me escuchan
- algunos llegaron porque no tienen otra cobertura, otros porque complementan lo que tienen ya que no es fácil acceder por ejemplo a una intervención quirúrgica
- vine en busca de protección, accedí en primer lugar al servicio de salud, después conocí el resto de los servicios
- muchas veces intente acceder al servicio que me dan en la mutual en mi obra social y es muy difícil que me lo brinden en tiempo y forma
- antes la palabra seguros me traía cierta desconfianza
- en la mutual el costo del seguro es posible cubrirlo
- me fui a vivir a San Luis y pude usar la mutual
- me siento cubierto en todo el país
- soy socio desde el 2003 y me arreglo con la mutual, la cobertura de salud aunque todavía trabajaba
- todavía estoy evaluando tomar el servicio de seguro

- muchos ahorramos, aunque sea poco sabemos que podemos confiar en lo que guardamos en la mutual
- a mi se me rompió la heladera y pude venir y pedir una pequeña ayuda económica que me permitió resolverlo enseguida, cuando tuve que poner la membrana en el techo también lo resolvía

qué aspectos o servicios creen que sería bueno incluir o incorporar?

- que se pueda ampliar la edad de cobertura del seguro de salud
- nosotros que prestamos servicios tenemos que pensar en el aumento de la expectativa de vida (moderadora)
- me cubre la mutual cosas que la obra social no, el acceso a elementos de ortopedia por ejemplo, así que adherí a mis nietos también y a mi bisnieta
- incorporar más especialidades médicas, como por ejemplo reumatólogo, alergista

Palabras clave (elegidos por los participantes en relación al vínculo con la mutual):

- ★ familia
- ★ servicios
- ★ confianza
- ★ amistad
- ★ respuesta
- ★ salud
- ★ protección
- ★ corazón
- ★ amor
- ★ turismo
- ★ sociabilidad
- ★ cobertura
- ★ buena atención





---

### Anexo 3

#### MODELO DE ENCUESTA -

1. Delegación
2. Antigüedad como asociado

3. Servicios que utiliza: (listado marcar con cruz: salud, servicio social, ayudas económicas, ahorro mutual, biblioteca, subsidios, becas, psicología, seguros, turismo)
4. Participa en espacios tales como talleres, encuentros o salidas grupales? Si: ¿Cuáles?  
- NO: ¿Por qué?
5. Participó de los talleres de sensibilización en el manejo de riesgos?

Si es si: ¿Cómo le resultaron estos espacios? (útiles – poco útiles – nada útiles – NS/NC)

1. Tomó el servicio de seguros: - Si ..... ¿Cuál?

- No ..... ¿Por qué

Si la respuesta es SI continúa:

1. ¿Cuáles de estos aspectos colaboraron para que tomara el servicio de seguros?  
Confianza – Necesidad – Porque se lo ofrecieron – NS/NC (puede marcar más de una opción)

1. Utilizó el servicio? SI - NO

Si es SI: ¿Cómo le resultó su tramitación? Muy ágil – Ágil – Poco ágil – Nada ágil

¿En qué medida cubrió sus expectativas respecto a la cobertura esperada? Alta – Baja – Muy baja – NS/NC

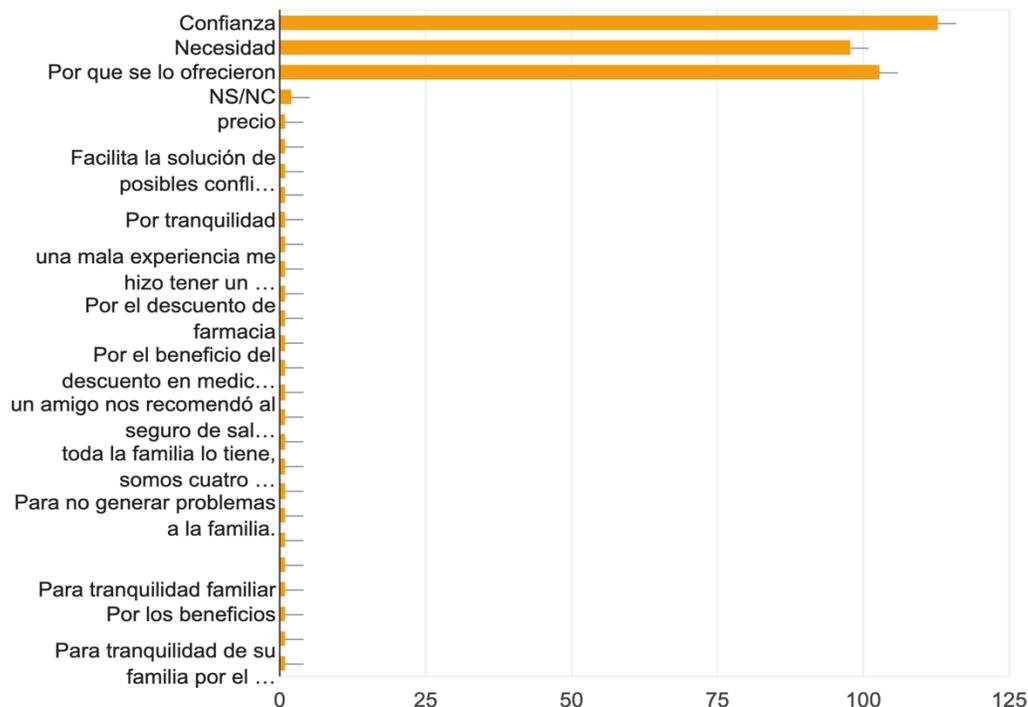
¿Qué grado de satisfacción tiene con el servicio? Muy bueno – Bueno – Regular – Malo – NS/NC

#### Anexo 4

#### Otros resultados

¿Cuáles de estos aspectos colaboraron para que tomara el servicio de seguros? (puede elegir más de una opción)

230 respuestas



---

Anexo 5

ENTREVISTAS ASOCIADAS DE AMPF

Entrevista asociada de la Asociación Mutual de Protección Familiar

**Sra. Fabiana (Delegación Quilmes)**

**18 de enero de 2020**

FS: Te cuento, viste que estoy haciendo una investigación acerca de cómo el ámbito de las mutuales facilita que se puedan desarrollar servicios de seguros que permiten a los asociados tener una cobertura ante posibles riesgos.

Yo hice el focus con ustedes y me contaron cosas que me vinieron bárbaro, pero ahora me gustaría tomar algunos casos específicos y que ustedes me cuenten en lo personal más o menos cómo les fue en esto de elegir el seguro, por que...

La idea es que charlemos un rato y me cuentes en la medida que te vaya preguntando sobre seguros.

Fabiana, entonces contame cuanto hace que sos socia de la Mutual.

F: marzo del año pasado

FS: Sos nuevita, tenes 2 años como socia...

F: Yo antes estaba por la mutual de Diva, que es el Hospital Naval, todo eso, pero como me aumentó mucho viste, me tuve que borrar y no tenía que ponerme y me puse acá, más porque yo tengo problemas de fibromialgia y tengo que estar tomando medicamentos, y acá la doctora me hace todos los meses la receta, eso me salva, porque por lo menos con la receta, me ayudan mucho los remedios, me salen muy caros, ahora encima fui a la traumatóloga acá que tienen ustedes y me mandó a hacer una densitometría y un montón de cosas, que acá no me las cubre; y una chica amiga que yo tengo del puesto de diarios donde trabajo, ella es bioquímica del Hospital Fiorito, entonces me consiguió

FS: turno ahí

F: que me atendiera el traumatólogo de ahí, porque entonces si tenes que hacer estudios

FS: te los haces directamente ahí

F: te los haces gratis por lo menos, no hay que pagar...

pero bueno el doctor me atendió allá y con una radiografía ahora descubren que tengo artrosis en la parte de acá, y yo ya sabía desde antes que tengo desde la 5ta vértebra hasta la 7ma vértebra lumbar una hernia de disco viste.

FS: claro

F: entonces se me complica todo, es lo que me dice el traumatólogo, con este tema de la fibromialgia los dolores te agarran peor, ahora ponele hoy no tengo dolores, pero ahora llego a mi casa, me pongo a limpiar, hacer cosas y me duele... y el tema es, o sea, yo acá hasta ahora gracias a Dios no tuve ningún problema, me hice los análisis gratis, las ecografías, todo gratis

FS: claro vos tenes el modulo de salud y además usas algún otro servicio, usaste algún otro servicio de la mutual?

F: No

FS: solo el servicio de salud y te pregunto, el tema de la medicación ¿vos la compras a través de la farmacia de la mutual o con el seguro?

F: No, lo compro con el seguro

FS: exacto, perfecto

F: acá todavía nunca encargue, porque a veces no tengo el dinero, lo compro con la tarjeta, viste que en la farmacia te hacen el descuento igual.

Pero lo que yo siempre hablo con mi hermana, estaría bueno si pueden poner un sanatorio, una clínica algo que nos cubra.

Fer: Subir el nivel de la cobertura

F: No por el tema, viste gracias a Dios, hasta ahora no lo he tenido que usar

FS: esperemos que no!

F: Pero viste tener, si te tenes que internar, operar, ponerle, yo hace 3 años me tuve que operar de una verruga que me salía en el dedo del pie y ahí en el Hospital Naval, yo me interne me operaron todo gratis. Viste, o sea, una cosa así.

Lo único, digamos, que nos faltaría, en lo demás, gracias a Dios, no puedo decir nada, porque fui al oculista, me dio los anteojos, en todo eso estoy cubierta.

FS: Y vos llegaste a la mutual porque vos la conocías, eras de la zona...

F: Yo trabajo acá a 2 cuadras, y aparte vivo a 6 cuadras.

Yo sabía que estaba la Mutual, lo que pasa es que como yo tenía la otra mutual, gracias a dios, me la podía pagar, porque pagaba 1800 pesos por mes. Pero después de un mes al otro, paso a 6000 pesos, ahora tendría que estar pagándola, le pregunte a mi hija, que ellos tienen porque están en prefectura viste, asique fui a averiguar por un doctor para mi hija y, tenían el cartel de 11000 pesos por mes. Está bien, tienen todo.

FS: tienen la cobertura completa

F: aparte hacía un año que yo ... desde que me case, mi hija mayor tiene 26 años, y hacía casi 27, 28 años que estaba y tenía todo gratis.

FS: entonces vos conocías que eran las mutuales y qué cosas prestaban digamos

F: Si, muchas veces había ido a averiguar pero como hasta ese momento me podía pagar eso, bueno, me quede con eso

FS: claro, porque lo que la mutual cubre es el nivel de atención primaria, todavía no se pasó, digamos a otro nivel de atención.

F: no pagaba nada por los estudios. Pero con el sueldo que gano, no puedo pagar 11000 por mes.

FS: Tal cual, y Fabiana ¿vos participas también de algún taller, alguna actividad grupal?

F: acá estaba haciendo el taller que hace la chica de memoria, el año pasado. a lo ultimo faltaba un poco, se me complicaba con el trabajo...

lo que pasa es que ella justo lo daba los jueves y martes y jueves iba a yoga en un club de jubilados que hay acá cerca de mi casa. Que es gratis también, la profesora de yoga la pone PAMI. O sea te asocias al centro de jubilados y podés hacer yoga gratis. Entonces los jueves se me complicaba, iba a allá, y acá, pero otros talleres no hice.

FS: No hiciste .... entonces vos me decís, que justamente accediste a esta mutual porque digamos en lo económico vos podías cubrir la cuota?...

F: Si me tengo que hacer algún estudio caro, si no es muy caro sí, pero yo el otro día la chica le pregunte que por ahí me mandaban a hacer una endoscopia y me salía casi 15000 pesos. Porque la doctora, yo tuve desde antes de diciembre me agarre 3 veces infección urinaria, fuerte y todo, entonces ella me dijo bueno, en la ecografía no sale nada, los análisis me salen todo bien, entonces me dice: te voy hacer una densitometria, pero acá no te lo cubre. Entonces ella me había dado una receta y me dice que averigüé si en Hospital Fiorito te la hacen.

FS: Vos sentís que en lo económico digamos, esto de tener previsto a través del seguro, ¿influyó en tu economía? ¿Vos sentís que tiene un buen impacto en lo que tiene que ver con el rendimiento de tu dinero?

¿Has accedido a otros servicios económicos que tenga la mutual, otros seguros, ahorro...?

F: yo tengo todos los seguros que me ofrecieron, 2 o 3 tengo seguro. Uno es de 50 pesos, otro de 45, eran tres creo, lo que pasa es que tengo todos los papeles en casa.

Pero sí, me aseguré más, no por mí, sino porque es lo que yo siempre digo a mis hijas, aunque sea mami tiene seguro de vida, jajajajaj Te matamos y chau jajajaj

.... en realidad no tuve que usar ninguno todavía

FS: pero sí el de los medicamentos...

F: ese sí, porque todos los meses la doctora me hace la receta de la pregavalina que es para la fibromialgia viste y el ibuprofeno para los dolores y bueno cuando estuve con el problema de

infección urinaria, todos los antibióticos, todo lo que me tuve que comprar me lo cubrió la Mutual... no pague nada.

FS: Claro, y antes de tener los seguros que te brinda la mutual, que te ofrecieron acá en la mutual, ¿tuviste alguna vez algún seguro? Vos ¿tuviste la idea de salir a adquirir algún seguro en algún otro lugar, en el banco...?

F: No, si tenía las tarjetas, viste con la tarjeta te encajan seguros de todos lados, y yo decía todo que sí, viste. Y un día mi hija me dice - “mami, basta, basta, te borro de la tarjeta y todo son seguros, seguros y seguros, y después que sabes si te van a cumplir o no”-....

Una vez, ponele, en la tarjeta naranja tengo un seguro por el celular, yo no me acordaba, y me habían robado la cartera con todo, el celular, los anteojos nuevos que me había hecho por la otra mutual, todo, y cuando voy a la tarjeta naranja, me dice la chica, - pero señora, dice, si usted tenía seguro para cubrir el celular, todas las pertenencias que usted tenía en la cartera-, ahh me quiero morir le dije, viste

FS: si, no te acordas, claro

F: Y yo saque la tarjeta Cencosud, la usa mi hija, porque yo no la uso, la volviendo loca y a mi hermana llamando al teléfono de mi casa y a mi hija queriéndole ofrecer seguros, seguros. Me dice mi hija,- “ mami no agarres nada, por favor! Porque vos te enganchas en todas!”-

Si eso sí, me enganchaba en todas siempre viste, por eso después me terminaba borrando, igual ahora tarjeta no me queda ninguna, deje solo la tarjeta naranja que es

FS: Y a vos que te que es lo que te llevó a adherir a estos seguros que te ofrece la mutual, que vos... ¿por qué los tomaste, estos sí te contaron bien de que se trataban...?

F: O sea, en el sentido de que ponele para, si a vos te llegara a pasar algo, por ejemplo el sepelio y todas esas cosas, para que mis hijas también estén cubiertas, me entendes, porque yo no tengo un buen sueldo...

Y mi hermana pobre, es la única que está conmigo, me ayuda, mis hijas sí, están en prefectura, no ganan mal pero tampoco si llegara a pasar una cosa así, viste que ahora, yo tengo un hombre que trabaja acá en el Pastor Rufino, un sepelio común y corriente te lo cobran 50, 60000 pesos.

FS: si, si ,si

F: Si y viste, seguro por el tema ese, que Dios no quiera que en algún momento si pasa algo y que por lo menos ellas estén cubiertas, viste como para poder pagarlo, porque viste, uno nunca sabe.

Y yo en este trabajo estoy ahí, que cierra, que no cierra, que vende, y me quedo sin trabajo ¿Qué hago?

FS: Y Fabiana... esto que te pasa a vos, de pensar si me pasa algo que mis hijas tengan todo resuelto, esto, ¿cuándo te pasó que te pusiste a pensar en eso? ¿Cuándo te ofrecieron el servicio en la mutual, o siempre lo pensante?

F: Siempre lo pensé, porque yo después que me separe viste, se me vino todo el mundo abajo (se emociona), viste mis hijas, ahora por lo menos trabajan bien.

pero en ese momento digo ¿Qué hago? Y vos siempre piensas en ellas, no piensas en vos.

FS: obvio, y ¿hace cuanto que te separaste Fabiana?

F: Y hace ... si mi hija iba a cumplir los 15 y ahora tiene 26, 11 años ya.

Igual, no me puedo quejar porque con mis hijas siempre cumple, o sea, como padre nunca se borró estuvo, las mantuvo, las ayudo, entraron en prefectura, igual que él, viste esta mi hermana, yo y el padre las ayudamos siempre

FS: Muy bien y pudiste! Una situación así a todos nos cuesta...

F: Si lo que pasa es que, yo no me separe mal en el sentido de que yo no me quería separar, entonces me costó mas eso, o sea, aceptar la separación, porque todavía estoy con la psicóloga, la psicóloga que es demasiado buena pobre, que me sigue atendiendo, que era de la otra mutual y me sigue atendiendo, por ahí yo en vez de pagarle, le llevo libros del negocio y no me quiere cobrar la consulta viste, porque hace un montón de años que voy, entonces ella me dice, - “ahora que estas saliendo adelante yo no te puedo dejar”-

Pero hay momentos que caigo, estoy con todas las pilas y por momentos.

FS: Te cuesta más, lógicamente

F: Mis hijas me dicen, - “deja de trabajar que nosotros te ayudamos, buscate otro trabajo más tranquilo”- porque es muy esclavo, pero yo les digo, - tengo 56 años, a donde voy a ir a buscar trabajo, sino consiguen los pibes de ahora.-

FS: Pero sos joven

F: Si, pero ¿donde conseguís trabajo? Encima yo, como le digo a mis hijas por tonta no termine la secundaria, entonces como que tenes todo en contra. Mi hija me dice, con todo lo que sabes, me dice, sabes de negocios, sabes de esto, puedes conseguir trabajo en cualquier lado, pero está difícil la mano ahora le digo, ustedes porque tienen trabajo seguro, les digo, que si no se mandan ninguna macana no las van a echar. Pero si ustedes ahora tendrían que buscar un trabajo no conseguirían.

FS: No es fácil

F: Y eso que son jóvenes, tienen 26 y 23 años, me entendés. Que den gracias a Dios que pudieron entrar ahí, estudiar, trabajar y salir bien y terminar con trabajo seguro. Pero las chicas de la edad de ellas, todos los días sin trabajo

Hay muchos lugares en los que están despidiendo gente

Entendes, viste te cuesta más y vos pensas yo dejo mi trabajo y ¿qué hago?

FS: Además es importante estar activo

F: Tengo un sueldito. Mi hija la más chica se había ido a vivir sola, y con la excusa que estaba mal con la fibromialgia, que esto que el otro, se vino a vivir conmigo otra vez, no se cuando puede decir, viste como son los chicos, le agarra el revire, cuando se recibió empezó a trabajar y dijo “me voy a vivir sola” y se fue 2 años. Y ahora volvió viste. El padre le decía,” en vez de irte a vivir sola, porque no juntas esa plata que estás tirando en un alquiler al cuete. Te quedas en tu casa con tu mamá y te compras un autito para ir y venir a trabajar o te sacas a pagar un departamentito para vos, que sabes que es algo tuyo, que después te queda. Pero viste como son los pibes, que no te aguantan, que sos insoportable, te metes en todo...

FS: Parte de la relación madre/padre - hija

F: Les pregunto ¿a qué hora salen? “Mama, somos grandes ya, tengo 26 años”

No me importa, sos mi hija y quiero saber. Son esas cosas, mi hermana me dice “No dejes de trabajar,

FS: Es importante...

F: (sigue el relato ) “porque no te van a ayudar ellas, te pueden ayudar ponele, la más grande, la más chica la está ayudando a pagar los impuestos a mi hermana, como vivimos en el mismo terreno. Pero dice, quien sabe cuánto les va a durar, la más chica dentro de 1 año o menos le agarra el revire de nuevo y? o consigue una pareja y se va? Que haces? “Me dice” .... Si, pero estoy cansada, no tengo más ganas de trabajar ahí, si se hubiera podido conseguir otro trabajo antes, me hubiese ido, porque es muy esclavo, yo ya lo viví con mi papa, mi papa toda la vida trabajo ahí, de lunes a domingo y no tenemos feriado ni franco, hace como 9 años que no me tomo vacaciones

Si, pero trabajas de 6 am a 14.00 hs, pero bueno, hay que estar todos los días, hay que levantarse a las 6 de la mañana en invierno, llueva o truene, sol, o sea vos sabes que otros trabajos llegan enero, febrero, cuando quieres te puedes tomar vacaciones, es distinto en cambio esto, si te quieres tomar vacaciones, tenes que buscar una persona de confianza, que sea responsable, y porque yo no soy la dueña, soy empleada. Si yo fuese la dueña, le pago a una persona y me voy, pero así no puedo, porque lo tengo que pagar de mi sueldo, para eso sigo yo trabajando, si voy a estar pagando de mi sueldo a otra persona para que me cubra a mí.

Y desde octubre diciendo que lo quiere vender, a quien? Si con el hambre que hay. Menos un puesto de diarios, si fuera otro tipo de negocio.

...entonces uno se pone a pensar, encima yo tampoco me puedo pagar la jubilación, con el sueldo que gano

FS: Claro, ¿vos no estás haciendo aportes?

F: o sea, yo cuando empecé a trabajar con él, mis hijas eran chicas, yo también tuve la culpa, porque , todos me lo dicen, vos tenes la culpa porque le tendrías que haber exigido que te pague la jubilación y una mutual.

Porque vos ya eras grande , y trabajar en negro, te perjudico a vos porque tantos años que vos estuviste, por lo menos tendrías aportes, aunque no llegaras a los 60 años con todos los aportes después lo podes arreglar, los vas pagando por mes, una abogada te lo saca y chau.

Pero viste cuando a vos te dicen, bueno era para ayudarlo a él, porque no tenía a quien dejar y como yo conocía el trabajo viste

Fer: claro

F: en ese momento

FS: No lo pensas

F: No te pones a pensar, yo estaba con mi marido, estaba bien, o sea yo lo hacía para estar un rato viste

Y tener unos pesos para mí, y con lo que mi marido traía nos arreglábamos en la casa , pero bueno ahora ya está, mi hija siempre me dice lo mismo “vos siempre sos lo mismo, vos ayudas a todo el mundo y ahora te jorobo a vos” bueno ya esta que quieres que le haga, si tengo que ponerme a pensar, me pego un tiro y chau

FS: No, no, tal cual, hay que pensar qué estrategias vos podes tener de ahora en más, no?, también el hecho de poder venir, de tener este espacio de terapia, y de que vos también el participar dentro de la mutual te puede generar otros vínculos porque es toda gente de la zona, esas cosas también las tendrías que aprovechar como para decir bueno a ver qué otras oportunidades al conocer a otros vecinos y otra gente de la zona puedo tener , porque ya te digo, Fabiana, sos joven y tenes para salir adelante y poder pensar en algún otro proyecto

F: Si, la otra vez estábamos limpiando y mi hija encontró los títulos que yo tuve, porque cuando yo dejé de estudiar, mi papá me dijo, bueno en casa no te quedas o estudias una cosa o vas a trabajar

Y yo estaba en 2do año de secundaria, tendría 15, 16 años y me anoto en lo que era, bueno vos no sos de acá, no conoces, ESARA que era un instituto privado que había estudiado mi hermana mayor que tiene 66 años , que te enseñaban lo que era teneduría de libros, perito técnico-contable, pero en tres años

FS: mira vos

F: viste eran esos cursos acelerados, y yo ahí salí lo mas bien , tenía unas notas bárbaras, viste lo que era la dactilografía antes

FS: eso te gusto

F: a mí me gustaba eso, yo iba a la secundaria y por ahí me llevaba todas las materias que eran para estudiar, y yo les decía a los profesores, ¿para qué me sirve esto si a mí me gusta contabilidad y matemática? ¿Para qué quiero saber historia, geografía? ,- me dice, ¿pero usted no sabe que si la mandan a algún lado, usted tiene que saber algo de historia?, - a mí que me importa! Viste cuando sos chica, y bueno mi viejo pobre me pagó ahí y yo ahí hice todo, hasta me acuerdo que cuando terminé los tres años ahí, habían sacado el curso acelerado de cuando fue lo de ingresos brutos, impuesto a las ganancias, viste que empezaron también lo hice

F: Hasta el profesor que estaba ahí, que era el dueño de la academia, me llamó una vez, si quería dar clase a los chicos de la noche viste 2do año, y que como tonta no me anime

No sirvo para enseñar ... mi hermana sí, es maestra jubilada y le encanta, hace cosas, le encanta, pero yo por ahí sé mucho pero no sirvo para ser maestra, me entendés

... a mí lo que me encanta, vos dame cosas de contabilidad, matemática, que todo está bien, ahora está todo cambiado de lo que yo estudié

Fs: sí, hay que actualizarse, pero es un capital que tenes

F: mi hija me encontró mis títulos, viste, ellos te daban diplomas chiquitos, me dice- “yo te tengo que matar a vos mami” le digo ¿por qué? - me dice, teniendo estos títulos vos fuiste a trabajar a un supermercado y en tu juventud no buscaste un trabajo de esto me dice, lo que pasa es como

ahora, vos haces un curso acelerado y eran títulos no oficiales, entonces cuando vos querías entrar o a un banco o a una oficina, como no eran títulos oficiales, no tenias una secundaria no te tomaban, viste estábamos en la misma época que ahora, si vos tenias secundaria no entrabas a trabajar, yo entre en supermercado porque no te pedían nada. Y ahí trabajé 6 años y hacía de todo, viste me tenían en la fiambrería, en la panadería, a la verdulería, a la caja

FS: todo todo

F: Y a mí me encantaba eso también, yo siempre le decía a mi papa, mi papa tenía kiosco y el puesto de diarios, y yo le decía porque no me cerras el kiosco y me pones un almacén y una fiambrería para mí, la atiendo yo no quiero que la atiendas vos le digo, viste a mí me encanta tener negocio así

...pero nunca pude ponerme un negocio para mí viste, porque mi papá nunca quiso cambiar

FS: el rubro

F: eso, se pensaría que yo no lo iba a poder atender

...lo que pasa es que yo lo que tengo es que soy una persona que por ahí se un montón de cosas pero soy re tímida y por ahí en su momento yo no salí a buscar trabajo tampoco como tenía que salir a buscarlo, me entendes. Porque cuando era joven como conseguí en un supermercado y me quedé ahí y no quería salir de ahí. Cuando me casé, estuve trabajando un tiempo más en el supermercado y después me llamaron, me arriesgue a anotarme en lo que la tarjeta multicompras que están acá en Quilmes, que eran papelitos que te daban para ir a comprar y me llamaron ahí de cajera estuve 3 meses y como quedé embarazada me dejaron sin trabajo, pero bueno.... acá estamos y seguimos adelante

FS:claro que sí Fabiana.... y vos contame, ¿Recomendarías la mutual? O sea es recomendable la mutual

F: se la recomendé a muchos, acá todos los vecinos están todos socios, todo funciona acá, yo recomendar la recomendé un montón. Yo estoy contenta la verdad, gracias a Dios hasta ahora nunca tuve que usar nada

FS: claro que tuvieras dificultad

F: si me pasara algo de urgencia, que me pasara algo malo, gracias a Dios hasta ahora estoy bien, con el lugar de los análisis me atendieron re bien, una amabilidad tremenda...

siempre me siento cómoda en la mutual...son del barrio....

FS: que bueno Fabiana.... por mi parte te agradezco muchísimo tu tiempo y esta posibilidad que me diste de charlar un rato con vos y conocer más de tu relación con la mutual...

F: Gracias a vos por escucharme!...

### **Entrevista asociada de la Asociación Mutual de Protección Familiar**

**Sra. Lidia (Delegación Quilmes)**

**18 de enero de 2020**

FS: Lidia contame primero, contame vos ¿cuánto hace que sos socia?

L: Mira, yo creo que somos socios hace más o menos, unos 15 años

FS: hace mucho tiempo

L: 15, 16, o sea ya estamos por ahí, me parece, si no lo recuerdo bien pero hace mucho.

FS: y vos además de los seguros... Que después vamos a hablar, que otros servicios utilizaste en todo este tiempo

L: Mira, odontología, eso lo use, mi marido y yo, por ejemplo en la época que nos hicimos socios no era nada más que nosotros dos y las nenas, digamos las dos nenas que eran chicas y se usaba lo que era odontología, médico clínico,

FS: claro más que nada era salud

L: Salud, una vez turismo que me pareció muy bueno, porque también lo hice, así que también lo hice, fui de viaje con Día y noche era en ese momento

FS: si seguimos con esos proveedores

L: Después no lo hice mas bueno porque viste buscaba por mi lado, pero fue fantástico creo que nos fuimos solos, esta vez con mi marido y después de ahí todo lo que sea salud en realidad, ya te digo, odontología, cardiología , análisis clínicos, todo.

FS: Si, todas la especialidades con las que cuentan. Y contame Lidia, ¿participaste alguna vez en los talleres?

L: No...siempre por ejemplo me gusta escribir y nunca hice nada por acercarme para que... , yo leo mucho y, este , pero no siempre decía, que me da vergüenza y para qué y no no se que... .Yo por ahí hablo mucho pero por ahí, pero me cuesta por ahí acercarme

FS: claro

L: entonces por vergüenza no hice ningún taller de nada

FS: claro, y vos sabes que la mutual tiene lo que llaman Socios para otros socios, que son socios que vienen y generan espacios de participación, por ejemplo a vos te gusta la lectura y te gusta escribir, bueno puedes generar uno talleres literarios como para decir nos juntamos con algunos socios

L: claro

FS: entonces digo, esa alternativa existe, y esta bueno que lo conozcan, porque capaz que hay alguna otra socia que le interesa y que haciéndote, digamos de apoyo,

L: exacto

FS: y se animan un poco más, y ¿ vos recomendaste a la mutual en todo este tiempo?

L: si mira, a mí , yo conozco a la mutual a través de mi experiencia fue digamos, mi marido trabajaba en el puerto en el 95, noventipico cuando hubo todo un cambio de Menem, un desastre, mi marido queda sin trabajo por ende nosotros quedamos sin obra social, entonces recurrimos por lo general al hospital, entonces yo tenía, tengo una amiga, una conocida que hacía en esa época en el trueque que es Carmen, trabajo acá mucho tiempo y a través de ella siempre me decía – Lidia hacete socia – si él está jubilado, - se había jubilado con nada, le habían pagado para el 700 pesos si recuerdo.

FS: la mínima

L: la mínima de la mínima porque encima ellos este, no le dieron, viste, lo echaron y no le dieron nada nada, lo básico, nada , entonces bueno usamos de un tiempo temprano el PAMI, entonces entramos él y yo , las nenas no, asique me quedaban descubiertas. Cuando Carmen me empieza a contar de este tema ahí fue donde yo decido hacerme socia.

- Anda que es buenísimo- si efectivamente no se equivoco de hecho por eso hace tanto tiempo que estoy y entonces, a mí me ayudó muchísimo porque ya te digo, en ese tiempo todavía las nenas , yo no me acuerdo si estaban las nenas asociadas después las asociamos , porque era para el grupo familiar

...me salvó un montón, porque imaginate, ya no andaba corriendo en los hospitales, teníamos ya un turno. Se usó la mutual muchísimo, porque la verdad que la use mucho y la sigo usando. Y agradezco que se haya podido poner también a los nietos. Porque es mi hija por ejemplo, se fue Romi, que es la que no vive acá y se quedó Florencia que es la que tiene dos nenas y ella no tiene obra social y no tenía absolutamente nada porque estaba sin trabajo, entonces mi preocupación siempre fue las nenas porque bueno, siempre en el hospital, a veces te mandan de un lado al otro, al dispensario, que no hay lugar , que no hay turno, en la guardia del hospital hoy no te quieren atender porque nada más para casos de urgencia o accidente, pero entonces si una lleva una nena que no tiene saturación, a ver, que hace, no es eso una urgencia?... Entonces es lo que me pregunto, entonces cuando vino lo de poder incorporar a los nietos dije buenísimo y hay una médica buenísima y si no se van derivando viste que eso a mí me parece bárbaro. Y lo pagamos nosotros, digamos, no tengo que estar pendiente de que ella lo pague que por ahí no lo puede hacer. Hoy está trabajando igual que la obra social es de empleada doméstica, imaginate , lo que es ... creo que es peor que ir al hospital, en la época que yo la tuve, funcionaba pero ahora, imaginate que la gente de Quilmes se tiene que ir creo que a Banfield, Lomas de Zamora ¿cómo hacen?

FS: difícil...

L: o si no a capital, en la calle Ecuador que... , pero si vos estas a las de la mañana y los turnos te los empiezan a dar a las 9, es imposible que vos llegues, porque a trabajar tenes que llegar a horario

FS: tal cual...

L: esa fue como mi experiencia digamos importante dentro de la mutual y la sigo recomendando digamos yo, de hecho estaba hablando con Gaby, fueron 12 personas amigas de la familia por parte de mi nieta a visitarme el otro día y se quejaban del PAMI y me comentaban que fueron al Argerich digo mirá, yo gracias a Dios, tengo la mutual, no se porque me salió.

Entonces como que a las dos grandes les intereso viste yo le dije a Gaby, yo las mande, ahora si vienen no sé, pero las voy a volver a llamar y a contarles que hay otra nueva propuesta viste

...Y que ellas pueden pagar si no quieren en el recibo el descuento, lo pueden pagar todos los meses y ahí no se cobra nada por supuesto que tenes que tener una antigüedad pero bueno, lo pueden hacer creo

FS: Tienen otras alternativas

L: Siempre recomendé pero yo no sabia, ahora mi cuñada siempre me preguntaba, - mira lo que no tiene es internación- pero creo que es para gente jubilada- pero ahora me estaba diciendo Gaby que no, que es para cualquiera ... así que ahora empiezo, al que me pregunte

FS: si, además la idea es que, bueno justamente el seguro de salud lo que viene es a complementar esa parte que la mutual no desarrolló todavía porque el tema es que una vez que vos pasas el nivel de atención primaria, si pegas el salto a una mediana complejidad o alta complejidad, eso es un costo mucho mayor para los socios. Por eso el seguro se propone como una alternativa válida porque es optativa y porque dentro de todo complementa, no?

L: Claro porque no obligas a la persona, digamos, yo siempre lo pensé lo del seguro, siempre fue por miedo, miedo de que si pasaba algo, yo no tener dinero y no tener el apoyo, viste y ¿ que hago?. Mi marido tiene 75 años llevamos 17 años de diferencia, pero me puedo morir yo antes. Y las nenas, ya te digo al no tener nada, mira si se tienen que operar, se tienen que internar, si pasa algo siempre me dicen –Mamá vos sos catastrófica...Uno tiene que pensar siempre, no te digo vivir pensando en el después

FS: Pero existe un riesgo posible

L: uno no sabe cómo, donde y cuando, tenemos una fecha de vencimiento, no la sabemos, pero por lo menos no tener cargas, decir bueno a ver no le dejo la carga a fulano, de última tardará un mes, tardará dos meses , pero yo se que puedo contar con esa ayuda económica ya que te metan dentro de un aparatito y que te prendan fuego es suficiente viste, por ahí es sarcástico pero lamentablemente es así, bueno eso es lo que me llevo al seguro, a veces ,me olvido, porque la verdad, por ahí se me pasa el tiempo, he pagado inclusive adelantado, 2 o 3 meses cosa de que estoy cubierta. Porque me paso la vez pasada que si que no que había pasado un saldo en contra viste, y ahí lo perdes, entonces ese es el tema tengo que, le decía hoy a Gabi, lástima que no , porque yo no tengo tarjeta de débito porque mi marido cobra y saca todo, nunca deja nada, pero sí de crédito y gracias a Dios la tengo bien ... entonces digo, seria bueno que me venga ponele en la tarjeta de crédito

FS: para que vos te quedes tranquila que lo tienes cubierto, totalmente

L: exacto, pregunte por preguntar hoy, todavía no pero bueno en algún momento se podrá ... porque viste yo soy un desastre

FS: ahh no! A todos nos pasa también es importante contar con herramientas que nos ayuden a organizarnos. Esta bueno esto que vos me decis como también para llevarlo como propuesta. A mi se me puede pasar la fecha , y después sin quererlo quedó desfasada...

L: hoy por ejemplo digo ya llevo la plata y pago, la cuestión es que me llaman para hoy a la 1, y salí porque está la casa medio remodelando. Salí a las apuradas y cuando llego digo – no te puedo creer- no traje la plata. Todavía tengo 10 días a mi favor, 9 porque el 10 ya no lo cuento

por las dudas, porque me paso que me dieron de baja claro y ahí perdes...Volver a empezar eso es lo que a mi me generaba esa angustia

FS: Y Lidia,¿ algún otro servicio económico usaste?

L: Mira creo que si, yo he comprado un termotanque, eso me facilito la proveeduría, créditos por ahí no te dan, si no tenes un recibo de sueldo , porque ahora uno tiene la tarjeta pero en esos años no había

Yo creo que hasta un préstamo que me lo descontaban del sueldo, yo por ahí me olvido quizá sabe más mi marido, pero si te pones en la ficha nuestra si si, te sale, si si, un préstamo que también me simplifico porque yo creo que en menos de 48 hs teníamos el dinero en la mano, el cheque digamos porque tuvimos que ir al banco a sacarlo, eso también me ayudo, hace varios años de esto. Por eso no me debo acordar, me ayudo claro

FS: entonces vos me contabas que adheriste al servicio de seguros porque te lo ofrecieron, o como fue, vos estabas previendo esto

L: Yo siempre preveo viste, trato, trato y yo leo digamos, me cuesta leer porque no veo, siempre leo los carteles que vengo o por ahí el diario que en un momento venia , entonces se me dio por preguntar y entonces me arrimo a las chicas, les pregunto y así fue que hablando con mi marido - ¿Qué te parece?, estábamos los dos, ya que estábamos que te parece porque no ponemos a las nenas y hacemos completo . Y ahí me hablan del exequial, de todo, de SMG que se yo. La verdad yo no sé para que sirve, la verdad, a veces es tanta información que con el tiempo uno va aprendiendo, pero hay cosas que por ahí todavía no las se, me entendes, pero vengo, pregunto la farmacia , los remedios el 40% que me parece bárbaro, para el que no tiene nada me parece buenísimo

FS: y Lidia ¿vos no participaste en los talleres que se hicieron sobre seguros?

L: No, y de memoria tampoco. Una de las primeras que había venido, mira, el único taller que hice , en realidad no hice nada, porque también quería, en un momento estaban dando creo que manualidades algo, bueno y eso lo que pasa es que como trabajaba, yo recién ahora ando mas de vaga pero yo trabaje hasta los 55 , 56 años, entonces viste mi trabajo no me permitía hacerlo

FS: claro

L: recién ahora y con tiempo, y así a veces se te complica el médico, lo operaron a mi marido y ves el no entró en SMG porque ya es mayor de edad

FS: es verdad que habíamos hablado del tema de la edad, que se pudiera extender

L: yo creo que quizá no tanto a los 80, pero a 75 llevarlo, que tampoco es, porque ya está por cumplir los 76, pero va cambiando la expectativa de vida digamos

FS: exactamente, hoy la expectativa de vida ha crecido tanto que es un desafío también para las organizaciones, ver cómo hacer para trabajar justamente con ese tramo que es el que me decís.

L: es verdad

FS: la mutual incluirá propuestas de ahorro, que también están vinculadas a las personas mayores que les pueden servir, como por ejemplo frente a la necesidad de cuidados, digamos que tienen esta idea del riesgo no?

L: exacto

FS: no solamente lo puedo hacer a través de un seguro, sino a través de un ahorro, prever que tengo ese dinero y que bueno tiene un rédito que es interesante a largo plazo.

L: si yo lo pensé, a mi me habían ofrecido lo del ahorro, y creo que había como 200, y lo perdí porque estábamos en capital, andábamos con otros problemas y se me paso. Le voy a preguntar a las chicas como es para abrir una, digamos que por ahí no es necesario mucho que uno pueda poner 1000 pesos por mes, lo que uno puede ... y el tema de la edad... si porque hoy ves a un hombre, te dice 80 años y decís no puede ser . Bueno mi marido de hecho, está por cumplir 76 y no lo ves de 76 quizá su cabeza, pero físicamente gracias a Dios por un lado, ahora que lo operaron , digamos, este, porque se cayó . Pero hasta el año pasado se subía a una escalera y te pintaba la casa, entendes. Por eso te digo, se extiende todo, igual pasa con la mujer

FS: seguro

L: el otro día me hija me llama, está trabajando en Tailandia, y me dice mamá decime, ella hijos no quiere por el momento, no le interesa. Entonces me dice , yo hasta que edad puedo tener hijos? – Mira hoy la mujer creo que esta capacitada, mira 46 años no te diría pero

FS: si se ha extendido mucho más

L: Se ha extendido , lo que pasa es que, no es la misma paciencia y así como nos envejecemos por fuera también nos envejecemos por dentro , lo que puedes hacer pero no te recomiendo en Tailandia , pero si te van a querer sacar el chico yo no se como es allá la cantidad de papeles que tuvo que hacer ... no es tan fácil, lo que pasa que a uno que no sabe, no conoce, me entendes, entonces le confiscan, yo te digo todo esto porque soy amiga, digamos conozco una persona que es íntimo amigo y él me lo cuenta. No era el me hace, era el sobrino, y bueno le confiscaron todo, la venta en Panamá también está como acá digamos se cierra la franquicia. Entonces a ella , al pertenecer a la empresa , le dicen de ir a Tailandia, Dubai y Perú. Pero Perú tenía que renunciar porque era un judío que la quería para un hotel y ella tuvo miedo. Dijo no, yo sigo en la Duree, me voy, entre Tailandia y Dubai prefiero Tailandia porque este chef amigo de ella, mira que Dubai

FS: dura la vida de las mujeres en Dubai

L: en Tailandia no te creas que no es muy dura, pero bueno. Esto me da de comer, acá tengo que vivir y ahorrar, entonces pensando en eso y ya tiene 34 años vino lo de esto. Y bueno mira andate a Panamá y cuando te vuelvas a vivir a Panamá, o te manden a algún país seguro, sobre todo porque vos ya te casaste-, se caso en Tailandia , entonces le hago yo – ni se te ocurra tener un hijo ahí porque no te lo van a dejar sacar tan fácil entonces

FS: que bárbaro, que fantástico, no?

L: sí, le costó. Le costó, no es tan fácil, a uno le cuesta, dice- no son nuestras costumbres , la comida , es el país más contaminado del mundo , agua de botella no puedes tomar tenes que estar comprando agua todo el tiempo, vos quieres venir me dice – No! Dejame en mi casa, le digo

FS: bueno pero debe ser lindo conocer el lugar

L: no no es algo que por ahí me llama la atención, sabes que lo que es la cultura digamos de los monjes, Buda y todo eso por ahí

FS: Bueno pero digamos que vos siempre estuviste pensando en esto de cubrir el riesgo a través de alguna estrategia

L: a través de algo , la mutual me lo ofrecía y yo trate de tomarla digamos porque ya te dije en un momento, económico no es algo que vos decís, porque vos vas a una aseguradora, y cuánta plata , no puedo un seguro de vida o lo que fuere, ¿Cuánto tenes que tener? Yo escuchaba cuando yo trabajaba con mis patrones que para mí era esto inalcanzable no?, porque vos decís que loco lo que es la vida como fue avanzando, yo una empleada doméstica y hoy digo, que lindo poder decir tengo tal cosa, y decir, bueno no tengo la preocupación hoy no, digamos la preocupación está

Ellos hablaban tan abiertamente de que pagaban no se cuanto en el seguro , que no tenían que engordar , porque te juro porque el seguro hasta eso .

Bueno ves en Panamá hasta eso, vos no tenes que engordar, que no tenes que no se que, por riesgo de vida porque sino perdes todo y bueno acá no

FS: claro... crees que esto es porque lo brinda la mutual?

L: Para mí este, ya te digo, para mí fue una adquisición, digamos no es ni siquiera decir, tiro viste que hay gente que dice – yo no tiro dinero, yo prefiero tener la tranquilidad de saber, para mí no es tirar, es invertir , digamos, en mi bienestar, el bienestar de mi familia , y bueno me siento cómoda con lo que hago, y la mutual me da esa seguridad.... confianza digamos...

No es un peso, quizá si me faltara ese peso, si me borraría del seguro, que puede pasar, pero no me borraría jamás de la mutual, entendes digamos

porque es lo que me ha dado digamos la tranquilidad de tener esa cobertura no cierto, pero el seguro si lo puedo digamos para mí, y si se va adquiriendo otro tipo de cosas, estaría feliz de la vida porque es el bienestar para nosotros que vamos creciendo y necesitamos cada vez más

FS: seguro Lidia... y te hago otra pregunta ¿participaste alguna vez en las charlas con la Comisión Directiva?

L: No ...digamos, dispuesta siempre estoy, hoy tengo el tiempo, gracias a Dios lo puedo hacer , este puedo participar un poquito más

FS: : claro, y animáte a acercarte a las actividades porque las chicas van a hacer actividades en el año, ahora en verano esta todo suspendido

L: claro, ahora cuando empiece... me voy a poner en algo, eso de la memoria, decía, tengo que hacerlo lo que pasa es que encima soy fiaca, me cuesta salir de casa.

FS: pero bueno, capaz que una vez por semana te genera una excusa para salir

L: eso si esta bueno, y me parece bárbaro que se vaya implementando lo mismo eso de las provincias, yo creo que hay que trabajar mucho más te digo en las provincias. Yo te digo, yo voy mucho a Tucumán por ejemplo, y en Tucumán, prácticamente yo si porque veo y paso, pasé varias veces y yo ya capté donde estaban, viste la oficina de la mutual no? Y por ejemplo hay gente que no la conoce.

Entonces inclusive mi cuñada que tiene, que está jubilada , no reniegues, andate a la mutual te van a descontar del recibo, si quieres algo mas vos te van a descontar, vos no esperes que te vengán a tu casa porque no se si mandan, antes volanteaban le digo, porque mi amiga la tenia volanteando yo a Carmen, después la vi sentada acá y allá, yo le decía que no veo que se hace como un plan que viste alguien o mande volantes o alguien que haga alguna charla

Siempre en todo el país, en Salta pero ves ahí no preste atención. Hoy viendo el volante y veo que también están en Salta, pero como que Tucumán está ahí y nadie la conoce,

.La gente que yo he hablado, al contrario te digo me he sentado y le he contado – vayan , está sobre...no se qué calle ahora

FS: no me acuerdo la calle, pero si les puedo decir que vayan a ver a Mercedes que es la delegada que ahí puede ser que

L: viste que hay gente que por ahí es muy especial, que si no conoce alguien que sea referente

FS: esa referencia, mira anda y habla con ...

L: es lo que note, que no la conocen o la conocen muy poco , que raro le digo porque

FS: Poca promoción

L: si me pareció eso en esa zona, no te puedo decir el resto porque no conozco

si yo a mucha gente recomendé, si tengo en capital sé que fueron, nunca daban nombre, entonces viste no

FS: bueno pero te tenes que poner como madrina solidaria, porque, obvio

L: si, entonces ahí uno recomienda, vi que estaban en Bariloche ... Tengo en Bariloche una amiga que

FS: tenes un montón de amigos en todo el país! Te tenes que armar las vacaciones para todos lados!

L: entonces ahí también como que bueno, mira Normita fijate que hay, que a veces ella participa mucho de lo que son los talleres, pero ves, ella participa de danza, por ejemplo , viste eso que hacen, eso que pintan, decoupage, bueno eso

FS: mira que bueno eso

L: que yo en un momento iba a ofrecerte para dar sin costo me entendes porque no quiero lucrar

FS: claro, para darles a otros socios, si!

L: Viste eso también lo había propuesto

FS: te puede hacer muy bien

L: iba a proponerlo en un momento...y el que quiera venir bueno y vea , porque a veces hay viejitas que tienen , o gente no viejitas sino por ahí gente más joven que tiene una salida también laboral, unas horas de mi tiempo por ahí no cuesta nada. Eso es por ahí una propuesta que viste, me gustaría hacer....

hacer un tallercito chiquito pensé, si no hay nada acá ponele, viste unas 2 horitas 3, quien se quiera anotar que se yo,

FS: esta buenísimo

L: pero sin, sin costo digamos

FS: no, pero la mutual puede comprar algunos materiales,

L: o yo traigo

FS: cosa que se les facilite y todos puedan venir a aprender

L: que no tengan, porque también es un gasto

viste yo tengo servilletas , se trae para el pegamento, y después el que le interesa ya solito va comprando

FS: hoy te llevas una propuesta más entonces....

Bueno la verdad te agradezco muchísimo tu tiempo

L: no por favor

FS: la realidad es que les agradezco muchísimo, porque a mí lo que me interesa justamente es conocer la experiencia de ustedes particularmente cómo viven esto, porque yo lo puedo ver , lo puedo percibir, puedo conocer a los socios, pero esta bueno que cada uno me cuente su propia experiencia porque digo eso es lo que hace rico el sistema y lo que hace que bueno, uno piense que este es un sistema para resolver muchas cuestiones que nos atraviesan en la vida cotidiana , que a veces pensamos, bueno, ¿cómo lo podremos resolver? ¿Cómo podríamos estar cubiertos?, bueno poder evaluar este sistema como una alternativa...

Es importante tu mirada ...

L: esta buenísimo, viste eso de interiorizarse , pero bueno no puedo hablar de lo que no se, lo que si se es mi experiencia y la tuve muy buena, no voy a decir que me paso algo , porque no, me entiendes. Vengo y por ahí le digo a las chicas, mira fulanito , no me gusto o no vuelvo a ir directamente

F: es muy importante eso,

L: de las veces que fui a todo lo que se uso, estuve bárbaro la verdad en todo

FS: Si, pero es muy importante esto que decís, o sea la vuelta de ustedes, para saber, son ustedes los que evalúan, son ustedes los que pueden decir , esto nos esta funcionando, ojo que fui acá y no me atendieron como esperaba , entonces es muy importante , o me quisieron cobrar algo que no me tenían que cobrar , todos esos controles dependen de nosotros, sino los decimos perdemos.

L: si nos callamos ,eso es verdad si si

FS: Y bueno, te agradezco muchísimo, porque además me encanta venir acá porque ustedes son muy charletas.

L: muchísimas gracias

-----