



FACULTAD LATINOAMERICANA DE CIENCIAS SOCIALES

-SEDE ACADÉMICA ARGENTINA-

PROGRAMA DE DOCTORADO EN CIENCIAS SOCIALES

TÍTULO DE LA TESIS:

Inclusión financiera en barrios populares: del Barrio Padre Carlos Múgica (ex Villa 31-31 bis) a los asentamientos urbanos de Argentina, un diagnóstico multidimensional en base al estudio empírico de barrios vulnerables durante 2018, 2019 y 2021.

Autor/a: Ignacio E. Carballo

Director/a: Dr. Martin Grandes

Co-Director/a: Dr. Damian Panigo

FECHA: 1 de agosto de 2023

Este doctorado fue realizado gracias a una beca otorgada por el Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas. (CONICET)

Resumen en castellano

El propósito de esta tesis doctoral es analizar diversas dimensiones de la inclusión financiera de personas y comercios en Barrios Populares de Argentina.

La inclusión financiera se ha posicionado en metas de gobiernos y hacedores de política de todo el mundo. Además, el impacto del COVID-19 expuso las condiciones de exclusión financiera de los sectores más relegados de la sociedad, así como el rol de la digitalización. Sin embargo, exceptuando un puñado de relevamientos generales de organismos multilaterales, no existen estudios que hayan abordado de manera multidimensional desde la demanda la inclusión financiera orientada, en específico, a los agentes más vulnerados en Argentina.

A tal fin, esta tesis doctoral presenta diversos instrumentos de creación propia, evaluados en campo y fácilmente replicables para analizar dimensiones de la inclusión financiera en Barrios Populares. Inicialmente se estudió el Barrio Padre Carlos Múgica de la Ciudad de Buenos Aires (B31), de manera cuantitativa y cualitativa en la prepandemia durante 2018 y 2019, para luego presentar un primer diagnóstico cuantitativo a nivel nacional al año 2021 centrandolo en el rol de los medios de pago digitales. En suma, se realizaron cuatro grupos focales y tres relevamientos en el B31, alcanzando a 654 individuos y 104 comerciantes, y una encuesta nacional a 751 individuos y comerciantes en 20 barrios populares de 10 provincias Argentina.

Pudimos cotejar 12 hipótesis específicas, así como encontrar diversos hallazgos que abren nuevas líneas de investigación. Entre los principales se destacan aspectos como las diferencias entre bancarización real y percibida; que el acceso pasado a financiamiento es minoritario, pero la demanda potencial de crédito muy alta; que mejorar la vivienda es la principal razón a la hora de ahorrar y/o tomar prestado dinero; y que el dinero en efectivo y las fuentes informales de ahorro y crédito ocupan un importante rol en detrimento de los servicios financieros digitales, lejanos en esta población.

Adicionalmente, confiando en que para diagramar cualquier política de intervención efectiva es necesario contar con información específica por tipo población (especialmente la más vulnerable), comparamos nuestros resultados con diagnósticos preexistentes poniendo de manifiesto la necesidad de mayor comprensión en torno a la inclusión financiera en Barrios Populares de Argentina, dejando un primer diagnóstico nacional en este sentido.

Palabras Clave: Inclusión Financiera, Barrios Populares. Políticas Públicas.

Abstract

The objective of this doctoral dissertation is to investigate various facets of the financial inclusion of low-income individuals and micro-enterprises in Argentine slums (*Barrios Populares*).

Financial inclusion has been added to the objectives of governments and policymakers worldwide. Moreover, COVID-19 exposed the conditions of financial exclusion of the most vulnerable sectors of society, as well as the role of digitalization. Except for a couple of general surveys conducted by multilateral organizations, there are no studies that address financial inclusion in a multidimensional, demand-driven manner, focusing on the most vulnerable agents in Argentina.

To analyse multiple aspects of financial inclusion in low-income slums, we present several instruments of our own design that have been evaluated in the field and are simple to replicate. First, the Padre Carlos Mugica Neighbourhood in the City of Buenos Aires (B31) was studied quantitatively and qualitatively in the pre-pandemic years of 2018 and 2019, followed by a first quantitative diagnosis at the national level for the year 2021, with focus on the role of digital payment methods. In total, four focus groups and three surveys were conducted in B31, reaching 654 individuals and 104 merchants, as well as a national survey involving 751 individuals and micro-merchants in 20 slums across 10 provinces in Argentina.

We were able to validate 12 specific hypotheses and uncover several findings that open up opportunities for further study. Among the most important are the disparities between actual and perceived bankarization; the fact that past access to financing is limited, but the potential demand for credit is very high; the reality that improving housing is the primary reason for saving and/or borrowing money; and the fact that cash and informal sources of savings and credit play a significant role to the detriment of digital financial services, which are largely absent in this population.

In addition, we compare our findings to previous international surveys, find several differences and emphasize the need for a deeper and specific understanding of financial inclusion in Argentine slums, presenting the first national analysis in this regard. It is our firm belief that, to come up with effective public policy, it is necessary to have population-specific information (especially for the most vulnerable).

Resumo

O objetivo desta tese de doutorado é investigar várias facetas da inclusão financeira de indivíduos de baixa renda e microempresas em favelas argentinas (*Barrios Populares*).

A inclusão financeira foi adicionada aos objetivos de governos e formuladores de políticas em todo o mundo. Além disso, a COVID-19 expôs as condições de exclusão financeira dos setores mais vulneráveis da sociedade, bem como o papel da digitalização. Com exceção de algumas pesquisas gerais realizadas por organizações multilaterais, não há estudos que abordem a inclusão financeira de forma multidimensional e orientada pela demanda, com foco nos agentes mais vulneráveis da Argentina.

Para analisar vários aspectos da inclusão financeira em favelas de baixa renda, apresentamos vários instrumentos de nosso próprio projeto que foram avaliados em campo e são simples de replicar. Primeiro, o Bairro Padre Carlos Mugica na Cidade de Buenos Aires (B31) foi estudado quantitativa e qualitativamente nos anos pré-pandêmicos de 2018 e 2019, seguido por um primeiro diagnóstico quantitativo em nível nacional para o ano de 2021, com foco no papel dos métodos de pagamento digital. No total, foram realizados quatro grupos de foco e três pesquisas na B31, atingindo 654 indivíduos e 104 comerciantes, bem como uma pesquisa nacional envolvendo 751 indivíduos e microcomerciantes em 20 favelas em 10 províncias da Argentina.

Conseguimos validar 12 hipóteses específicas e descobrir várias constatações que abrem oportunidades para estudos futuros. Entre as mais importantes estão as disparidades entre a bancarização real e a percebida; o fato de que o acesso anterior ao financiamento é limitado, mas a demanda potencial por crédito é muito alta; a realidade de que a melhoria da moradia é o principal motivo para poupar e/ou tomar dinheiro emprestado; e o fato de que o dinheiro e as fontes informais de poupança e crédito desempenham um papel significativo em detrimento dos serviços financeiros digitais, que são amplamente ausentes nessa população.

Além disso, comparamos nossos resultados com pesquisas internacionais anteriores, encontramos várias diferenças e enfatizamos a necessidade de uma compreensão mais profunda e específica da inclusão financeira nas favelas argentinas, apresentando a primeira análise nacional a esse respeito. Acreditamos firmemente que, para criar políticas públicas eficazes, é necessário ter informações específicas sobre a população (especialmente para os mais vulneráveis).

Agradecimientos

Son muchas las personas e instituciones que han contribuido o influido positivamente en el proceso y conclusión de este Trabajo Final de Doctorado, el cual (a la par de quien escribe), se ha visto transformado con el correr de los años y la implementación de sus distintas instancias.

En primer lugar, agradecer al Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET) quien hizo posible esta instancia permitiendo mi formación a través de una beca doctoral. A la par, quisiera agradecer a mi director de tesis, así como al cuerpo académico y administrativo del Doctorado en Ciencias Sociales de FLACSO, quienes además de formarme técnica y metodológicamente, han sabido demostrar calidez, comprensión y acompañamiento humano en todos estos años de aprendizaje. Sin su apoyo, principalmente durante la pandemia, este proyecto habría quedado trunco: de todo corazón, gracias.

También quiero agradecer a las diversas instituciones que colaboraron en hacer posible mi trabajo de campo y llegada a los Barrios Populares de Argentina. En primer término, al Centro de Desarrollo Emprendedor y Laboral de la Secretaría de Infraestructura Social y Urbana (ex SecSySU) del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, por brindarme los recursos que fueron necesarios para llevar a cabo parte del proceso de investigación empírica. De igual modo, agradecer a los/as 7 voluntarios/as que ayudaron en el trabajo de campo y levantamiento de datos de mis primeros estudios de caso en el Barrio 31. Adicionalmente, agradecer a la organización TECHO, cuyo compromiso con este trabajo doctoral, incluso devenida la pandemia, llevó a movilizar voluntarios/as y recursos en todo el país con una empatía, profesionalismo y sensibilidad social como pocas veces he visto. Un especial y muy profundo agradecimiento merecen los más de 1,509 vecinos y vecinas de todos los Barrios que brindaron su valioso tiempo y son, sin duda, verdaderos protagonistas en este trabajo de investigación.

Quiero adelantar también mis disculpas y el mayor de mis agradecimientos a todos/as quienes han sido parte en las distintas esferas de este proceso doctoral. Amigos/as y colegas anónimos que con su escucha, comprensión y ánimo hicieron posible alcanzar esta instancia.

Por último, quiero agradecer a mis amistades más cercanas y a mi familia. En especial, quiero hacer dos menciones. A mis padres, cuyo amor, esfuerzo y resiliencia ha sido siempre mi mayor ejemplo. Y a mi compañera de vida, quien, a pesar de todo, siempre estuvo ahí para darme palabras de apoyo y un abrazo reconfortante para renovar energías.

Ignacio E. Carballo

Inclusión financiera en barrios populares: del Barrio Padre Carlos Múgica (ex Villa 31-31 bis) a los asentamientos urbanos de Argentina, un diagnóstico multidimensional en base al estudio empírico de barrios vulnerables durante 2018, 2019 y 2021.

Ignacio E. Carballo¹

ÍNDICE GENERAL

SECCIÓN I: PRESENTACIÓN DEL TRABAJO - 12

CAP. I - INTRODUCCIÓN	12
a. Introducción a la problemática de investigación	12
b. Introducción a los objetivos e hipótesis generales	15
c. Introducción al alcance y metodología del estudio	18
d. Organización de las secciones a desarrollar	21
CAP. II - MARCO TEORICO: La inclusión financiera como dimensión del desarrollo económico	22
e. De la pobreza a la exclusión social	23
<i>i. Pobreza:</i>	23
<i>ii. Exclusión Social:</i>	24
f. Exclusión Financiera: dimensiones de oferta y demanda	27
<i>i. Desde la oferta:</i>	28
<i>ii. Desde la demanda:</i>	29
g. Multidimensionalidad y vínculos con el Desarrollo	31
CAP. III - ESTADO DEL ARTE Y ANTECEDENTES: El fenómeno global de la Inclusión Financiera	36
h. Origen de las Microfinanzas	38
i. Del Microcrédito a las Microfinanzas	40
j. Impacto de las Microfinanzas	41
k. De las Microfinanzas al fenómeno global de Inclusión Financiera	44
l. El auge de la Inclusión Financiera Digital y las Fintech	48
m. Inclusión Financiera Digital y pobreza: el rol del efectivo y los pagos digitales	51
n. Inclusión Digital y pobreza: consideraciones para el estudio en Barrios Populares	54
o. Medición de la Inclusión Financiera: la importancia de los datos desde la demanda	58
p. Impacto de la Inclusión Financiera y Digital	60
q. Posturas críticas al fenómeno de la inclusión financiera	64

SECCIÓN II: PLANTEO DEL PROBLEMA Y PROPUESTA METODOLÓGICA - 66

CAP. IV - CONTEXTO Y PLANTEO DEL PROBLEMA: la necesidad de un entendimiento segmentado y multidimensional	66
a. Contexto Global y Local	67
<i>i. Inclusión Financiera en el mundo: el Global Findex 2017-2021</i>	67
<i>ii. Inclusión Financiera en Argentina: Global Findex e informes Locales</i>	69
<i>iii. Especificidades de la Inclusión Financiera en barrios populares y el caso de Argentina</i>	74
b. Problema de Investigación	76
CAP. V - OBJETIVOS E HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN	78
c. Objetivo General y Específicos	78

¹ Ignacio Esteban Carballo / DNI: 33.174.404 / nachocarballo4@hotmail.com

d. Hipótesis de trabajo	80
CAP. VI - PROPUESTA METODOLÓGICA	82
e. Diseño e implementación del Instrumentos Cuantitativos (EMIF)	82
f. Muestras y levantamiento de información	85
g. Abordaje cualitativo: grupos focales	86

SECCIÓN III: RESULTADOS DIAGNÓSTICOS MULTIDIMENSIONALES DE INCLUSIÓN FINANCIERA EN BARRIOS POPULARES - 88

CAP. VII - ESTUDIO EMPÍRICO Nro. 1: Inclusión Financiera multidimensional en hogares del Barrio 31, años 2018-2019 88

a. Introducción al Caso de Estudio: Inclusión Financiera en el Barrio 31	88
b. Instrumento Cuantitativo (EMIF B31-individuos)	92
c. Muestra y levantamiento de información	92
d. Limitaciones del Instrumento Cuantitativo (EMIF B31-Individuos)	96
e. Abordaje cualitativo: grupos focales a individuos	98
f. RESULTADOS EMIF B31 A INDIVIDUOS 2018-2019	99
a. CUENTAS Y MEDIOS DE PAGO	99
b. AHORROS: MEDIOS Y MOTIVOS	111
c. CREDITOS Y FINANCIAMIENTO	114
d. DINERO MÓVIL Y TRANSFERENCIAS	122
e. SEGUROS	127
f. VULNERABILIDAD FINANCIERA	129
g. RESULTADOS GRUPOS FOCALES A INDIVIDUOS 2018	139
a. GRUPO FOCAL NRO. 1: Sin experiencia en Sistema Financiero Formal	139
b. GRUPO FOCAL NRO. 2: Con experiencia en Sistema Financiero Formal	145
c. COMPARATIVA DE GRUPOS FOCALES	149
h. CONCLUSIONES PRELIMINARES - B31 Individuos 2018-19	151

CAP. VIII - ESTUDIO EMPÍRICO Nro. 2: Inclusión Financiera multidimensional y pagos digitales en comercios del Barrio 31, año 2019 156

i. Introducción al Caso de Estudio: Inclusión Financiera digital en comercios del Barrio 31	156
j. Instrumento Cuantitativo (EMIF B31-Comercios)	160
k. Muestra y levantamiento de información	162
l. Limitaciones del Instrumento Cuantitativo (EMIF B31-Comercios)	163
m. Abordaje cualitativo: grupos focales a comerciantes	164
n. RESULTADOS EMIF B31 A COMERCIOS 2019	165
a. TELÉFONO MÓVIL Y ACCESO AL MUNDO DIGITAL	167
b. EDUCACIÓN DIGITAL Y MÓVIL	171
c. SERVICIOS FINANCIEROS TRADICIONALES Y DIGITALES	176
d. USO DE DINERO DIGITAL PARA VENTAS Y COMPRAS	181
e. USO DE EFECTIVO Y SEGURIDAD	186
f. PAGOS DIGITALES Y VENTAS ESPERADAS	190
o. RESULTADOS GRUPOS FOCALES A COMERCIOS 2019	193
a. GRUPO FOCAL NRO. 1: Comerciantes con interacción presente o pasada con el sistema financiero	193
b. GRUPO FOCAL NRO. 2: Comerciantes sin interacción presente o pasada con el sistema financiero	198
c. COMPARATIVA DE GRUPOS FOCALES	203
p. CONCLUSIONES PRELIMINARES – B31 Comerciantes 2019	206

CAP. IX - ESTUDIO EMPÍRICO Nro. 3: Inclusión Financiera y Pagos Digitales en Barrios Populares de Argentina: relevamiento en 10 provincias de Argentina, año 2021 210

q. Introducción al Caso de Estudio: Inclusión Financiera Digital y Pagos Digitales en Barrios Populares de Argentina en contexto del COVID-19.	210
--	-----

r. Instrumento Cuantitativo (EMIF Nacional)	214
s. Muestra y levantamiento de información	216
t. Limitaciones del Instrumento Cuantitativo (EMIF Nacional)	218
u. RESULTADOS EMIF NACIONAL 2021	219
a. CUENTAS Y MEDIOS DE PAGO	221
b. DIGITALIZACIÓN Y CONECTIVIDAD	232
c. AHORRO, CRÉDITO Y USO DE PRODUCTOS FINANCIEROS Y DE PAGOS DIGITALES	236
d. PAGOS DIGITALES Y COMERCIOS	248
e. VULNERABILIDAD FINANCIERA	254
BOX 1 - Aplicaciones de delivery y Barrios Populares	260
BOX 2 - Potencial uso de tarjetas en medios de transporte	261
BOX 3 - Criptomonedas y los barrios populares	261
v. CONCLUSIONES PRELIMINARES – Alcance Nacional	263

SECCIÓN IV: CONCLUSIONES Y REFLEXIONES FINALES - 267

CAP. VII – Conclusiones y reflexiones finales	267
a. Hallazgos de esta investigación	267
b. Reflexiones a modo de cierre	275

SECCIÓN V: BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS - 280

I. Bibliografía	280
II. Anexos	298
a. Anexo A: Cuestionario EMIF B31 - Individuos	298
c. Anexo B: Aportes de la EMIF B31-Individuos frente a Global Findes y BCRA/CAF	316
d. Anexo C: Cuestionario Grupos Focales - Individuos	321
e. Anexo D: Aspectos Socioeconómicos y Caracterización de la muestra EMIF B31 - Individuos	331
f. Anexo E: Cuestionario EMIF B31 - Comercios	342
g. Anexo F: Aspectos Socioeconómicos y Caracterización de la muestra EMIF B31 – Comercios	366
h. Anexo G: Cuestionario Grupos Focales - Comercios	380
i. Anexo H: Cuestionario EMIF Nacional	388
j. Anexo I: Guía para encuestadores/as EMIF Nacional	412
k. Anexo J: Aspectos Socioeconómicos y Caracterización de la muestra EMIF Nacional	418

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1</i> Resumen de metodologías de investigación.....	20
<i>Tabla 2:</i> Impacto de la inclusión financiera basado en evidencia	62
<i>Tabla 3:</i> Objetivos y Preguntas de Investigación	79
<i>Tabla 4:</i> Resumen de metodología de investigación	88
<i>Tabla 5:</i> Cantidad de Encuestas realizadas a individuos en 2018 y 2019	94
<i>Tabla 6:</i> Grupos Focales a Individuos Barrio 31- 2018.....	99
<i>Tabla 7:</i> Fuente de préstamo en los últimos 12 meses reportados 2018-2019 (%)	116
<i>Tabla 8:</i> Crédito Potencial y Crédito Pasado B31 2018-2019 (%)	118
<i>Tabla 9:</i> Fuente de préstamo potencial en los próximos 12 meses 2018-2019 (%).....	120
<i>Tabla 10:</i> Adultos por tenencia de Teléfono Móvil en B31 - 2018-2019 (%)	123
<i>Tabla 11:</i> Comparativa Grupos Focales a B31 Individuos - 2018	149
<i>Tabla 12:</i> Cantidad de Encuestas por sector y espacio económico 2019	163
<i>Tabla 13:</i> Grupos Focales a comerciantes del Barrio 31 - 2019.....	165
<i>Tabla 14:</i> Variación esperada de ventas comercios usuarios de Pagos Digitales en Barrio 31 - 2019.....	192
<i>Tabla 15:</i> Cantidad de Encuestas por provincia 2021	217
<i>Tabla 16:</i> Adultos en Barrios Populares con Tenencia de Teléfono móvil 2021 (%)	233
<i>Tabla 17:</i> Adultos en Barrios Populares con datos móviles para todo el mes 2021 (%).....	234
<i>Tabla 18:</i> Adultos en Barrios Populares que reciben transferencias del Estado, uso de Cuentas 2021 (%)	237
<i>Tabla 19:</i> Adultos en Barrios Populares que mueven dinero digital con Teléfono Móvil 2021 (%)	245
<i>Tabla 20:</i> Adultos en Barrios Populares uso potencial de pagos móviles 2021 (%)	248
<i>Tabla 21:</i> Comercios que aceptan pagos en Barrios Populares – Recomendaría a otros comercios aceptar 2021 (%)	249
<i>Tabla 22:</i> Comercios en Barrios Populares que no aceptan pagos, interés potencial 2021 (%)	251
<i>Tabla 23:</i> Adultos en Barrios Populares – vulnerabilidad financiera 2021 (%)	255
<i>Tabla 24:</i> Hipótesis de investigación y aporte de evidencia por instrumento (%)	271
<i>Tabla 25:</i> Hallazgos complementarios y aporte de evidencia por instrumento (%)	275

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1:</i> Multidimensionalidad de la Inclusión Financiera y vínculo con el desarrollo	35
<i>Figura 2:</i> Servicios Financieros según eslabón de la pirámide social	41
<i>Figura 3:</i> Evolución del fenómeno global de la Inclusión Financiera	50
<i>Figura 4:</i> Adultos con cuenta en una institución financiera formal B31 2018 vs Findex 2017(%).....	102
<i>Figura 5:</i> Adultos con cuenta en una institución financiera formal B31 2018-2019 vs Findex 2021 (%).....	102
<i>Figura 6:</i> Penetración de cuentas por región en B31 2018-2019 (%).....	103
<i>Figura 7:</i> Penetración de cuentas y Distribución del Ingreso B31 2018-2019 (%).....	104
<i>Figura 8:</i> Uso de Cuenta en Institución Financiera B31 2018-2019 (%).....	106
<i>Figura 9:</i> Acceso y Uso de Tarjetas B31 2018-2019 (%)	108
<i>Figura 10:</i> Barreras auto reportadas para el uso de cuentas formales: B31 2018-19 y Argentina Findex 2017-21	110
<i>Figura 11:</i> Motivos para haber dejado de tener cuentas formales B31 2018-2019(%)	111
<i>Figura 12:</i> Conducta de ahorro entre adultos del B31 2018-2019(%).....	113
<i>Figura 13:</i> Razones para ahorrar en el B31 2018-2019 (%).....	114
<i>Figura 14:</i> Razones para pedir prestado en los últimos 12 meses B31 2018-2019 (%)	116
<i>Figura 15:</i> Fuentes de préstamos por tipo de prestamista B31 2018-2019 (%).....	117
<i>Figura 16:</i> Razones para pedir prestado en los próximos 12 meses B31 2018-2019 (%).....	119
<i>Figura 17:</i> Fuentes de préstamos potencial por tipo de prestamista B31 2018-2019 (%)	120
<i>Figura 18:</i> Barreras auto reportadas para pedir Préstamo en los próximos 12 meses 2018-2019 (%).....	121
<i>Figura 19:</i> Uso de dinero móvil en adultos con Teléfono Móvil del B31 2018- 2019 (%).....	124
<i>Figura 20:</i> Adultos que enviaron o recibieron dinero en B31 2018-2019.....	125

<i>Figura 21: Mecanismos para recibir pagos de sueldo y salarios 2018-2019 (%).....</i>	<i>126</i>
<i>Figura 22: Mecanismos para Transferencias Sociales del Gobierno 2018-2019 (%).....</i>	<i>127</i>
<i>Figura 23: Adultos con algún tipo de Seguro en B31 2018-2019 (%).....</i>	<i>128</i>
<i>Figura 24: Probabilidad declarada de contratar con algún tipo de Seguro en el futuro, 2019(%).....</i>	<i>129</i>
<i>Figura 25: Adultos que planifican cómo usar el dinero 2018-2019 (%).....</i>	<i>131</i>
<i>Figura 26: Adultos que recibieron capacitación financiera y fuente 2018-2019 (%).....</i>	<i>132</i>
<i>Figura 27: Capacidades Financieras – Cálculo de Porcentaje e Interés Compuesto 2018-2019 (%).....</i>	<i>133</i>
<i>Figura 28: Gestión de dinero y seguridad alimentaria 2018-2019 (%).....</i>	<i>135</i>
<i>Figura 29: Puede conseguir medio SMVM en caso de emergencia en 2018-2019 (%).....</i>	<i>136</i>
<i>Figura 30: Fuente de fondeo cuando falta dinero o surge una emergencia 2018-19 (%).....</i>	<i>137</i>
<i>Figura 31: Adultos Totalmente Excluidos en el Barrio 2018-19 (%).....</i>	<i>138</i>
<i>Figura 32: Porcentaje de rubros comerciales del B31 - 2019.....</i>	<i>166</i>
<i>Figura 33: Porcentaje de tenencia de dispositivos tecnológicos en Comercios del B31 - 2019.....</i>	<i>168</i>
<i>Figura 34: Porcentaje con acceso a internet únicamente a través del celular en Comercios del B31 - 2019 ...</i>	<i>169</i>
<i>Figura 35: Porcentaje de usos del teléfono celular en Comercios del B31 – 2019.....</i>	<i>170</i>
<i>Figura 36: Porcentaje de comercios que aceptan pagos digitales según seguridad en el manejo de la tecnología del celular en Barrio 31 - 2019.....</i>	<i>173</i>
<i>Figura 37: Porcentaje de nivel de confianza entre comerciantes que aceptan y no aceptan pagos digitales en Barrio 31 - 2019.....</i>	<i>173</i>
<i>Figura 38: Porcentaje de comerciantes interesados en Pagos Digitales según el manejo del celular en Barrio 31 - 2019.....</i>	<i>174</i>
<i>Figura 39: Porcentaje de comercios interesados en Pagos Digitales en relación al rango etario en Barrio 31 – 2019.....</i>	<i>175</i>
<i>Figura 40: Frecuencia de uso de la cuenta sobre comercios bancarizados con y sin pagos digitales en Barrio 31 – 2019.....</i>	<i>177</i>
<i>Figura 41: Demanda efectiva y demanda potencial de crédito en comercios del Barrio 31 - 2019.....</i>	<i>179</i>
<i>Figura 42: Uso cajeros automáticos de comerciantes con relación al de pagos digitales – Barrio 31 2019. ...</i>	<i>180</i>
<i>Figura 43: Porcentajes de comercios usuarios de Banca Móvil con Pagos Digitales en B31 - 2019.....</i>	<i>180</i>
<i>Figura 44: Porcentaje de motivos de comerciantes que aceptan pagos digitales en Barrio 31 - 2019.....</i>	<i>182</i>
<i>Figura 45: Porcentaje de disposición a pagarle a proveedores de forma digital en comercios del Barrio 31 - 2019.....</i>	<i>183</i>
<i>Figura 46: Porcentaje de frecuencia de uso de la T. de débito sobre comercios con tarjeta con y sin pagos digitales en el Barrio 31 - 2019.....</i>	<i>184</i>
<i>Figura 47: Composición de la muestra que paga digitalmente según fines de uso, Barrio 31 -2019.....</i>	<i>185</i>
<i>Figura 48: Porcentaje de víctimas de inseguridad en relación al dinero en efectivo en comercios del Barrio 31 - 2019.....</i>	<i>186</i>
<i>Figura 49: Porcentaje de consumidores por bien o servicio y forma de pago en comerciantes del Barrio 31 - 2019.....</i>	<i>187</i>
<i>Figura 50: Porcentaje de comercios interesados en aceptar Pagos Digitales según motivaciones en Barrio 31 - 2019.....</i>	<i>191</i>
<i>Figura 51: Adultos en Barrios Populares con cuenta en una institución financiera formal 2021 vs Findex 2021 (%).....</i>	<i>222</i>
<i>Figura 52: Adultos en Barrios Populares que reciben transferencias del Estado y canal de pago 2021 (%) – Rta. Multiple.....</i>	<i>223</i>
<i>Figura 53: Adultos en Barrios Populares que han realizado algún trabajo en los últimos 6 meses y metodología de cobro 2021 vs Findex 2021 (%).....</i>	<i>225</i>
<i>Figura 54: Barreras auto reportadas para el uso de cuentas formales en adultos de Barrios Populares sin cuenta en una institución financiera 2021 vs Findex 2021 (%).....</i>	<i>226</i>
<i>Figura 55: Adultos en Barrios Populares con tenencia de tarjetas 2021 vs Findex 2021 (%).....</i>	<i>228</i>
<i>Figura 56: Adultos en Barrios Populares razones de tenencia de tarjetas 2021 (%).....</i>	<i>229</i>
<i>Figura 57: Adultos en Barrios Populares razones de no tenencia de tarjetas 2021 (%).....</i>	<i>230</i>
<i>Figura 58: Adultos en Barrios Populares razones de no tenencia de tarjetas 2021 (%).....</i>	<i>234</i>
<i>Figura 59: Adultos en Barrios Populares, fuentes de uso del teléfono móvil (+ de 6 veces en el último mes - (%).....</i>	<i>235</i>
<i>Figura 60: Adultos en Barrios Populares, seguridad en el entendimiento y uso del teléfono móvil 2021 (%) ..</i>	<i>236</i>
<i>Figura 61: Adultos en Barrios Populares Uso de Cuenta en Institución Financiera 2021 (%).....</i>	<i>237</i>

<i>Figura 62: Adultos en Barrios Populares razones de no tenencia de tarjetas 2021 (%).....</i>	<i>239</i>
<i>Figura 63: Conducta de ahorro entre adultos en Barrios Populares 2021(%).....</i>	<i>240</i>
<i>Figura 64: Razones para ahorrar en Barrios Populares 2021 (%).....</i>	<i>241</i>
<i>Figura 65: Razones para pedir prestado en los últimos 12 meses en Barrios Populares – 2021(%).....</i>	<i>242</i>
<i>Figura 66: Fuentes de préstamos por tipo de prestamista en Barrios Populares – 2021(%).....</i>	<i>243</i>
<i>Figura 67: Razones para pedir prestado en los próximos 12 meses 2021 (%).....</i>	<i>244</i>
<i>Figura 68: Adultos en Barrios Populares – Usos del Celular asociados a pagos y finanzas 2021 (%).....</i>	<i>246</i>
<i>Figura 69: Adultos en Barrios Populares - Razones para no usar el celular para pagos o finanzas 2021 (%).....</i>	<i>247</i>
<i>Figura 70: Comercios en Barrios Populares – aceptación de pagos digitales 2021 (%).....</i>	<i>249</i>
<i>Figura 71: Comercios que aceptan pagos en Barrios Populares – Métodos de Aceptación 2021 (%).....</i>	<i>250</i>
<i>Figura 72: Comercios en Barrios Populares razones para aceptar pagos digitales 2021 (%).....</i>	<i>251</i>
<i>Figura 73: Comercios en Barrios Populares que no aceptan pagos populares, pero les gustaría hacerlo. Motivos 2021 (%).....</i>	<i>252</i>
<i>Figura 74: Comercios en Barrios Populares que aceptarían pagos, razones por las que no aceptan pagos digitales actualmente 2021 (%)</i>	<i>252</i>
<i>Figura 75: Comercios en Barrios Populares que no aceptan y no aceptarían pagos digitales, razones 2021 (%)</i>	<i>253</i>
<i>Figura 76: Comercios en Barrios Populares que dejaron de aceptar pagos digitales, razones 2021 (%)</i>	<i>254</i>
<i>Figura 77: Adultos en Barrios Populares - Fuente de fondeo cuando falta dinero o surge una emergencia 2021 (%)</i>	<i>256</i>
<i>Figura 78: Adultos en Barrios Populares - Ingresos de mujeres que se dedican a tareas del hogar 2021 (%).....</i>	<i>258</i>
<i>Figura 79: Adultos en Barrios Populares – Preocupaciones financieras del hogar 2021 (%).....</i>	<i>259</i>

SECCIÓN I: PRESENTACIÓN DEL TRABAJO

CAP. I - INTRODUCCIÓN

a. Introducción a la problemática de investigación

La estabilidad e integridad financiera son objetivos que se encuentran en el centro de la política económica de los principales reguladores y supervisores financieros, como mínimo, desde finales del siglo XX ([Crochet1997](#); [Marston2001](#); [Rudd, 2009](#)). Más recientemente, la contribución teórica de la inclusión financiera (que pretende llevar servicios financieros formales a las personas que no tienen acceso a estos) al logro de un crecimiento económico inclusivo y de los objetivos de desarrollo sostenible ha obtenido reconocimiento mundial, incorporándola al mencionado mapa de objetivos. Cada vez más estudios muestran que la inclusión financiera se ha convertido en una prioridad política en muchos países ([De Sousa, 2015](#), [Dema, 2015](#); [Cull et al., 2021](#); [Dabla-Norris et al., 2021](#); [Vo et al., 2021](#); [Ozili, 2021](#)).

El Grupo del Banco Mundial (GBM) define que "la inclusión financiera significa que las personas y las empresas tengan acceso a productos y servicios financieros útiles y asequibles que satisfacen sus necesidades -transacciones, pagos, ahorro, crédito y seguros- prestados de forma responsable y sostenible" ([Banco Mundial, 2022](#)). Esta misma definición la siguen diversos autores, como Yadav y Brummer, para vincular la inclusión financiera con las innovaciones tecnológicas con impacto en el espacio de los mercados financieros ([Yadav y Brummer, 2019](#)).

De manera general, hace referencia al acceso y uso a un conjunto de productos y servicios financieros, ofrecidos a un costo razonable y a través de instituciones financieras formales. A nivel global, los sectores con bajos ingresos, los sectores rurales y los agentes más vulnerables encuentran mayores dificultades para disponer de dichos servicios de manera asequible y con igualdad de condiciones ([Demirgüç-Kunt et. al., 2015](#); [Carballo, 2018](#); [2020](#)).

Sucede que la inclusión financiera es un concepto amplio, polisémico y multidimensional que pareciera se encuentra todavía en constante evolución, construcción y debate. Como veremos más adelante, las múltiples variables inherentes al proceso de inclusión financiera le otorgan su carácter de multidimensional².

² Aunque diversas y sin un consenso absoluto, hablar de multidimensionalidad refiere a la diversidad de variables involucradas en el proceso de inclusión financiera. A saber: a) dimensiones de demanda (usuario financiero consumidor y/o emprendedor/comerciante), oferta (instituciones proveedoras) o

La prioridad otorgada a la inclusión financiera se sustenta también en investigaciones que muestran evidencias de que la inclusión financiera promueve diversas variables vinculadas al desarrollo económico. Como son el crecimiento económico ([Kim et al., 2018](#)), una mayor estabilidad financiera ([Neaime y Gaysset, 2018](#)), la reducción de la pobreza ([Koomson et al., 2020](#)), la reducción de la desigualdad de ingresos ([Huang y Zhang, 2021](#)), entre otros. Otros estudios denotan mayor complejidad en la multidimensionalidad inherente a la inclusión financiera identificando algunos determinantes de la inclusión financiera como la alfabetización financiera ([Grohmann et al., 2018](#)), la regulación financiera ([Anarfo y Abor, 2019](#)), la incertidumbre de la política económica ([Ozili, 2022](#)) o las finanzas digitales ([Ozli 2018](#)),

De igual modo, la inclusión financiera se encuentra cada vez más en vista de hacedores de política y en las metas de gobierno de los países en desarrollo, con el propósito de favorecer a las personas de ingresos medios y bajos que se encuentran por fuera del sistema financiero. Mediante este nuevo objetivo de promoción a la inclusión financiera se han fomentado reformas y políticas críticas buscando ayudar a establecer un entorno financiero propicio en distintas economías. Por ejemplo, a través de alianzas público-privadas o compromisos específicos por parte de los Estados para asegurar que los recursos y las acciones necesarias se pongan en marcha para promover la inclusión financiera. Un concreto ejemplo de ello son las Estrategias Nacionales de Inclusión Financiera³, hoy implementadas en más de 60 economías de todo el mundo inclusive Argentina desde el mes de agosto 2019 ([Trivelli Ávila & Caballero Calle, 2018](#) ; [OECD, 2022](#)) Sin ir más lejos, los Objetivos de Desarrollo Sostenible establecidos por las Naciones Unidas para 2030, contemplan 17 objetivos y 169 metas, muchas de las cuales incluyen pronuncias explícitas sobre el acceso a servicios financieros como mecanismo de contribución directa para la reducción de la pobreza, el hambre cero, la salud y bienestar e igualdad de género de todas las personas ([Klapper, El-Zoghbi , & Hess, 2016](#)).

marco regulatorio (instituciones y normativas); b) aquellas relacionadas a sus distintas capas/niveles de alcance (acceso a servicios, uso de los mismos, impacto en el bienestar, calidad en los mismos); c) inherentes a los diversos productos y servicios financieros que impactarían de manera diversa en individuos y economías (incluyendo pagos, créditos, ahorros, remesas, seguros e instrumentos de inversión); d) otras como la educación financiera, educación digital, resiliencia financiera, etc. En esta tesis estudiaremos la dimensión de demanda desde individuos y comercios, en distintas capas/niveles, de diversos productos y servicios financieros, e incorporando algunas dimensiones accesorias y alternativas.

³ Véase <http://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/brief/financial-inclusion-strategies-resource-center>

A este fenómeno de ya mediano plazo, debemos agregar que el impacto que trajo la pandemia del Coronavirus. Tanto a nivel global, como también en Argentina. Siguiendo a Gradín y coautoras: “La inclusión financiera es uno de los principales problemas sociales que la pandemia del COVID-19 evidenció e intensificó en nuestro país. Las medidas de Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (ASPO) pusieron en el debate público las condiciones de acceso a la bancarización por parte de los sectores populares, que en algunos casos es directamente inexistente, y a los distintos mecanismos y herramientas que componen al sistema financiero” ([Gradin et al., 2021](#)). Como veremos más adelante, la pandemia aceleró además la primacía del concepto de inclusión financiera de índole digital⁴, el cual actualmente es prominente en los debates en torno a la inclusión financiera en todo el planeta.

Sin embargo, el acceso y uso de servicios financieros sigue siendo un desafío en el mundo, América Latina y nuestro país. En el año 2017, según la base de datos de Global Findex ([2017](#)), mientras el 68% de la población adulta global declaraba poseer acceso a una cuenta de ahorro, América Latina lo indicaba en un 55%. En la Argentina, sólo el 49% de los adultos y adultas declaraba poseer acceso a una cuenta (siendo este número solo el 38,1% para los sectores de menores ingresos) ([Banco Mundial, 2017](#)). Además, la Encuesta sobre Capacidades Financieras realizada por el Banco Central junto con la CAF revelaba que las tarjetas de débito y crédito son los productos financieros que poseen en primer lugar las personas, siendo un 42% y 37% de los encuestados respectivamente. Por otro lado, según mismo estudio, solo un 8% poseía préstamos personales y entre 0% y 1% el resto de los préstamos y/o microcréditos entregados por entidades bancarias ([Banco Central de la República Argentina, 2017](#)). Esto evidenciaba que no sólo el acceso a productos y servicios sigue teniendo un alcance limitado en nuestro país, sino también y principalmente su uso.

En el año 2021 el Banco Mundial realizó una actualización de su estudio global dando una foto temprana de los impactos de la pandemia del COVID-19. De acuerdo a este relevamiento, en el mundo, el 78% de los adultos y adultas ya se declara poseedor de una cuenta de ahorros, en América Latina el 74% y en Argentina un sorprendente 72% ([Banco Mundial, 2021](#)). Para Argentina, el salto en el 40% de menores ingresos relevado por el Banco Mundial pasó del 38% en 2017 al 65% en 2021. Posteriormente, en abril del 2023, el Banco Central de la República Argentina (quien comenzó a publicar reportes exclusivos sobre inclusión

⁴ A través de canales digitales como Canales digitales como Internet; Servicios móviles (celulares o smartphones); ATMs; Terminales POS; Dispositivos con NFC; Otros sistemas digitales (dispositivos biométricos, chips, tablet, entre otros)

financiera en el año 2019) expuso que para el segundo semestre del año 2022 la cantidad de personas humanas que poseía al menos una cuenta era absoluta: se ubicó en 35,1 millones, lo que representó el 99,3% de la población adulta ([Banco Central de la República Argentina, 2023](#)).

Estos números que confirman una aceleración inaudita en diversas variables y dimensiones de la inclusión financiera en el periodo 2017-2022 (según los expertos, íntegramente relacionado con la pandemia del COVID-19), denotan también un importante diferencial entre los datos del Banco Central (obtenidos mediante el cruce de datos oficiales) y aquel obtenido mediante encuestas a la demanda. También traen aparejados el deseo de entender, aislando causas coyunturales, cuáles son las desigualdades que ponderan en el sistema financiero y provocan que una parte de la población que quiere acceder y hacer uso de dichos servicios, no pueda hacerlo plenamente o bien desconozca la tenencia de productos, sobre todo en los sectores de menores ingresos.

Como veremos en este trabajo, vale mencionar que el desconocimiento en nuestro país es alto pues no existen estudios que hayan abordado de manera multidimensional⁵ la inclusión financiera salvando los informes mencionados anteriormente. Para más, ninguno de estos relevamientos ofrece información específicamente orientada a los asentamientos urbanos o en los agentes más vulnerados.

En otras palabras, en los asentamientos del país, el estado actual de dimensiones de inclusión financiera como acceso y uso de los servicios de ahorro, préstamos, pagos-transferencias y seguros (entre otros) son una incógnita, lo cual limita a las instituciones financieras formales y al sector público tener una mejor comprensión que facilite el diseño de productos o políticas de fomento adecuadas. Consecuentemente, se dificulta diseñar mecanismos financieros efectivos mediante los cuales se podría llegar a reducir la vulnerabilidad y desigualdad que hoy atañen las personas en situación de pobreza viviendo en asentamientos urbanos.

b. Introducción a los objetivos e hipótesis generales

Confiando en que para diagramar toda política de intervención efectiva (pública, privada, o público-privado) de impulso a la inclusión financiera se torna fundamental conocer las

⁵ Contemplando dimensiones más amplias que el mero acceso a algunos productos financieros básico. Como se indicó en la cita al pie anterior.

urgencias, prioridades y necesidades específicas segregadas por tipo población, especialmente la más vulnerable, en este trabajo nos proponemos realizar tres aportes generales.

Estos implican alcanzar objetivos técnicos (desarrollo de instrumentos y diagnósticos) así como sustantivos (problematizar el estado de situación y metodología de medición actual) siguiendo el siguiente el sistema de preguntas-problema que busca responder la tesis:

i) *En base a los diagnósticos disponibles ¿Contamos con información respecto a las distintas dimensiones de la inclusión financiera en poblaciones vulnerabilizadas en barrios populares de Argentina?*

En esta línea, por un lado, se presentan diversos instrumentos de creación propia, evaluados en campo y fácilmente replicables para analizar diversas dimensiones de la inclusión financiera en asentamientos urbanos. Estos instrumentos, amplían, contextualizan y ajustan reconocidos cuestionarios globales. Además, se realizan pilotos cualitativos para afianzar estos ajustes mediante grupos focales.

Adicionalmente, el propósito de este trabajo final de doctorado es realizar un diagnóstico de diversas dimensiones que nos permita analizar (desde la perspectiva de demanda en distintas capas/niveles de diversos productos, servicios e incorporando algunas dimensiones accesorias y alternativas) el acceso y uso de diversos servicios financieros de las personas que viven en barrios populares, estudiando el caso de estudio específico de Argentina.

Por ello, se presenta aquí un estudio inédito para nuestro país al analizar mediante métodos cuantitativos y cualitativos, distintas dimensiones de la inclusión financiera en uno de los asentamientos urbanos más emblemáticos de Argentina: el Barrio Padre Carlos Mujica (ex Villa 31-31 bis, en adelante Barrio 31), ubicado en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Pero también se presenta por primera vez un primer diagnóstico preliminar a nivel nacional sobre distintas dimensiones de la inclusión financiera en barrios populares, centrando el análisis en el rol de los medios de pago digitales (uso pagador y aceptación en comercios).

ii) *En esta línea, resulta obligado acercar preguntas específicas georreferenciadas y contextualizadas al segmento de análisis. Como, por ejemplo, ¿Cómo estos segmentos específicos (población en barrios populares) interactúan con las finanzas formales e*

informales, el ahorro, el crédito, el efectivo, la aceptación de pagos en su vida emprendedora, entre otras?

Para ello, nos preguntaremos acerca del lugar que ocupan los servicios financieros formales (cuentas bancarias, préstamos, seguros, entre otros) en la economía de dichas personas. Pondremos a prueba diversas hipótesis específicas tanto para individuos como para comercios que se desarrollarán en el Capítulo V de este trabajo. Como, por ejemplo, que la principal barrera percibida a la inclusión financiera es la dimensión de uso de instrumentos financieros, por sobre la de acceso. Investigaremos acerca de las razones por las que los hogares deciden ahorrar y tomar un préstamo, se explorarán dimensiones como la demanda potencial de financiamiento segregadas por fines, de educación financiera, pagos digitales, seguros, entre otros. Además, estudiaremos al comerciante en su rol de aceptador y usuario financiero para aportar a nuestro análisis y, en nuestro estudio nacional, se incorporemos variables distintivas en base a la pandemia del COVID. A su vez, se enfatizará en los pagos digitales como promotores de la inclusión financiera digital (fenómeno que describiremos en el Capítulo III) y, siendo este un estudio exploratorio, se denotarán también diversos hallazgos.

iii) Por último y en el proceso de haber recabado esta información, nos preguntaremos ¿Brindan los diagnósticos de inclusión financiera multidimensionales desde la demanda existentes en Argentina y propuestos por organismos multilaterales una lectura adecuada para comprender los barrios populares?

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

crecimiento económico del país y reducir la vulnerabilidad económica de los individuos y las empresas a través de la inclusión financiera⁶

Así, un aporte adicional de nuestra investigación doctoral es comprender en mayor profundidad diversas dimensiones de inclusión financiera estudiadas desde la demanda en nuestra población objetivo como medio para mejorar el diseño de futuras políticas públicas de inclusión financiera en barrios vulnerables y, a la vez, problematizar los relevamientos de organismos multilaterales existentes en Argentina para comprender la realidad financiera en asentamientos urbanos.

Como desarrollaremos en el Capítulo V, este sistema de preguntas-problema nos permitirá responder no solo a la pregunta general respecto a si son fructíferos/convenientes los relevamientos multidimensionales existentes en Argentina para comprender la realidad financiera en asentamientos urbanos, sino también cotejar 12 hipótesis específicas y responder con aporte de evidencia a la pregunta más amplia respecto de cuáles son las características de nuestro caso de estudio en el Barrio 31 (en individuos y en comercios de manera separada), para luego hacer un análisis temprano a nivel nacional y bajo los impactos de la pandemia.

c. Introducción al alcance y metodología del estudio

Para alcanzar estos propósitos y poner a prueba nuestras hipótesis, se diseñaron distintos instrumentos de levantamiento de datos a lo largo del estudio de campo de este trabajo doctoral. Esta tesis utilizará métodos mixtos (cuantitativos y cualitativos) descriptos a continuación:

- i. En el año 2018 relevamos información sobre una población de 309 personas seleccionadas de manera aleatoria, que viven en el Barrio 31, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. En el año 2019 replicamos el instrumento con mejoras en una población de 345 personas. Lo realizamos a través de una encuesta cuantitativa estructurada en seis secciones, incluyendo aspectos sociodemográficos para la comparación de los resultados. La muestra ha sido aleatoria estratificada con afijación proporcional⁷.

⁶ El Documento oficial puede obtenerse en el siguiente enlace: <https://www.argentina.gob.ar/inclusion-financiera>

⁷ Es decir, la distribución de la muestra se realizó en función de los diferentes estratos y de manera proporcional (de acuerdo con el peso de la población en cada estrato). Lo que se pretende con este tipo de muestreo es asegurarse de que todos los sectores del Barrio estén representados adecuadamente en la muestra.

- ii. Por su parte, en el año 2019 se entrevistó a 104 comerciantes para comprender la inclusión financiera desde la demanda específicamente desde la dimensión emprendedora y de aceptación de instrumentos financieros de pago. Este aporte se viene a complementar el análisis en vísperas de fomento de la inclusión financiera de índole digital que describiremos en nuestro Capítulo III, pero además complementará el análisis realizado en adultos toda vez que, como veremos, un motor declarado de la exclusión financiera es la “falta de aceptación” en comercios de los barrios.
- iii. El análisis y los resultados cuantitativos expuestos en estas instancias fue complementado con un análisis de inclusión financiera cualitativo mediante Grupos Focales sobre diversas dimensiones en consumidores y comerciantes:
 - a. En 2018 se estudió cuatro tipos de agentes consumidores: a) No usuarios de sistemas financieros informales ni formales; b) Usuarios de actuales sistemas financieros informales; c) Usuarios actuales del sistema financiero formal con experiencia previa en sistemas financieros informales; d) Usuarios actuales del sistema financiero formal con experiencia en herramientas digitales.
 - b. En 2019 se sumaron grupos focales a comerciantes con el objetivo específico es estudiar distintas dimensiones cualitativas sobre tres grupos de vecinos relacionados a la zona del Paseo Comercial: a) Comerciantes que tienen alguna interacción con el sistema financiero (ya sea como usuarios finales o para fines comerciales); b) Comerciantes que tuvieron alguna interacción con el sistema financiero en el pasado; c) Comerciantes que nunca tuvieron interacción con el sistema financiero (ya sea como usuarios finales o para fines comerciales)
- iv. Finalmente, durante el mes de julio de 2021 y en los albores de la postpandemia del COVID-19, se articuló con la Asociación Civil TECHO para realizar un primer diagnóstico preliminar a nivel nacional sobre distintas dimensiones de la inclusión financiera en barrios populares, centrando el análisis en el rol de los medios de pago digitales. Se relevaron un total de 751 respuestas de 20 barrios populares distribuidos en 10 provincias durante el mes de duración del relevamiento. La muestra elegida para este estudio fue de tipo no-probabilística, realizando un muestreo por conveniencia y por bola

de nieve⁸. Además, se incluyó el relevamiento al azar de viviendas dentro del barrio, en los casos en que no haya sido posible la recomendación por parte de vecino o vecina. Asimismo, se solicitó a encuestadores y encuestadoras realizar las entrevistas en diferentes días y horarios, de forma tal de entrevistar una mayor diversidad de personas.

En cada caso, semanas previas al relevamiento, se realizó un piloto con el propósito explorar y evaluar la comprensión de las preguntas, e identificar términos que podrían generar confusión en la población específica de cada barrio.

Tabla 1 Resumen de metodologías de investigación

SECCIÓN TESIS	ALCANCE	PERFIL	AÑO RELEVAMIENTO	GRUPOS FOCALES	MUESTRA ENCUESTAS
CAP. V	Barrio 31	Personas	2018	2	309
			2019		345
CAP. VI	Barrio 31	Comercios	2019	2	104
CAP. VII	Nacional	Personas y Comercios	2021	NO	751
Total				4	1.509

Fuente: Elaboración propia

Para el armado de estos instrumentos, se han estudiado diversos cuestionarios multidimensionales desde la demanda. Por ejemplo, Banco Mundial “Global Findex”, “Encuesta de medición de capacidades financieras en Argentina”, del [Banco Central de la República Argentina, 2017](#), encuestas de educación financiera de la OCDE/INFE e instrumentos de relevamiento de la demanda creados por las Estrategias Nacionales de Inclusión Financiera en América Latina, entre otras mencionadas en la sección correspondiente en cada capítulo abocado al caso específico de estudio.

En resumen, con estos instrumentos no solo se podrá dar una opinión basada en evidencia respecto al sistema de preguntas-problema de nuestros objetivos generales. Pero, además, intentaremos introducir a lo largo de este trabajo el tópico de la inclusión financiera en segmentos poblacionales específicos como uno de relevancia, y también denotar la necesidad imperante de contar con datos que permitan calibrar políticas públicas o privadas a medida de poblaciones específicas (en este caso, de los Barrios Populares). Con la presentación de esta

⁸ El muestreo de bola de nieve se define como “una técnica para encontrar al objeto de investigación”. En la misma, un sujeto le da al investigador el nombre de otro, que a su vez proporciona el nombre de un tercero, y así sucesivamente” (Atkinson & Flint, 2001). Este método suele asociarse a investigaciones exploratorias, cualitativas y descriptivas, sobre todo en los estudios en los que los encuestados son pocos en número o se necesita un elevado nivel de confianza para desarrollarlas.

tesis doctoral, intentamos dejar además los primeros diagnósticos de nuestro país que denotan y cuentan una historia distinta a la relatada por los organismos internacionales, la historia de la inclusión financiera en los segmentos más vulnerabilizados.

A su vez, abrimos la posibilidad de replicar este ejercicio en otros barrios populares, que pueda derivar en un instrumento contundente para hacedores de política o instituciones interesadas en fomentar la inclusión financiera en barrios populares de nuestro país o la región, así como también en el debate sobre la regulación y la cautela necesaria para llevar adelante ese proceso de manera responsable, segura y sostenible, velando por el bienestar de las personas y los hogares.

d. Organización de las secciones a desarrollar

Como se desarrolló anteriormente y se profundizará en la Sección II en profundidad, el presente trabajo final de doctorado se realiza a partir de datos recolectados por el doctorando de acuerdo con las pautas del método científico. El diagnóstico aquí elaborado pretende a su vez dar lugar a la elaboración de propuestas de mejora, cambio o intervención futuras.

La presente tesis está organizada en cuatro secciones, compuestas por diez capítulos.

La Sección I refiere a la presentación del trabajo, la cual incluye tres capítulos referidos a la introducción, marco teórico, estado del arte y antecedentes. Esta primera sección brinda el contexto necesario para denotar las vacancias y preguntas problema que el trabajo propone abordar.

La Sección II aborda el planteo del problema y el diseño metodológico. Está compuesta por tres capítulos que abordan el contexto y el planteo del problema, los objetivos e hipótesis de investigación, y la propuesta metodológica.

La Sección III expone los resultados de los diagnósticos multidimensionales de inclusión financiera en barrios populares. Estos se componen, de un capítulo para el Barrio 31 y el relevamiento a individuos en 2018-2019 más los grupos focales, otro capítulo para el Barrio 31 y el relevamiento a comerciantes en 2019 y los grupos focales, y el siguiente abocado al estudio cuantitativo a nivel nacional de barrios populares mediante el primer ejercicio de alcance amplio en nuestro país.

Finalmente, en la Sección IV se esgrimen los hallazgos y las conclusiones de esta tesis doctoral, tanto en torno a los objetivos específicos como a objetivos generales. En total, habrá diez capítulos, con tres de ellos dedicados a resultados empíricos.

CAP. II - MARCO TEORICO: La inclusión financiera como dimensión del desarrollo económico

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

Hablar de inclusión financiera y sus debates teóricos remite a discutir los conceptos, abordajes y corrientes que indagan en la cara más visible de esta moneda, la exclusión de los mercados financieros. Como veremos seguidamente, la exclusión financiera ha sido ampliamente discutida, con diferentes autores que ofrecen distintas definiciones, teóricas y prácticas. Sin embargo, antes de adentrarnos en estas corrientes, es necesario remontarnos a dos debates más amplios que son, justamente, de los cuales emerge la discusión en torno a la exclusión financiera y su relación con el desarrollo económico. El primero es el debate en torno a la pobreza y el segundo es aquel inherente a la exclusión social⁹.

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

Bajo el marco teórico que describiremos a continuación y utilizaremos en para este Trabajo Final de Doctorado, la exclusión financiera se refiere a la incapacidad de las personas para

⁹ Estos son a su vez parte fundamental de un debate aún más extenso, aquel del desarrollo económico. A los fines prácticos, en este marco teórico omitiremos el tratamiento del vínculo entre pobreza y exclusión social con el desarrollo económico por considerar que, en cierta medida, el conceso es amplio en torno al desarrollo económico como un estado sin (o con baja) pobreza y exclusión social (Easterly, 2001; Todaro, 2006; Banerjee, y Duflo, 2010).

acceder, y/o utilizar eficazmente, productos financieros que puedan ayudarles a participar en la gama de actividades que constituyen la vida social. La inclusión financiera debe entonces tener el objetivo final de abolir el estado de exclusión social y sus dimensiones más críticas (como la pobreza), buscando elevar la condición financiera y los estándares de vida de las personas más desfavorecidas.

e. De la pobreza a la exclusión social

i. Pobreza:

La pobreza es un concepto complejo y controvertido del cual no existe una única definición y abordaje ([Alcock, 2006](#)). En la corriente teórica más tradicional, la pobreza se entiende en términos de cuestiones distributivas, la falta de recursos a disposición de una persona o de un hogar para garantizar un nivel adecuado de calidad de vida ([Barnes, 2005](#)). De este abordaje se desprendieron luego conceptos como aquél de “pobreza absoluta”, mediante el cual las personas o los hogares se encuentran en situación de pobreza si sus ingresos totales son insuficientes para obtener el mínimo necesario para mantener la mera eficiencia física. La pobreza absoluta intenta definir los niveles de vida mínimos que toda persona debería tener, independientemente del país en el que viva ¹⁰ ([Naciones Unidas, 1995](#); [Rowntree, 2000](#)).

Las críticas al concepto sugieren que los elementos absolutos de la pobreza (como el tipo de comida y refugio necesarios para mantener la eficiencia física), están de hecho sujetos a las normas y costumbres sociales y, como tales, pueden ser interpretados de diferentes maneras en diferentes lugares y por diferentes personas (Barnes, 2005). Se esgrime así el concepto de “pobreza relativa”. Según este abordaje, la pobreza es un concepto relativo que debe entenderse en el contexto de una sociedad dada y no en términos fijos. Bajo este enfoque los hogares y personas estarán en una situación de pobreza cuando carezcan de recursos para obtener el tipo de alimento, participar en las actividades y alcanzar las condiciones de vida que sean habituales o al menos ampliamente fomentadas o aprobadas en las sociedades a las que pertenecen ([Townsend, 1979](#); [Lister, 2004](#); [Spicker2007](#))¹¹.

¹⁰ En este caso, la pobreza se entiende como una condición caracterizada por una grave privación de las necesidades humanas básicas, incluidos los alimentos, el agua potable, las instalaciones sanitarias, la salud, la vivienda, la educación y la información (Naciones Unidas, 1995).

¹¹ De estos dos abordajes se extrae la mayor parte de los instrumentales prácticos para medir la pobreza, incluso los más utilizados en la actualidad. Por ejemplo, el Banco Mundial mide su concepto

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

Los abordajes de la pobreza prontamente adquirieron carácter multidimensional y los términos de exclusión social y pobreza fueron muchas veces usados indistintamente. En los hechos, la exclusión social va más allá de la pobreza de ingresos y, por supuesto, está profundamente interrelacionada con la exclusión financiera. Veremos que, mientras la exclusión social conduce automáticamente a la exclusión financiera, se considera que la exclusión financiera pertenece a un proceso que refuerza el riesgo de exclusión social¹².

ii. Exclusión Social:

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

de “pobreza extrema” como menos de USD1.90 al día. La Unión Europea, cuantifica su concepto de “pobreza relativa” cuando el ingreso medio anual es inferior al 60% de la mediana del ingreso familiar ajustado por el tamaño de la familia (Todaro, 2006).

¹² En sociología, el término exclusión social se utiliza para describir tanto una situación como un proceso. En la economía industrial, la palabra exclusión se utiliza a menudo para describir el proceso. Como proceso, se centra en cómo operan las fuerzas sociales y económicas para acentuar o disminuir la exclusión de individuos o grupos de los medios de subsistencia o derechos que son la fuente básica del bienestar. Los mercados también desempeñan un papel importante en la exclusión. En la economía de mercado, la estratificación económica -un proceso que distribuye los beneficios del crecimiento económico mediante la integración de unos y marginalizando otros- es inherente.

En el desarrollo económico la exclusión social obtiene fuerte popularidad con los aportes de Amartya Sen, filósofo y economista bengalí galardonado con el Premio en Ciencias Económicas en memoria de Alfred Nobel en 1998. Amartya Sen (2000), destaca dos categorías de exclusión social. Por un lado, la “Exclusión Social Activa” cuando refiere a algo promulgado por ley o por pronunciamiento como no permitir que un grupo de personas debido a su etnia u otra razón definitoria participe en un proceso político (es una forma elitista de exclusión). Por otro lado, la “Exclusión Social Pasiva” según Sen es algo que se produce a través de procesos sociales como la pobreza o el aislamiento. Tanto a nivel macroeconómico o en el plano personal, debido a una economía atascada o a una crisis financiera la persona o grupo es excluida¹³ ([Sen, 2000](#)).

En esta línea, es interesante destacar la visión de Smith que se enfoca en un problema de carencia de libertad. Como puede desprenderse del libro de Ricardo Borrello ([2008](#)), Sen desarrolla su concepto de “libertad” alrededor de la idea de que el individuo debe estar en condiciones de desarrollar sus capacidades, la libertad no consiste en la posesión de bienes ni en la utilidad que estos reportan. Para Smith hay una cierta relación entre las “necesidades”, establecidas socialmente, y la calidad de vida. No poder satisfacer en forma adecuada, según los patrones de un tiempo y lugar dados, una cierta necesidad puede significar la exclusión social del sujeto.

Vemos entonces, que el foco de atención no es ni los bienes en sí mismos, ni la utilidad que estos brindan, lo importante aquí es la capacidad de conseguir algunas de las libertades esenciales. Queda claro que la pobreza no es una cuestión absoluta, que depende exclusivamente del nivel de la renta percibida, sino relativa a lo que podemos considerar la media de la sociedad en cuestión ([Borrello, 2008](#)).

En este sentido, otra autora que ha tratado el tema de la exclusión con gran profundidad (y ha colaborado con Amartya Sen) es Martha Nussbaum. De hecho, su desarrollo sobre el “enfoque de las capacidades”, el cual se estructura como una propuesta para responder a un conjunto de problemas de justicia apremiantes, es presentado como la base filosófica

¹³ El Banco Asiático de Desarrollo (BAD) ha expuesto seis ejemplos de exclusiones activas y pasivas. (i) Pobreza - pasiva, (ii) Exclusión del mercado de trabajo - activa, (iii) Exclusión del mercado de crédito - activa, (iv) Exclusión relacionada con el género - activa/pasiva, dependiendo del país, (v) Salud - pasiva, (vi) Mercado de alimentos y pobreza - activa/pasiva.

para una teoría de los derechos básicos de los seres humanos, cuyo respeto representa el requisito mínimo de lo que la autora entiende por dignidad humana. Las “capacidades humanas”, definidas como aquello que las personas son efectivamente capaces de hacer y ser en el marco de una vida humana digna, permitirían plantear desde esta perspectiva, la idea de un mínimo social básico de justicia ([Nussbaum 2002](#) y [2007](#)).

Al margen de los aportes específicos al concepto por parte de Sen, la comprensión de la exclusión social tomó rumbos más amplios. Por ejemplo, el sociólogo francés Robert Castel fue un exponente mediante el cual se importa a América Latina el “peligro de la exclusión social”, trayendo el debate francés de exclusión-inclusión a la región. Para el autor existen tres zonas de organización o de cohesión social: una zona de integración, una zona de vulnerabilidad y una zona de exclusión ([Castel 1995](#) y [2014](#); [Arteaga Botello, 2008](#)). O, por ejemplo, aquel que enfatiza el “derecho a la ciudadanía social” y sus tres dimensiones civil, político y social ([Lister, 2000](#)). Este concepto es ampliado por Rogaly (1999), en términos de "ciudadanía económica" o falta de acceso al trabajo remunerado y no remunerado, que también abarca el acceso a los servicios financieros y la educación financiera ([Rogaly, 1999](#)).

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

El interés en el concepto de exclusión social ha indagado en los procesos y en la búsqueda de explicaciones a dicha exclusión. Esto condujo a la identificación de múltiples dimensiones de exclusión, tales como el concepto principal de esta disertación, la exclusión del sistema financiero o exclusión financiera. Así, la exclusión de la prestación de servicios, incluidos los servicios financieros, se ha convertido cada vez más reconocida

como uno de los distintos procesos que conducen a la exclusión social ([Walker, 1997](#); [Burchardt et. al., 1999](#); [Rogaly, 1999](#); [Béland, 2007](#))

f. Exclusión Financiera: dimensiones de oferta y demanda

El término exclusión financiera tiene una amplia gama de definiciones implícitas y explícitas, aunque en su versión las definiciones son bastante similares. Autores como Mohan (2006) sostienen que la exclusión financiera significa que ciertos segmentos de la sociedad no tienen acceso a productos y servicios financieros adecuados, de bajo costo, justos y seguros de los principales proveedores. Otros como Conroy (2005) la definen como un proceso que impide que los grupos sociales pobres y desfavorecidos tengan acceso a los sistemas financieros formales de sus países. Carbo y coautores (2005) como la incapacidad de algunos grupos sociales para acceder al sistema financiero ([Carbo et. al., 2005](#); [Conroy, 2005](#); [Mohan, 2006](#)).

La exclusión financiera puede ser definida como un estado y un proceso. En sentido estricto, la exclusión financiera se refiere a la exclusión de ciertos productos y servicios financieros, mientras que, en términos más generales, describe los procesos que tienen el efecto de cerrar el paso a los servicios monetarios tradicionales¹⁴ (Sinclair, 2001). A nivel individual, la exclusión financiera crea dificultades con respecto a la gestión diaria del dinero personal, la seguridad financiera a medio y largo plazo y la compra de bienes de consumo ([Kempson y Whyley, 1999](#)).

Según trabajos como los de Anderloni y Vandone (2007) o Sarma y Pais (2011), el término ingresa por primera vez en escena en 1993, acuñado por geógrafos preocupados por el limitado acceso físico a los servicios bancarios como resultado del cierre de sucursales. Recién en 1999 parece haber sido utilizado por primera vez en un sentido más amplio, para referirse a las personas que han restringido el acceso a los servicios financieros convencionales ([Leyshon y Thrift, 1995](#); [Kempson y Whyley, 1999](#); [Anderloni y Vandone, 2007](#); [Sarma y Pais, 2011](#)). Desde la década del 90, un inmenso

¹⁴ La terminología tradicional disgrega en cuatro servicios financieros. a) Ahorro; b) Crédito; c) Seguros; d) Remesas o transferencias. Sin embargo, la necesidad de estos servicios varía. La exclusión de cada uno de los ámbitos mencionados tiene diversas implicaciones tanto para las personas como para la sociedad en su conjunto (Kumar y Chiderzo, 2005)

número de abordajes han indagado sobre cómo definir la exclusión financiera desde esferas académicas como hacedores de política ([Anderloni, 2003 Y 2005](#); [Anderloni y Carluccio, 2006](#); [Carbo et al, 2005 y 2007](#); [Devlin, 2005](#); [Gloukoviezzoff, 2004 y 2006](#); [Kempson Y Whyley, 1999](#); [Sinclair, 2001](#)).

Incluso desde América Latina, e incluso en Argentina, se han realizado distintos estudios y abordajes teóricos y empíricos que dejan una rica hoja de ruta para comprender diversas dimensiones del concepto (para mencionar algunos ejemplos, véase por caso [Stumpo, 2006](#); [Grandes, Martiarena y Fariña, 2010](#); [Martínez, 2011](#); [Grandes, 2014](#); [Impulso Argentino, 2015](#); [Stasiuk y Fronti, 2015](#); [Calix et. al. 2016](#); [Carballo, Grandes y Molouny 2016](#); [Carballo y Dalle-Nogare, 2019](#); [Bueri, Schvarztein y Carballo, 2019](#); [Orazi, Martínez y Vigier, 2020](#); [Grifoni et.al., 2020](#); entre otros)

No obstante, como se dijo, existe un reconocimiento generalizado de que la exclusión financiera forma parte de una exclusión social mucho más amplia, a la que se enfrentan algunos grupos que carecen de acceso a servicios esenciales de calidad como el empleo, la vivienda, la educación o la asistencia sanitaria ([Walker, 1997](#); [Burchardt et. al., 1999](#); [Rogaly, 1999](#); [Béland, 2007](#)).

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

i. Desde la oferta:

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

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

Esta corriente bibliográfica estudia el acceso desde la oferta basando su lógica en que una serie de motivos implica que los bancos consideren servir a poblaciones específicas (e.g. los más vulnerables) como algo no rentable (costos administrativos relativamente altos) y de alto riesgo. Algunos de estos motivos son la falta de garantías e ingresos confiables del excluido; la distancia física y social entre banqueros y excluidos; las regulaciones bancarias (por ejemplo, debido a los topes de tasas de interés o al hecho de que los préstamos sin garantía deben estar totalmente protegidos por el patrimonio de un banco).

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

ii. Desde la demanda:

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

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

Un fuerte componente de la literatura que estudia la exclusión desde la demanda aborda la alfabetización financiera y los niveles educativos como un factor fundamental al momento de limitar el acceso y el uso adecuado de los servicios financieros por parte de la población. Estas aproximaciones destacan, además de la falta de conciencia financiera sobre los beneficios de la banca y la educación financiera, que los servicios financieros son muy complejos en naturaleza ([Chakraborty, 2010](#); [Mukherjee, 2010](#)).

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

También existe una corriente específica que señala la “autoexclusión” como una razón para las falencias de acceso y uso. Ejemplo de ello serían las personas que con una cuenta bancaria básica pueden ser reacias a utilizar por dificultades en su entendimiento financiero. En algunos países se han observado además barreras culturales y religiosas a la banca. Otro motivo es la desconfianza hacia los bancos como uno de los factores que

explica por qué las personas podrían no querer acceder o utilizar los productos financieros convencionales incluso en economías donde el acceso está asegurado o es gratuito. La desconfianza puede basarse en la experiencia individual real o en la experiencia de amigos, familiares o vecinos, o en una cobertura negativa de la prestación general de servicios financieros por parte de los medios de comunicación ([Speak y Graham, 2000](#)).

Estos factores deben ser distinguidos de aquellas características propias del demandante que no lo hacen aceptable para la oferta formal disponible (bajos recursos, falta de ingresos regulares, ausencia de colaterales y garantías, etc.). Más allá de ello, los que libremente deciden no comprometerse con el sistema financiero de una u otra manera, siendo la elección de dichas personas aceptada como genuina no contemplaría un acto de exclusión financiera. Dada la difusa línea que divide los casos en los cuales existe “autoexclusión” por elección es que se discute generalmente en el contexto de la exclusión impuesta ([Devlin, 2005](#)).

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

g. Multidimensionalidad y vínculos con el Desarrollo

Como hemos visto, un contexto de inclusión financiera (o de falta de exclusión financiera) se vincula con distintas dimensiones relativas al desarrollo económico a través de diversos canales. A su vez, hemos adelantado que estudiar la inclusión financiera implica comprender los determinantes de la exclusión financiera, los cuales son múltiples e inherentes a distintos actores involucrados. En el apartado anterior, vimos cómo esto refiere a diversas dimensiones en dónde las variables de oferta y demanda son fundamentales de distinguir, pero vale mencionar que estas no son las únicas.

Por definición, la inclusión financiera es un fenómeno polifacético y dinámico, y para captar la esencia de este es importante centrarse en más de una dimensión. De la amplia gama de definiciones presentes, quizás la que mejor representa en espíritu a la inclusión financiera que seguirá esta tesis sea la de Ozili (2020), quien afirma que cuando hablamos de inclusión financiera nos referimos al proceso bajo el cual una mayor proporción de individuos, especialmente los de menores recursos, pueden acceder, hacer uso y transformar su realidad económica de manera positiva a través de servicios financieros en el sistema formal de una economía ([Ozili, 2020](#))

El estudio sobre la multiplicidad de determinantes de la inclusión financiera es amplio, y debatiremos en profundidad la basta evidencia y el rol de los datos de la demanda en particular en la siguiente sección.

No obstante, vale aclarar que existe una multiplicidad de trabajos. Algunos utilizan variables como el ingreso ([Tuesta, Sorensen, Haring y Cámara, 2015](#)), la tasa de alfabetización ([Chithra y Selvam, 2013](#); [Chikalipah, 2017](#)), la infraestructura de un país ([Chikalipah, 2017](#); [Siddik, Sun, Shanmugan y Yanjuan, 2015](#)), el tamaño del sistema bancario y la tasa de interés ([Uddin, Chowdhury e Islam, 2017](#)) o el nivel de educación y la edad ([Tuesta et al, 2015](#)). Por otro lado, existe toda una rama de estudios que analiza los determinantes de la inclusión financiera valiéndose de información obtenida mediante encuestas a consumidores. Otros, en el afán de desarrollar una medida que simplifique la complejidad inherente de la inclusión financiera, han buscado categorizar muchas de estas dimensiones para desarrollar índices multidimensionales. Algunos ejemplos en esta línea son Sarma ([2008](#)), Park and Mercado ([2015, 2018](#)), Camara and Tuesta ([2014](#)), Banerjee y Donato ([2021](#)) y otros que agregan variables como bienestar, salud financiera, calidad de los servicios, entre otros.

Vale mencionar que, aunque existen distintas aproximaciones, no hay un consenso de que el debate en torno a la multidimensionalidad se haya agotado. Existe toda una literatura que, por caso, sigue el objetivo de incorporar la mayor cantidad de determinantes en los análisis. No obstante, a modo de resumen, al hablar de multidimensionalidad podemos hacer referencias a las múltiples variables que agrupadas en categorías permiten vislumbrar diversas dimensiones. Estas dimensiones pueden resumirse en:

- a) *Variables vinculadas a los actores involucrados*: dimensiones de demanda (tanto desde el usuario financiero consumidor como desde el emprendedor/comerciante en su rol de usuario y aceptador de instrumentos de pagos), oferta (instituciones proveedoras) o marco regulatorio (instituciones y normativas)
- b) *Aquellas relacionadas a sus distintas capas/niveles de alcance*: acceso a servicios, uso de estos, impacto en el bienestar, calidad en los mismos
- c) *Inherentes a los diversos productos y servicios financieros*: estos impactarían de manera diversa en individuos y economías (incluyendo pagos, créditos, ahorros, remesas, seguros e instrumentos de inversión)
- d) *Otras de diversa índole que pueden vincularse con las anteriores*: como la educación financiera y digital, resiliencia y salud financiera, etc.

En esta tesis estudiaremos la dimensión de demanda (desde el consumidor y el comerciante), en distintas capas/niveles (acceso, uso y variables específicas de bienestar y calidad), de diversos productos y servicios financieros (crédito, ahorro, pagos, inversiones, etc.) e incorporando algunas dimensiones accesorias y alternativas (educación financiera, demanda potencial/futura, entre otras a describir en cada caso).

Por último, en torno a los vínculos con el desarrollo, como mencionamos en el capítulo anterior, el 25 de septiembre de 2015 la Asamblea General de las Naciones Unidas declaró la nueva Agenda 2030 para los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). En la misma se menciona cómo el acceso ampliado a servicios financieros es considerado un habilitador fundamental para el alcance de los nuevos 17 ODSs. Seguidamente, la UNSGSA de Naciones Unidas ha reunido diversos compendios con evidencia empírica que da cuenta de la importancia de la inclusión financiera (y más recientemente de índole digital) como motor para alcanzar los ODS.

En nuestro próximo apartado mostraremos la evolución del concepto de inclusión financiera, los debates y la evidencia a la fecha, así como debates abiertos en torno a la medición del fenómeno e incluso sus posturas críticas. No obstante, como importantes revisiones de la evidencia de impacto de la inclusión financiera en dimensiones afines al desarrollo podemos acceder a los compendios de UNSGSA.

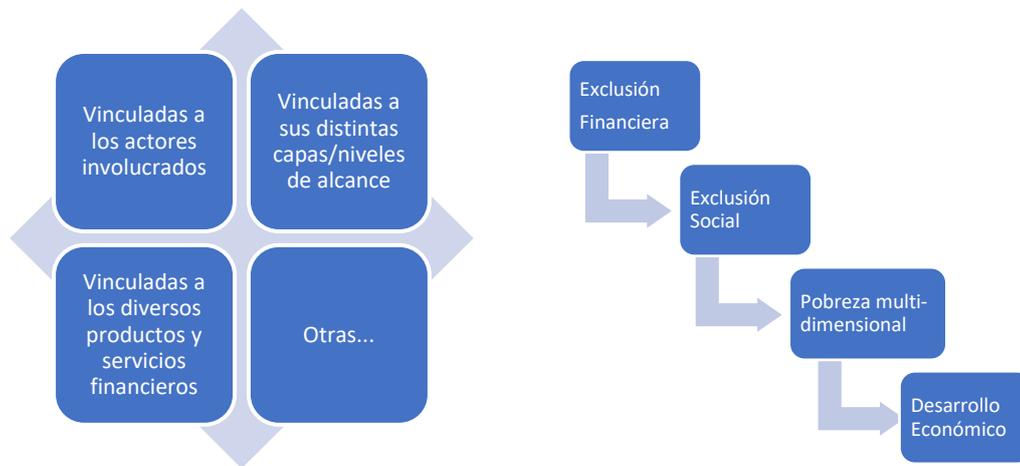
Por ejemplo, ya en 2016 y su publicación “*Achieving the Sustainable Development Goals: The Role of Financial Inclusion*” ya denotaba un importante compendio de evidencia sobre los causales entre la inclusión financiera y el desarrollo sostenible. Posteriormente, en “*Igniting SDG Progress Through Digital Financial Inclusion*” en su versión 2018 y la nueva publicación 2023 (la cual se centra más en las mujeres y el cambio climático en todos los ODS) presenta amplios ejemplos basados en evidencia para 13 ODS que se verían beneficiados mediante la promoción de una inclusión financiera digital (UNSGSA [2016](#), [2018](#) y [2023](#)). En estos reportes se resumen los estudios de casos globales que afirman los causales teóricos entre la inclusión financiera y el desarrollo.

Según esta evidencia y tanta otra, un sistema financiero inclusivo tiene varios méritos, entre ellos facilitar la asignación eficiente de recursos productivos que pueden reducir el coste del capital, el acceso a servicios financieros apropiados que pueden mejorar significativamente la gestión cotidiana de las finanzas y la reducción del crecimiento de las fuentes informales de crédito (por ejemplo, los prestamistas), que a menudo se consideran explotadoras. Así pues, un sistema financiero inclusivo mejora la eficiencia y el bienestar al proporcionar vías para prácticas de ahorro seguras y al facilitar una gama completa de servicios financieros eficientes.

De esta manera, la inclusión financiera se considera fundamental para la salud de una economía porque no sólo da a los más desfavorecidos el acceso a los servicios financieros, sino también el camino para que una economía logre un crecimiento sostenible, aumente la eficiencia y mantenga la estabilidad. Con una mayor inclusión financiera, las personas que antes estaban excluidas financieramente pueden invertir en educación, acumular ahorros y crear empresas, y ello contribuye a la reducción de la pobreza y al crecimiento económico (como se desarrollará en profundidad en el siguiente apartado).

No obstante, cómo hemos visto en este capítulo y desarrollaremos con basta evidencia en los siguientes, las diversas dimensiones de la inclusión financiera hacen que sus vínculos con variables del desarrollo sean también múltiples y diversos. Una simplificación de la complejidad inherente en este fenómeno se presenta en la figura a continuación, la cuál da cuenta cómo la inclusión financiera es un medio para un fin, y nunca un fin en sí mismo. Y también cómo no todo efecto en variables de la inclusión financiera ha necesariamente de impactar en dimensiones del desarrollo económico.

Figura 1: Multidimensionalidad de la Inclusión Financiera y vínculo con el desarrollo



Fuente: Elaboración propia

Como podemos observar, la exclusión financiera puede ser abordada desde distintas corrientes, autores u ópticas. El instrumental teórico es amplio y la exclusión financiera es sólo uno de los tantos canales posibles que desembarcan en el desarrollo económico.

Por mi formación, el marco teórico con el cual leeré la problemática de mi tesis es el explicitado anteriormente, aquel inherente a la exclusión financiera como un proceso que presenta sus propias dimensiones y es además sólo un subconjunto de la exclusión social, la pobreza multidimensional y cara a su vez del desarrollo económico.

En el siguiente capítulo estudiaremos, desde sus orígenes, el estado del arte y los antecedentes al fenómeno global de la inclusión financiera, desde el origen del microcrédito y las microfinanzas en la década del '70, hasta el reciente boom de la inclusión financiera digital post crisis del coronavirus. Además, presentaremos los distintos debates en torno a sus vínculos con la pobreza, formas de medición y posturas críticas.

CAP. III - ESTADO DEL ARTE Y ANTECEDENTES: El fenómeno global de la Inclusión Financiera

Este trabajo doctoral empezó a escribirse previo a la pandemia del Coronavirus. En aquel momento, en el mundo había 1.700 millones de personas que no tenían acceso a una cuenta en una institución financiera. Esto es, que sólo el 69% de los adultos del planeta poseía una cuenta bancaria (menos aún en términos de ahorro y crédito formal¹⁵). De estos, sólo una cuarta parte hacía uso frecuente del sistema sacando dinero de sus cuentas tres o más veces al mes. Estos datos mostraban la fuerte concentración hacia individuos en situación de pobreza y países de menores ingresos¹⁶ ([Demirgüç-Kunt et. al., 2017](#)).

En abril del año 2022, el Banco Mundial actualizó estos guarismos mediante la publicación del Global Findex 2021 con los primeros datos a nivel global del impacto del COVID-19. En este reporte, como se mencionó en nuestra introducción, se encontró un enorme avance en el acceso y uso de los servicios financieros, pero también mucho camino aún por recorrer. A nivel global, se avanzó del 69% al 76%, contemplando el crecimiento poblacional, dejando 1.400 millones de adultos sin acceso a cuentas de ahorro. Destacando también la aceleración en América Latina, dónde se pasó del 55% al 74% ([Banco Mundial, 2021](#)).

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

En este sentido y como ya se mencionó la inclusión financiera es actualmente un objetivo en sí mismo, pero se torna aún más valiosa como componente para la inclusión social y empoderamiento de los sectores más desfavorecidos. La población excluida del sector

¹⁵ Sólo el 22% de los adultos declaraba ahorrar en entidades financieras formales y únicamente el 9% conseguir un préstamo en una entidad financiera. Sin embargo, más de un 25% indicaba recibir préstamos de familiares, amigos o prestamistas informales.

¹⁶ De la totalidad de adultos no bancarizados sólo el 11% pertenece a economías de ingresos altos en general. En las economías de altos ingresos pertenecientes a la OCDE el acceso es del 94% mientras que en las economías en desarrollo sólo el 54%. En la población más vulnerable (adulta con ingresos inferiores a US\$2 al día) la cifra de personas excluidas financieramente asciende al 77%. En pocas palabras tres de cada cuatro pobres del mundo carecían de una cuenta bancaria.

financiero que pueda acceder a educación y servicios financieros en condiciones favorables, podrá suavizar sus patrones de consumo, planear mejor sus gastos, atender riesgos relacionados con la salud y realizar inversiones, no sólo en emprendimientos productivos, sino también a largo plazo como en educación ([Trivelli, 2013](#); [Tejerina et.al, 2014](#); [Clausen y Trivelli, 2015](#)).

Como analizamos en nuestro marco teórico, los causantes de la exclusión financiera son varios e inherentes tanto a factores de la oferta, como de la demanda, de los distintos productos financieros y también vinculados a diversas capas/niveles¹⁷ ([Stiglitz y Weiss, 1981](#); [Von Pischke, 1998](#); [Conning y Kevane, 2002](#); [Bebzuck, 2003](#); [Demirgüç-Kunt et.al, 2008](#)). Además, siguiendo al Global Findex, los datos empíricos parecieran coincidir con estas conjeturas teóricas¹⁸.

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

De manera general, podemos agrupar los antecedentes bibliográficos directos de nuestra investigación en el recorrido que existe entre las microfinanzas y la inclusión financiera general y de índole digital. No obstante, como veremos existen diversas posturas y debates abiertos que es obligado analizarlos presentar en esta disertación y se esgrimen a continuación.

¹⁷ De manera general, se entiende que la mayor parte son personas en situación de pobreza, sin historial crediticio o posesiones que puedan garantizar el pago, por ello no son clientes efectivos para los bancos tradicionales. Pero también sucede que muchos viven en el medio rural, lejos de los principales centros económicos y las oficinas bancarias. Otros tantos son discriminados por ser mujeres, discapacitados o pertenecer a minorías étnicas o culturales mientras que otros grupos directamente desconocen el sistema y lo que les ofrece emprendimiento.

¹⁸ Entre las razones más comunes dadas para no tener una cuenta, en abrumadora mayoría está la falta de dinero (59%). Sólo el 4% citó no tener la necesidad como razón única de no poseer de una cuenta bancaria, sugiriendo que cuando las otras barreras al acceso se reduzcan (como el costo de abrir y mantener una cuenta o la distancia a la institución financiera) el resto estaría interesado en tener una cuenta bancaria. A su vez, el hecho de que la falta de dinero sea la primera razón a nivel global pero también en todas y cada una de las regiones en desarrollo salvo Europa apoya la hipótesis de la pobreza como principal motivo de exclusión financiera.

h. Origen de las Microfinanzas

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

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

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

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

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

Desde el inicio, contaron con una dinámica diferente. Optaron por revolucionar el sistema de garantías buscando alternativas viables para mantener una alta tasa de repago. No

obstante, los programas de microcréditos utilizan mecanismos de selección para limitar el acceso a los servicios ofrecidos solicitando que los clientes potenciales cumplan una serie de requisitos. También, el Banco Grameen fue pionero en el sistema de créditos “grupales” donde los clientes se autoseleccionan en grupos, funcionan como garantes mutuos y brindan información relevante para el banco que permite asignar diferentes tasas de interés dependiendo los riesgos de los grupos ([Roodman y Morduch, 2013](#)).

Siguiendo los pasos del Banco Grameen, inicialmente la visión de los microcréditos consistía en una visión social. Según primera Cumbre del Microcrédito (1997)¹⁹, se considera que un microcrédito es un programa que otorga créditos de pequeños montos al sector de la población más vulnerable y en situación de pobreza. Asimismo, se estableció que dichos créditos deben generar una oportunidad para comenzar un pequeño negocio con ingresos suficientes para mejorar su nivel de vida y el de sus familias.

A medida que el sector de microcréditos fue creciendo, nuevas visiones emergieron, dejando en evidencia una amplia heterogeneidad. Actualmente existen diferentes metodologías para brindar dicho servicio; los grupos solidarios del Banco Grameen, los bancos comunales, los grupos de autoayuda donde el propio grupo lleva a cabo la gestión de fondos y los préstamos individuales son algunas de las alternativas comúnmente utilizadas ([Chiapa y Prina, S, 2009](#)).

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

En diferentes partes del mundo se desarrollaron sistemas tan diversos que actualmente se torna casi imposible analizar la eficiencia de los microcréditos como un todo; los resultados dispares- al igual que su contribución en la sociedad- dependen de las

¹⁹ Del 2 al 4 de febrero de 1995. Reina Sofía de Grecia (presidencia). 1º Cumbre de Microcrédito. Congreso llevado a cabo en Washington D.C., Estados Unidos.

metodologías y las características de la población que los demande, así como la institución que los ofrece ([Morduch y Haley, 2002](#)).

i. Del microcrédito a las Microfinanzas

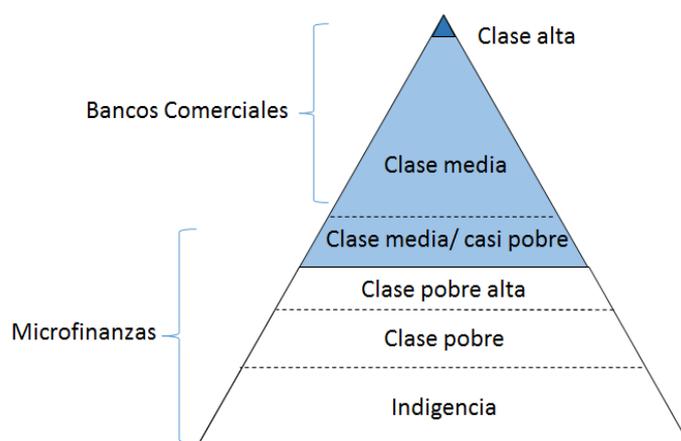
Desde su origen, la industria microcrediticia ha demostrado su flexibilidad para adaptarse a las necesidades de la población y su contexto, causando la creación y expansión de nuevos servicios y la utilización de métodos innovadores para reducir costos y aumentar la eficiencia. Asimismo, parte de la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

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

De allí nace el concepto de microfinanzas. Un conjunto de servicios accesible más amplio contribuye a reducir los riesgos, equilibrar el consumo e incrementar la seguridad (factores claves para garantizar la reducción de la pobreza). De esta manera, surgieron servicios como microseguros, microleasing, microcréditos hipotecarios, microdescuentos comerciales y micro ahorros, entre otros, que comprenden el universo de servicios microfinancieros.

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

Figura 2: Servicios Financieros según eslabón de la pirámide social



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

La historia nos muestra cómo, más allá de sus avatares, las microfinanzas han ido tomando un rol cada vez más relevante. Recientemente, mediante el impulso del fenómeno global de la inclusión financiera. De igual modo, nos dan cuenta de cómo la inclusión financiera está marcada por un pasado vinculado al segmento más vulnerable de la población, el cual a través de las microfinanzas busca una herramienta en su lucha contra la pobreza.

j. Impacto de las Microfinanzas

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

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

1. Microahorros:
 - Poseer una cuenta de ahorro permitiría realizar mayores inversiones y suavizar el consumo, mejorando la administración del dinero.

- [Dupas y Robinson \(2013\)](#) demostraron que las personas con la posibilidad de ahorrar de manera segura aumentan los ahorros destinados a la salud médica en un 66% en Kenia.
 - Los servicios financieros de ahorro facilitan el planeamiento y financiación de los costos educativos y son asociados a mayores niveles de aspiración profesional y educativos ([Chiapa et al., 2014](#)).
2. Microseguros:
- El uso de dichos instrumentos reduciría la posibilidad de caer en la pobreza en momentos inesperados donde hay altos gastos o caídas repentinas en el ingreso ([Klapper et al., 2016](#)).
 - En la población agraria, disponiendo de seguros contra accidentes o fenómenos naturales, los productores encuentran un incentivo adicional para invertir y tomar mayores riesgos con la finalidad de aumentar tanto la rentabilidad obtenida como el ingreso ([Dercon y Christiaensen, 2011](#)).
3. Micropagos o remesas:
- El uso de cuentas bancarias aumentaría la eficiencia, reduciendo los costos y aumentando la velocidad del pago ([Demirguc-Kunt et al., 2017](#)).
 - Según [Aker et al. \(2014\)](#), la reducción en promedio del tiempo necesario que pudiera ser utilizado en actividades más productivas y de costos son equivalentes a lo necesario para alimentar por un día a una familia de 5 integrantes.
 - Asimismo, utilizar los servicios digitales regularmente contribuiría a la creación de un historial financiero que facilita a los individuos a acceder al crédito ([International Finance Corporation, 2017](#)).
 - Por ejemplo, realizar las transferencias de subsidios del gobierno electrónicamente es un método más seguro y conveniente para realizar transacciones y expandir la inclusión financiera ya que fuerza a los ciudadanos que reciben los beneficios a familiarizarse con los servicios del banco. También se obtienen beneficios adicionales para el gobierno, como en el caso de otorgar los subsidios a través de transferencias bancarias donde se reduce la corrupción y aumenta la eficiencia ([Duryea y Schargrodsky, 2008](#)).
4. Microcréditos
- Al haber tanta diversidad en las metodologías aplicadas para brindar este servicio, no se pueden generalizar los resultados obtenidos a través del análisis de la evidencia empírica.

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

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

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

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

que tengan mayores probabilidades de repagar sus deudas o mantener los costos del servicio ([Morduch y Cull, 2017](#)).

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

Todo esto afirma que, en línea con nuestro marco teórico, las microfinanzas son una herramienta más, probablemente necesaria pero no suficiente, en la lucha contra las diversas caras de la pobreza.

k. De las Microfinanzas al fenómeno global de Inclusión Financiera

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

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

Lo trascendental de la experiencia de Yunus y por lo que tuvo gran éxito, fue la innovación aplicada en el mecanismo de préstamo de dinero, realizado a través de grupos solidarios, el cual permite actuar a las mismas personas tomadoras de crédito, como garantes de sus pares dentro de un mismo grupo ([Armendáriz & Morduch, 2010](#)). Esta nueva tecnología aplicada, permitió entonces resolver la dificultad que traía aparejada las microfinanzas, el riesgo y los costos asociados a la asimetría de información que no eran resueltos a través de un acto de “buena voluntad”.

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

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

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

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

Hablar de microcrédito y microfinanzas y referenciar sus impactos positivos, deja entrever la revolución existente a partir de los cambios en la tecnología del crédito y los servicios financieros en su “función de producción”, la cual vira el abordaje tradicional de las finanzas hacia la cercanía y el conocimiento de las personas, en búsqueda de reconocer atributos intangibles que resuelvan el problema de la información imperfecta y asimétrica. Pese a esto último, existe aún hoy sectores de la población sin acceso al mundo financiero y es aquí donde la inclusión financiera entra en escena, no sólo en efecto de la

continuidad de la exclusión, sino porque trae consigo una visión integral de la problemática, proponiendo un abordaje exhaustivo en favor de incluir a todas las personas (no sólo los más pobres, aunque estos sean la mayoría) que hoy se encuentran por fuera de los sistemas financieros.

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

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

Vale destacar que medir la inclusión financiera no es tarea fácil. Mayormente, la inclusión financiera se define mediante tres dimensiones: el acceso a servicios y las barreras generadas por problemas de información y costos ([Monteverde y Chidambaram, 2018](#)); la falta de uso por carencias en educación financiera o consecuente de la desconfianza a los bancos; y, las características del acceso a los servicios financieros, es decir, la calidad y eficiencia de dichos servicios, su adaptación ante las necesidades del cliente, correcta regulación y supervisión y protección al cliente ([García y José, 2016](#)).

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

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

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

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

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

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

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

A su vez, y más recientemente, el fenómeno de la inclusión financiera se vio interpelado por la transformación digital. De esta manera, la inclusión financiera de índole digital dio paso a nuevos actores, nucleados en lo que se conoce como las instituciones de finanzas tecnológicas o Fintech (en contraposición a las instituciones financieras tradicionales). Este fenómeno, si bien es anterior, se vio reforzado con el advenimiento de la pandemia del coronavirus.

I. El auge de la Inclusión Financiera Digital y las Fintech

Cuando hablamos de inclusión financiera digital nos referimos al proceso de inclusión financiera mediante servicios financieros digitales. Estos refieren a todos aquellos productos y servicios financieros que se acceden y se ofrecen mediante canales digitales (internet; servicios móviles; ATMs; terminales POS; dispositivos con NFC, otros sistemas digitales como dispositivos biométricos, chips, tablet, entre otros) incluyendo pagos, créditos, ahorros, remesas, seguros e instrumentos de inversión.

Acceder de forma digital a productos y servicios financieros permitiría avanzar en los procesos de inclusión financiera a partir de los siguientes mecanismos:

- Reducción de las barreras físicas al permitir su uso en áreas remotas, de difícil acceso a partir de los servicios financieros por telefonía móvil.
- Diseño de productos basados en sus necesidades a partir de la digitalización de la información.
- Generación de datos alternativos para valorar la calificación crediticia y de esta forma su acceso al crédito.

- Disminución de los costos de transacción e información.
- La digitalización de los pagos permite que más personas empiecen a usar cuentas transaccionales.

Si duda, las instituciones que pusieron estas propuestas en el centro de la escena fueron las afamadas Fintech. La palabra “Fintech” apareció por primera vez en los buscadores hacia 2005, recién logrando virilizarse a gran escala en el año 2012 con casos prácticos de empresas innovadoras que mediante la tecnología mostraron una manera distinta de acercar servicios financieros ([Bosch-Liarte & Bosch-Liarte, 2016](#)). Del mismo modo, “empresas Fintech” son aquellas encargadas de ofrecer, mediante plataformas tecnológicas, una variada gama de productos o servicios financieros a los consumidores de forma efectiva y accesible pero también a las propias instituciones financieras ([Silvia y Ramos, 2017](#)).

Si bien las empresas Fintech no son nuevas (Bloomberg fue creada en 1981 y PayPal a fines de la década de 1990), la cantidad de emprendimientos en este segmento aumentó exponencialmente luego de la crisis mundial del año 2008 tras el férreo replanteo hacia dentro de las instituciones tradicionales ([Palacio Garcés, 2017](#)).

Aunque es naturalmente difícil definir categorías en un fenómeno tan dinámico y reciente, siguiendo a [Torres Blázquez \(2017\)](#), dentro de las grandes tendencias que se esgrimen como disruptivas para las finanzas podríamos diferenciar cuatro grandes grupos o corrientes (no taxativas): a) Fintech de financiación; b) Fintech de asesoramiento; c) Fintech de transferencias, cobros y pagos e-commerce; d) Fintech de contabilidad distribuida o blockchain; e) Fintech de criptodivisas ([Torres Blázquez, 2017](#))

Actualmente, las nuevas tecnologías financieras ya son una afamada rama dentro de la innovación que propone oportunidades y desafíos a la oferta, demanda y regulación de los servicios financieros ([Rojas, 2016](#)).

Las Fintechs cobraron un papel significativo en la inclusión financiera, que está siendo apoyado por estándares globales y organismos clave de inclusión financiera. Por ejemplo, el G20 elaboró el documento “Principles for Innovative Financial Inclusion” en 2010 mediante el cual se impulsaron medidas de política y esfuerzos nacionales para facilitar la innovación en los servicios financieros. Posteriormente, con el informe “G20 High Level Principles for Digital Financial Inclusion”, creado por el GPMI en 2016, se planteó

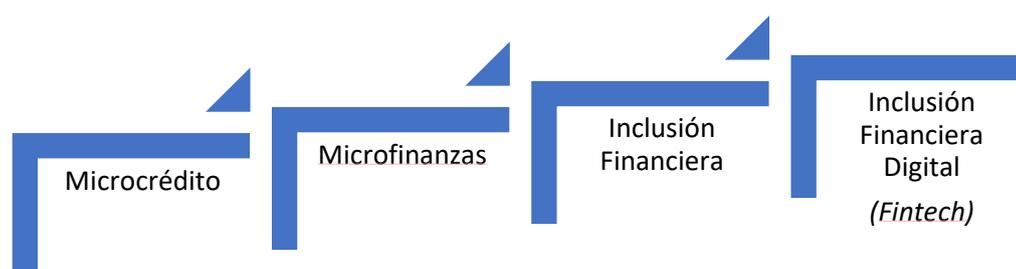
el objetivo de canalizar acciones gubernamentales para impulsar la inclusión financiera a través de las tecnologías digitales y también proporcionar una base para los planes de acción ([GPII, 2010 y 2016](#); [Arner, 2016](#))

Ya en el Informe Progreso 2016 de la Declaración de Maya se mostraba cómo los servicios financieros digitales figuraban entre las tres áreas temáticas principales de los objetivos y compromisos asumidos por los países miembros de la AFI en África Subsahariana y Asia ([Alliance for Financial Inclusion, 2016](#)). De igual modo, cada vez más los gobiernos nacionales y las instituciones se comprometen a digitalizar sus entidades financieras y los grandes flujos de pagos²⁰. De igual modo, podemos observar como las mencionadas ENIF de todo el mundo hacen mención explícita al rol de las nuevas tecnologías ([Trivelli y Caballero, 2018](#)).

Todo esto refleja cómo las Fintechs cobraron un papel significativo en la inclusión financiera, que está siendo apoyado por Estados, estándares globales y organismos multilaterales clave de inclusión financiera.

Como resume la simplificación de la siguiente figura, la Inclusión Financiera puede entenderse como un proceso evolutivo del concepto de Microcrédito (70's). Aunque sus fines serían más amplios que aquel centrado únicamente en la reducción de la pobreza

Figura 3: Evolución del fenómeno global de la Inclusión Financiera



Fuente: Elaboración propia

A continuación, abordaremos distintos debates y consideraciones en torno a la inclusión financiera digital y la pobreza.

²⁰ A modo de ejemplo, la Alianza internacional 'Better Than Cash' ya posee más de 50 miembros que se han comprometido con los principios de pago digital de BTCA <https://www.betterthancash.org/>

m. Inclusión Financiera Digital y pobreza: el rol del efectivo y los pagos digitales

En el mencionado fenómeno global de auge y asentamiento de la inclusión financiera que se apalanca en la revolución digital de las finanzas, es donde los nuevos instrumentos de pagos digitales se esgrimen prominentes.

Los pagos son el tejido conectivo de todo sistema financiero. Enlazan a los compradores con los vendedores y permiten a los gobiernos realizar transacciones con sus ciudadanos. De hecho, los pagos son el componente básico de los demás servicios financieros. El ahorro no es otra cosa que una secuencia de pagos de depósito del cliente al banco y pagos de retiro del banco al cliente. El crédito implica pagos de préstamos al cliente seguidos de reembolsos al banco. Lo mismo con los seguros, si es demasiado costoso para los bancos y las compañías de seguros realizar (o aceptar) estos pagos, no ofrecerán el servicio financiero subyacente.

De este modo, los hogares de mayor poder adquisitivo viven su vida financiera incluidos en un sistema financiero que facilita su actividad económica al hacer que sea barato y sencillo para ellos enviar y recibir pagos. De igual modo, su dinero se encuentra salvaguardado en una cuenta bancaria virtual, donde puede ser transferido de manera sencilla mediante cualquier dispositivo con conexión a internet.

Por el contrario, los hogares excluidos de ese sistema financiero ahorran y transfieren valor a través de activos físicos, como dinero en efectivo o bienes. A la vez de incrementar la inseguridad propia y delictiva relacionada al uso del efectivo, la pobreza no se beneficia de las bondades de las finanzas para suavizar su consumo mediante el ahorro, aminorar el impacto de los avatares de la vida mediante los seguros, y por supuesto de ver realizados sus proyectos económicos de vida mediante el crédito.

Esta brecha financiera y digital que crea la carencia de instrumentos seguros de pago (relacionada consecuentemente al uso del efectivo) promueve al menos dos canales de desigualdad y exclusión social que se refuerzan mutuamente en la vida financiera de los hogares pobres.

Un primer canal hace que sea más costoso y arriesgado para los hogares pobres realizar actividades financieras básicas en efectivo. Como se dijo, esto va desde enviar dinero a

familiares o socios, hasta financiar una inversión en un emprendimiento o bien sostener un hábito de ahorro para contingencias o un proyecto económico:

- i) Los hogares pobres dependientes del efectivo tienen múltiples opciones de ahorro. Pueden almacenar dinero debajo del colchón, acumular joyas o bienes, o confiar su dinero a proveedores informales, como guardias de dinero o grupos informales de ahorro. Desafortunadamente, estos mecanismos de almacenamiento informal están expuestos a un riesgo por inseguridad y falta de contratos considerablemente mayor en comparación al sistema financiero formal ([Wright and Mutesasira, 2001](#)).
- ii) De igual modo, pensando en las remesas y transferencias, el efectivo agrega costo económico a cualquier transacción a distancia. Los agentes dependientes del efectivo se ven obligados a utilizar mecanismos informales más costosos como redes de autobuses y mensajeros, que tienden a ser lentos, caros y también más riesgosos ([Gopinath et al, 2010](#))
- iii) Por último, el uso de efectivo en la pobreza limita el hábito de ahorro. Cuando el dinero nace digitalmente a través de depósitos directos de salarios, pensiones u otros pagos digitales, esto ayuda a superar la tentación de gastar dinero en efectivo porque los fondos pasan por fuera de nuestras manos y van directamente a una cuenta. Numerosos estudios sobre el comportamiento del ahorro en los países desarrollados revelan que las tasas de ahorro son considerablemente más altas cuando se facilitan servicios financieros de ahorro ([Madrian y Shea, 2002](#); [Bernartzi y Thaler, 2004](#))²¹.

²¹ Vale mencionar que existe también literatura que despierta alguna alerta sobre el uso de pagos digitales enfatizando la necesidad de promover educación financiera digital. Por ejemplo: a) Mayor probabilidad de tomar una decisión menos conveniente usando teléfonos inteligentes (Benartzi y Lehrer, 2015; Benartzi, 2015; Mirsch, Lehrer y Jung, 2017); b) Mayor cantidad de opciones financieras y mayor confusión a la hora de tomar la mejor elección. En suma, mayor probabilidad de tomar la alternativa financiera bastante más cara (Madrian et al., 2017; Bhargava, Conell-Price, Mason y Benartzi, 2018); c) Las pantallas táctiles tienden a sobrevalorar el producto a adquirir (Brasel y Gips, 2014); d) El procesamiento y retención de información escrita es menos efectiva en un dispositivo digital que en papel (Mangen, Walgermo y Brønneck, 2013); e) Mayor probabilidad de elegir un producto ofrecido en una publicidad digital que otra alternativa mejor cercana (Benartzi y Lehrer, 2015); f) mayor incentivo al gasto con tarjetas (Khan, 2011; Runnemark, Hedman, y Xiao, 2015)

Por el contrario, el dinero de los pobres nace físico, lo que significa que tienen que tomar medidas más activas cada vez que quieren ahorrar (guardando dinero en efectivo debajo de su colchón, dándoselo a un guarda dinero o contribuyendo a un grupo de ahorro informal). Esto obliga a los hogares pobres a superar los retos de autocontrol una y otra vez en medio de demandas de consumo apremiantes (de alimentos, de vivienda, enfermedad, salud) y de peticiones de amigos y vecinos que también son pobres y víctimas de estos avatares. Hay evidencia de que a los pobres les resulta más difícil ahorrar, en parte, porque deben superar los desafíos del autocontrol una y otra vez ([Vohs y Faber, 2007](#); [Vohs et al, 2008](#)),

En segundo lugar, el uso del efectivo en las poblaciones más vulnerables no sólo hace más difícil administrar sus finanzas, sino también perpetúa la exclusión y la marginación de los pobres de la economía formal:

- i) Cualquier proveedor que desee servir a un cliente en efectivo debe primero establecer una infraestructura física para interactuar con este efectivo. Por lo tanto, la brecha digital generada por el uso del efectivo abre una brecha entre los hogares pobres y la economía formal al obligar a los bancos, los proveedores de servicios públicos y otras instituciones a desplegar una costosa infraestructura para almacenar, transportar y procesar su efectivo. Este costo a la oferta refuerza los motivos de exclusión en los excluidos.
- ii) El otro motivo que refuerza la exclusión es que el manejo de efectivo implica que los proveedores sepan muy poco sobre sus clientes. Esto se debe a que las transacciones en efectivo no dejan ningún registro digital. Ningún proveedor puede saber que si agente pobre y excluido financieramente paga regularmente y a término sus préstamos al prestamista informal o si envía dinero a su familia al final de cada mes. Esta asimetría de información hace que los proveedores agrupen a los clientes de bajo y alto riesgo en el mismo grupo de riesgo, aumentando así el costo que los clientes de bajo riesgo deben pagar para acceder a los servicios financieros e impidiendo que algunos proveedores atiendan a este segmento de clientes en su totalidad.

Esta deficiencia del mercado que encarece al proveedor servir al agente en situación de pobreza es clara con los seguros y los créditos, pero también aplica a los productos de ahorro y pago que plantean riesgos de fraude y blanqueo de dinero a los proveedores que no tienen visibilidad de los historiales financieros de sus clientes.

En esta línea, es cierto que conectar a los pobres con un sistema financiero digital no resolverá todas las barreras de costo para llegar con servicios financieros, servicios públicos o de cualquier otro tipo. Sin embargo, eliminará costos sustanciales del sistema, allanando el camino para esfuerzos comerciales más robustos a la hora de servir a los pobres. Por estos motivos es que cada vez más se asume que conectar a los pobres a un sistema financiero digital mediante instrumentos de pagos generará importantes beneficios sociales y económicos ([Radcliffe y Voorhies, 2012](#); [Gabor y Brooks, 2017](#)).

n. Inclusión Digital y pobreza: consideraciones para el estudio en Barrios Populares

La inclusión digital se torna condición necesaria pues facilita el acceso a diversos bienes y servicios públicos y, por lo tanto, es fundamental para la inclusión social. De manera amplia, quienes están en situaciones de vulnerabilidad presentan condiciones diversas que implican un mayor grado de probabilidad a la exclusión digital (entre otros, la informalidad). Algunos factores refieren a la falta de alfabetización digital, al acceso a las herramientas y servicios, y a las posibilidades de haber desarrollado habilidades óptimas, lo cual se traduce en diferencias en los niveles de apropiación y acceso a recursos digitales. En esta línea, los segmentos vulnerables tienen menos probabilidades de estar conectados. Las condiciones precarias de su entorno se correlacionan con menores probabilidades de tener acceso a Internet en el hogar más allá de los dispositivos móviles. Según Chen y Li (2022), la promoción de la educación tecnológica y la provisión de mejores estratos de conectividad, tanto en el hogar como en el acceso a internet móvil, son factores fundamentales ([Chen y Li, 2022](#)).

Vale destacar que parte de la literatura sostiene que todas las personas, en cierta medida, están potencialmente expuestas a condiciones de vulnerabilidad, pero estas no impactan a la sociedad homogéneamente. En lo que refiere a los beneficios y barreras a la inclusión digital de segmentos vulnerables, esta heterogeneidad afirma la necesidad de entender las limitantes específicas en barrios vulnerables. Se torna necesario conocer si las

poblaciones vulnerables enfrentan desafíos particulares en su estado de inclusión digital; y, además, qué papel juega la inclusión digital en sus vidas y dinámicas propias ([Ståsett, 2007](#)).

Algunos aspectos son indispensables a destacar a la hora de estudiar la inclusión digital en poblaciones vulnerables como condición para la inclusión financiera digital en estos segmentos. Por ejemplo, Cooper (2016), recoge el concepto de interseccionalidad, el cual refiere a que las diversas categorías sociales (desde el estrato socioeconómico, el hasta el género) que atraviesan a todos los individuos existen articuladas entre sí y no de manera aislada. En otras palabras, las diferentes realidades que cada sujeto enfrenta, estarán sujetas a este entretejido de dimensiones identitarias. Mediante este enfoque, la interseccionalidad escapa a la idea de individuos de segmentos específicos y destaca la multidimensionalidad de las experiencias personales ([Crenshaw, 1989](#)).

Vale destacar entonces que un estudio de los segmentos vulnerables en el marco de la interseccionalidad habilita un enfoque intracategorico. Este pone sobre la mesa las identidades complejas y el posicionamiento social de las personas, así como las formas en que se excluye a los segmentos e individuos marginados ([Tsatsou, 2021](#)). No obstante, no debe dejarse de tener en cuenta que existen patrones de inclusión digital o exclusión de poblaciones vulnerables en apariencia diferentes. En esta línea Tsatsou (2014) señala que las dinámicas complejas existentes entre identidades y estructuras y las áreas resultantes de opresión en el ámbito digital. De esta manera, los sistemas digitales deben observarse situados geográfica, socio-técnico y culturalmente, de manera que incluso reproducen, fortalecen o resisten las relaciones de poder preexistentes y las relaciones sociales asociadas a las desigualdades ([Tsatsou, 2014](#)).

Siguiendo este marco teórico, en los diversos espacios territoriales se dan variadas relaciones entre agentes públicos y privados. En los barrios populares, las organizaciones de la sociedad civil, por ejemplo, trabajan diversos aspectos para generar la participación. con la capacidad de potenciar políticas públicas, brindar servicios, apoyo técnico o financiero. Su rol es amplio y diverso, conforman redes sociales, prácticas colectivas que promueven la voz de los actores fomentando la participación ciudadana, la igualdad de acceso a derechos, buscando además su fortalecimiento a fines de volverse una herramienta para la construcción de ciudadanía ([Finquelievich y Kisilevsky, 2005](#)).

Las organizaciones de la sociedad civil tienen, por caso, un rol diferencial en los barrios populares y poblaciones en vulnerabilidad toda vez que buscan reducir el impacto de las penalidades que genera la pobreza y la exclusión. Las personas que se desenvuelven la vulnerabilidad sufren un mayor costo relativo para acceder a distintos bienes y servicios. Un factor fundamental de ello es dado por su desenvolvimiento en la economía no registrada en la cual despliegan gran parte de sus actividades, trabajos y transacciones (trabajo no registrado, no contar con un domicilio legalmente constituido, entre otros).

Como ya mencionamos, esto genera diversas formas de exclusión, por ejemplo, implicando la imposibilidad de contar con documentación que acredite información personal que garantice su capacidad de financiación de un producto/servicio o realizar un trámite específico. El déficit de información vinculado con la penalización de la pobreza incluye información financiera, patrimonial, y formativa/laboral, reforzando que el mercado no las incluya, o bien cuando lo hace, que sea a un costo muy elevado reforzando la desigualdad.

Ese diferencial que deben abonar los segmentos en vulnerabilidad genera una ampliación de la brecha de desigualdad y puede tomar distintas formas de exclusión. Las formas indirectas implican que, aunque el acceso pueda estar disponible, lo sea a un costo inaccesible. También existe una dimensión de exclusión similar vinculada con una calidad inferior: cuando existe acceso a precios significativamente más bajos en relación con los de la calidad estándar, se genera una espiral de consumo de bienes y servicios de condiciones inferiores ([Mendoza, 2011](#)). En contraposición, la exclusión directa sucede cuando se torna completamente inasequible para las personas en condiciones de vulnerabilidad acceder a determinado bien o servicio.

Una dimensión más crítica se da cuando, aunque los precios sean altos o los bienes/servicios de inferior calidad, no es una opción practicable no tener acceso pues se refiere a servicios o bienes de consumo (como servicios sanitarios, de educación o alimentación). En este contexto se enfrenta la opción de no percibir aquellos consumos de manera crítica o bien de encontrar un compromiso de endeudamiento para financiar gastos extraordinarios, aplicando estrategias que refuerzan la vulnerabilidad como reducir la educación de su familia, reducir gastos en salud, u otras similares ([Mendoza, 2011](#)).

Todas estas aristas resuelven que la inclusión digital en los barrios populares no es solo una condición necesaria, sino que se vincula directamente con fenómenos que refuerzan

dimensiones de la exclusión financiera y la pobreza. Así, las tecnologías digitales pueden ser una herramienta valiosa para generar o fortalecer mecanismos y dispositivos de inclusión social. Sin embargo, a la hora de analizar cómo entran en funcionamiento estas herramientas se abren nuevos desafíos. Es necesario comprender mejor de qué manera se articulan los distintos componentes teóricos con los elementos tecnológicos, y cómo se despliegan las estrategias de adopción a nivel comunitario, para que las soluciones digitales influyan positivamente en la cotidianidad de las personas y los segmentos vulnerables.

Si bien cada territorio tiene sus propias realidades y enfrenta obstáculos particulares, existen ciertas problemáticas que son compartidas entre los barrios populares y sus habitantes. Una de ellas es la alta incidencia de informalidad. En el plano laboral destaca que la informalidad más elevada respecto al promedio nacional. Los barrios que no están “formalizados” por el Estado no cuentan con trazado urbano oficial, servicios públicos, ni tenencia de la propiedad. En la mayoría de los casos, las viviendas, la delimitación del terreno y el espacio urbano fue consolidado por la propia comunidad sin demasiada intervención de los gobiernos.

Los barrios populares y asentamientos informales tienen características particulares que los diferencian de los barrios formales. La situación que enfrentan sus habitantes, por tanto, también está atravesada por numerosas problemáticas cotidianas que requieren soluciones o tratamientos específicos. Esta realidad impacta sobre todas las esferas de la vida y se refleja, específicamente, en las posibilidades para acceder a bienes y servicios esenciales.

Estos obstáculos pueden llegar a deteriorar la calidad de vida de las personas, ya que están relacionados a cuestiones elementales para el desarrollo individual y social. Se trata del acceso a servicios públicos tales como agua corriente, gas, electricidad y cloacas, como a la salud y educación públicas, así como el empleo y programas de seguridad social. Esta situación agudiza la precariedad de los y las habitantes colocándolos en una posición de alta vulnerabilidad, ya que se encuentran en inferioridad de condiciones que el resto de la población, reproduciendo la desigualdad y la exclusión.

En lo que respecta a poblaciones en situación de vulnerabilidad o bien que habitan barrios populares, la inclusión digital permite el acceso a diversos bienes y servicios públicos y, por lo tanto, es una pieza fundamental para la inserción social. Estos segmentos en

específico, por sus condiciones socioeconómicas y laborales (donde se incluye la informalidad), tienen una posibilidad reducida a garantizar su inclusión digital. Los motivos teóricos son diversos, no solo producto de una posible falta de alfabetización en este campo, sino también de acceso a las herramientas y servicios digitales, y a las posibilidades de haber desarrollado habilidades óptimas, lo cual se traduce en diferencias en los niveles de apropiación y acceso a recursos digitales.

Como queda claro y cómo analizaremos a lo largo de esta disertación doctoral (especialmente en nuestro tercer estudio de caso), la inclusión digital se encuentra más dificultada en los barrios populares, llevando implicancias específicas al fenómeno de la inclusión financiera digital en los segmentos vulnerables.

Para brindar un entendimiento más profundo que refleje porqué la inclusión financiera pareciera haber tenido mayor eco que las microfinanzas en la política pública, a continuación, analizaremos como se mide la inclusión financiera y el rol de los datos de la demanda, así como su evidencia de impacto.

o. Medición de la Inclusión Financiera: la importancia de los datos desde la demanda

Medir y evaluar la inclusión financiera es particularmente difícil por dos motivos. El primero es la falta de un consenso absoluto al respecto una única variable o indicador adecuado para representar toda la complejidad inherente en la definición de inclusión financiera. El segundo, es lo reciente y en cierto aspecto limitado de la información disponible.

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

En lo que respecta a las dimensiones tradicionales de uso y acceso al sistema financiero, el número de cuentas bancarias y sus movimientos, tarjetas de crédito y débito, sucursales y cajeros automático (ATM) suelen ser utilizados como variables proxy. La profundidad

del sistema financiero suele medirse comúnmente mediante el ratio de créditos o depósitos sobre el PIB de una economía determinada.

En tanto al segundo motivo señalado, hasta hace muy poco no existía información alguna a nivel global que fuera comparable sobre inclusión financiera. Recién a partir del año 2004, mediante la Financial Access Survey (FAS) del International Monetary Fund (IMF), se desarrolla una base de datos amplia sobre la inclusión financiera concentrando datos de la oferta. Esto es, con información brindada por instituciones y entidades reguladoras. Desde su lanzamiento, 189 economías han contribuido al FAS, que ahora contiene más de 150 series sobre inclusión financiera para el período 2004-2019²².

Aún más relevante y reciente es la información concentrada en la demanda. No hubo datos comparables recogidos desde la perspectiva de los individuos hasta que el Banco Mundial lanzó su primera base de datos Global Findex en 2011. A partir de unas 150.000 entrevistas a adultos representativos a nivel nacional y seleccionados aleatoriamente, el Global Findex presenta datos sobre más de 140 países para tres años (2011, 2014 y 2017) y recopila información sobre más de 500 indicadores de por lo menos 1.000 personas mayores de 15 años dentro de cada país ([Demirgüç-Kunt et. al., 2017](#)).

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

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

Adicionalmente, en América Latina y a los fines de este trabajo, es relevante señalar también los relevamientos realizados por la CAF-Banco de Desarrollo de América Latina en conjunto a Bancos Centrales de la región. Este relevamiento, orientado a estudiar la educación financiera, tuvo como objetivo realizar un diagnóstico que permita identificar los conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos de los individuos con

²² Para más información sobre la FAS acceder a <https://data.imf.org/>

relación a los temas financieros. La metodología ha sido desarrollada por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), permitió contar con un diagnóstico para el desarrollo de políticas públicas en materia de inclusión y educación financieras en Chile, Bolivia, Colombia, Ecuador, Perú y Argentina (en los años 2014, 2016 y 2017)²³. Este estudio retoma algunos aspectos de acceso y uso a servicios financieros y permitió tener una fuente secundaria de información en las economías mencionadas.

p. Impacto de la Inclusión Financiera y Digital

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

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

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

La prioridad otorgada a la inclusión financiera se sustenta también en investigaciones que muestran evidencias de que la inclusión financiera promueve el crecimiento económico ([Kim et al., 2018](#)), una mayor estabilidad financiera ([Neaime y Gaysset, 2018](#)), la reducción de la pobreza ([Koomson et al., 2020](#)), la reducción de la desigualdad de ingresos ([Huang y Zhang, 2021](#)), entre otros. Otros estudios denotan la multidimensionalidad inherente a la inclusión financiera identificando algunos determinantes de la inclusión financiera como la alfabetización financiera ([Grohmann et](#)

²³ Para más información véase, CAF (2017) o Grifoni, A., Mejía, D., Morais, S., Ortega, S., & Roa, M. J. (2020)

[al., 2018](#)), la regulación financiera ([Anarfo y Abor, 2019](#)), la incertidumbre de la política económica ([Ozili, 2022](#)) o las finanzas digitales ([Ozli 2018](#)),

Impactos positivos a nivel económico y social, asociados a una mayor inclusión financiera son: la reducción de la desigualdad económica ([Dabla-Norris et ál., 2015](#)), la igualdad de género ([Dupas y Robinson, 2013](#)), el alivio de la inestabilidad económica ([Čihák, Mare, & Melecky, 2016](#)) y riesgo financiero, la suavización del consumo y como consecuencia de las anteriores, el alivio de la pobreza. Por último, no es menor considerar a la inclusión financiera como mecanismo de empoderamiento y estabilización para los sectores de la población vulnerables ([Trivelli Ávila & Caballero Calle, 2018](#)) y en este sentido, su impacto en el día a día de las personas.

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

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

De manera similar, [Demirgüç-Kunt y Singer \(2017\)](#) y [Carballo \(2018\)](#) realizan un análisis de la evidencia de impacto global diferenciando por categoría de producto financiero²⁴. Analizando sus conclusiones, la siguiente tabla resume qué sabemos actualmente sobre el impacto en dimensiones específicas de la inclusión financiera.

²⁴ La terminología tradicional disgrega en cuatro servicios financieros: a) Ahorro; b) Crédito; c) Seguros; d) Pagos o transferencias (Kumar y Chiderzo, 2005)

Tabla 2: Impacto de la inclusión financiera basado en evidencia

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

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

Sin embargo, es menester señalar y considerar a las microfinanzas y la inclusión financiera como medio necesario, pero no suficiente para la superación de la pobreza. Como señala González-Vega, siguiendo a la perspectiva de la teoría de la intervención

óptima, utilizar un instrumento financiero en búsqueda de un propósito no financiero, es por naturaleza inconsistente ([González-Vega, 2003](#)). La erradicación de la pobreza es de por sí una tarea compleja, que involucra el trabajo coordinado en aspectos sociales, políticos y económicos.

Además, en su trabajo “The Economics of Microfinance”, Beatriz Armendáriz y Jonathan Morduch hacen referencia al “mito” existente alrededor de las microfinanzas como herramienta principal y panacea para el empoderamiento de las mujeres y la reducción de la pobreza. Sostienen que no puede esperarse que dichos instrumentos financieros funcionen en todo lugar y con todo el mundo, afirmación que es respaldada por los resultados mixtos de evaluaciones de impacto ([Armendáriz & Morduch, 2010](#)).

Por último, un corolario que las Microfinanzas dejaron a la Inclusión financiera es que dónde no existen finanzas “formales”, hay vida financiera. Muchas veces esa vida financiera se considera como finanzas “informales”, pero otros autores han denotado que en realidad son “alternativas”, son finanzas solidarias.

Dichas finanzas solidarias son modalidades alternativas a las finanzas hegemónicas, buscando muchas veces democratizar los recursos financieros satisfaciendo las necesidades generales de la sociedad. Su propuesta es de una lógica cooperativista y solidaria entre las personas que participan, a diferencia de aquellas las hegemónicas en dónde maximizar el beneficio sigue siendo la norma ([Muñoz, 2014](#))

Este abordaje es particularmente importante para el segmento que estaremos estudiando empíricamente en este trabajo. Pues cómo señalan Gradin, Toscani, Mango y Muro (2021), al estudiar a los barrios populares no se trata de pensar en términos de inclusión/exclusión, sino a las diferentes situaciones de desigualdad y vulnerabilidad a la que dichos sectores se ven expuestos, a partir de lograr su inserción en el sistema financiero ([Gradin, 2021](#))²⁵.

Por último, como adelantamos en la sección anterior, podemos encontrar compendios de evidencia en torno al impacto de la inclusión financiera digital en “*Igniting SDG Progress Through Digital Financial Inclusion*” (UNSGSA [2016](#), [2018](#) y [2023](#)).

²⁵ A los fines de las comparaciones en nuestros estudios empíricos, utilizaremos la palabra “informal” a la hora de hacer comparaciones con los datos de los organismos multilaterales. No obstante, como se denotará en la sección correspondiente entendemos el Pasanaku, ROSCA, Rueda, Vanquita como metodologías de ahorro y crédito solidario.

En resumen, lo señalado hasta aquí pone en evidencia los impactos positivos de los microcréditos, las microfinanzas y las iniciativas de inclusión financiera general y de índole digital. De igual modo, también reflejan la necesidad de entender a la inclusión financiera, no como un fin en sí mismo ni herramienta única para el abordaje de la pobreza, sino como una herramienta más en la promoción del desarrollo económico.

q. Posturas críticas al fenómeno de la inclusión financiera

No todas las posturas están a favor del fenómeno global de la inclusión financiera. Diversos autores han esgrimido posturas críticas frente a la inclusión financiera, principalmente alegando que brindar acceso a los servicios financieros no necesariamente genera los beneficios descritos anteriormente, pero sin duda beneficia a actores del sector privado.

Por ejemplo, en su libro “Why Doesn't Microfinance Work? The Destructive Rise of Local Neoliberalism” de 2010, Milfred Bateman esgrime una crítica hacia la falta de evidencia en el instrumento fundacional del fenómeno de la inclusión financiera, acusando que lejos de generar beneficios promueve la concentración de capital y la quita de valor en los sectores más vulnerables ([Bateman, 2010](#)).

En su libro publicado en 2021 “Financial Inclusion: Critique and Alternatives”, Rajiv Prabhakar afirma que ha surgido una literatura muy crítica con la inclusión financiera y que la considera parte de la “financiarización de la vida cotidiana” ([Prabhakar, 2021](#)).

Visiones que afirman esta postura pueden encontrarse en los trabajos como los de [Langley, 2008](#); [Montgomerie, 2008](#); [French et al, 2011](#); [Marron, 2013, 2014](#) o [Berry, 2015](#).

Berry (2015) señala que los gobiernos suelen presentar la inclusión financiera como un programa abiertamente progresista, en el sentido de que pretende reducir las desigualdades a las que se enfrentan los grupos vulnerables, como las familias monoparentales o las personas con bajos ingresos, a la hora de participar en el sistema financiero. No obstante, “La inclusión financiera se ha presentado invariablemente como una “respuesta” progresiva a la financiarización, sin embargo, al aumentar la participación en el sistema financiero y someter a un mayor número de personas a los riesgos asociados a la participación en el sistema financiero, la inclusión financiera también sirve para avanzar en el proceso de financiarización”. ([Berry, 2015](#), p. 510)

Por su parte, en su trabajo publicado en 2020: “Financial inclusion: a strong critique”, Peterson K. Ozili trata de resumir las principales críticas a la inclusión financiera (él, por su caso, no es una voz crítica del fenómeno). De acuerdo con el autor, los aspectos más criticados del fenómeno global de la inclusión financiera pueden resumirse en:

- a) la inclusión financiera sería una invitación a vivir de las finanzas y conduce a la financiarización de la pobreza
- b) La alfabetización financiera no mejora la inclusión financiera de forma significativa
- c) hay evidencia mixta de impacto (no siempre positiva) y algunos de los beneficios de la inclusión financiera desaparecen al cabo de unos años
- d) la inclusión financiera ignora cómo afecta la pobreza a la toma de decisiones financieras
- e) promueve el dinero digital, que es difícil de entender, pero también concentra el valor en pocos actores internacionales
- f) algunos esfuerzos de inclusión financiera se parecen a una campaña contra tener dinero en efectivo.

El estudio aporta una perspectiva crítica a los debates en curso sobre la inclusión financiera, en donde existe amplia literatura positivista sobre la inclusión financiera ([Ozili, 2021b](#)).

Muy vinculado al último punto señalado, otro prolifero autor es Brett Scott, quien desde el año 2013 con su libro “The heretic's guide to global finance: hacking the future of money” viene estudiando los aspectos negativos de una economía sin efectivo. Consecuentemente, una economía en dónde prime la inclusión financiera digital.

Más recientemente en 2022, el autor publicó “Cloudmoney: Cash, Cards, Crypto and the War for our Wallets” donde Scott toma una posición importante contra la narrativa de la "inclusión financiera", que dice que los usuarios de efectivo deben ser rescatados de su inercia y llevados a los sistemas digitales.

De manera amplia, Brett Scott defiende al efectivo como una fuente necesaria de fricción que ralentiza la expansión implacable del capitalismo corporativo financiarizado y su

impulso para convertir todas las relaciones sociales en una oportunidad para extraer rentas ([Scott, 2013](#) y [2022](#)).

Podemos encontrar similares posturas en el ámbito local. A modo de ejemplo, el trabajo de Luci Cavallero, Verónica Gago y Celeste Perosino “¿De qué se trata la inclusión financiera? Notas para una perspectiva crítica”. En su trabajo las autoras discuten sobre las propuestas de inclusión financiera y sobre la educación financiera que se anuncia en varios ámbitos, contextualizando la población a la que van dirigidas. Se proponen discutir acerca del futuro de esa inclusión una vez que se dejen de percibir los subsidios de emergencia, y sobre cómo se inscriben estas propuestas –financiadas por organismos multilaterales– en la discusión sobre las causas de la crisis (desde la crítica teórica y práctica a las finanzas que la perspectiva feminista).

En el caso de Argentina en particular, despiertan estas discusiones en: a) un contexto de endeudamiento externo y doméstico; b) vinculado al rol de los gobiernos frente al COVID-19 y los subsidios de emergencia; c) el rol de los organismos multilaterales que promueven la inclusión financiera; d) el rol del movimiento feminista, con énfasis en el endeudamiento doméstico ([Cavallero, et al., 2021](#)).

En línea a este último punto, vale la pena destacar un trabajo publicado por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) con datos fundamentales sobre las dimensiones de género en torno a la vulnerabilidad financiera y al nivel desigual de financiamiento en los hogares donde el principal sostén del hogar es mujer y/o hay menores a cargo. ([CEPAL, 2023](#))

De esta manera, en esta tesis doctoral se expone y da cuenta de estas posturas críticas, aunque no se pretende discutir con las mismas. Al entendimiento de quien escribe, las posturas son válidas y elevan el debate en torno a la necesidad de una inclusión financiera responsable y basada en evidencia.

En tal caso, a nuestro entender, revalorizan nuestro problema de investigación e hipótesis: vinculadas a la necesidad de un entendimiento multidimensional y enfocado a segmentos específicos.

SECCIÓN II: PLANTEO DEL PROBLEMA Y PROPUESTA METODOLÓGICA

CAP. IV - CONTEXTO Y PLANTEO DEL PROBLEMA: la necesidad de un entendimiento segmentado y multidimensional

a. Contexto Global y Local

i. Inclusión Financiera en el mundo: el Global Findex 2017-2021

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

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

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

Como se adelantó, a la fecha, la encuesta de Global Findex del Banco Mundial ofrece la evaluación más integral de inclusión financiera del mundo, del lado de la demanda. Mediante entrevistas representativas y recopilando cientos de indicadores para más de 140 países, el Global Findex del Banco Mundial (lanzado inicialmente en 2011 y repetido

en 2014) es la base más completa sobre cómo los adultos acceden al sistema financiero, ahorran, piden prestado, realizan pagos, gestionan el riesgo, entre otras dimensiones. El 19 de abril 2018 se lanzó el Global Findex 2017 cambiando el estado de conocimiento global en inclusión financiera. El mismo fue actualizado en 2021, publicado en 2022.

El estudio encontró que la cantidad de adultos del planeta que tiene una cuenta bancaria en una institución financiera o a través de algún proveedor de dinero móvil se ha incrementado al 76% en 2021 (69% en 2017, 51% en 2011 y 62% en 2014). El avance ha sido impresionante al pasar de los 2.500 millones de adultos no bancarizados relevados en 2011, a 2.000 millones en 2014, 1.700 en 2017 y ahora cuantificar unos 1.400 millones de adultos sin acceso a cuenta.

A pesar de que 300 millones de adultos hayan abierto alguna forma de cuenta bancaria entre 2017-2021 (1.100 millones desde 2011), todavía resta mucho por hacer. A continuación, se exponen algunos resultados de este nuevo mapa global de inclusión financiera.

-Brecha de género: Para 2021 un 78.3% de los hombres poseía una cuenta bancaria mientras que dicho guarismo fue del 73.8% en mujeres. Si bien implica un incremento nominal en ambos grupos con respecto a estudios pasados (72.3% y 64,8% a 2017), aún se aprecia una brecha de género del 4% a nivel global. Según denota el Banco Mundial, en los mercados emergentes, las mujeres no bancarizadas tienen un 25% menos de probabilidades que los hombres de afirmar que podrían utilizar una cuenta de forma autosuficiente. De hecho, en las economías de menores ingresos la brecha de género persiste en torno al 9%.

-Brecha por ingresos: La brecha en la titularidad entre los más ricos (60% de mayores ingresos) y los más pobres (40% de menores ingresos) supo reducirse casi unánimemente en el periodo 2017-2021. Sin embargo, mientras en el mundo pasó del 13% al 7%, en economías de bajos ingresos creció del 15% al 16%. En torno a la desigualdad, basta decir que casi el 50% de los no bancarizados viven en Bangladesh, China, India, Indonesia, México, Nigeria y Pakistán

-Ahorro informal (o Solidario): En las economías de ingresos bajos en 2021 el 44.7% reportó haber ahorrado el último año, en comparación con el 47% en 2017 y al 76% en economías de altos ingresos. Sin embargo, en las economías de ingresos bajos sólo el 8% indica hacerlo formalmente con una institución financiera (en altos ingresos un 58%). La

brecha (diferencia) contempla alternativas como los clubs de ahorro y crédito solidarios (Ronda, Pasanaku, ROSCA, etc.), en efectivo, en activos fijos, entre otras metodologías de ahorro no tradicionales (informales, o solidarias) por fuera del sistema financiero.

-Telefonía Móvil: Un dato a destacar corresponde al impactante uso de tecnología móvil. A nivel global, el 86% tiene acceso a un teléfono móvil, pero en las economías de menores ingresos el 66%. Sin embargo, mientras en el mundo el 10% declara tener una cuenta de dinero móvil, el 27% lo hace en las economías de menores ingresos, denotando así una gigantesca oportunidad.

-Pagos Digitales: Desde el Global Findex 2014 (primera vez que se midió), la proporción de adultos en el mundo que utilizan pagos digitales subió 20 puntos porcentuales, del 44% al 64% en 2021. Mientras que en las economías de menores ingresos esos guarismos son del 35% en 2021, vale destacar la inmensa aceleración de América Latina quien pasó de un 44% en 2014, a casi no moverse con un 46% en 2017, para luego escalar al 66% en 2021.

En otras palabras, entre 2014 y 2021, el aumento significativo en el uso de teléfonos celulares e Internet para realizar transacciones financieras contribuyó a un aumento impresionante en la proporción de propietarios de cuentas que envían o reciben pagos digitalmente en todo el mundo y en nuestra región. Estos nuevos guarismos brindan una nueva idea en torno a la potencialidad de alcanzar a los excluidos financieramente con finanzas digitales.

ii. Inclusión Financiera en Argentina: Global Findex e informes Locales

Desde el año 2016, el Banco Central de la República Argentina (BCRA) viene impulsando un conjunto de medidas orientadas a promover el uso de Medios de Pago Electrónicos como un pilar fundamental para lograr una mayor inclusión financiera. Sucede que, como se adelantó, la inclusión financiera se posicionó como objetivo de política financiera de la entidad a la par de la estabilidad, desarrollo y eficiencia del sistema financiero nacional²⁶.

Así, durante los años 2016 y 2017, se realizaron muchos avances en la normativa que promueve la inclusión financiera. Por ejemplo, se aumentó el monto máximo de

²⁶ Véase sección de “Política Financiera” del BCRA
https://www.bcra.gob.ar/SistemasFinancierosYdePagos/Politica_Financiera.asp#c

acreditaciones y el saldo máximo de la Cuenta Gratuita Universal; se amplió el carácter gratuito de las transferencias bancarias inmediatas; se implementó una política de localización de sucursales bancarias en zonas desfavorables; se suprimieron costos por extracciones en todos los cajeros para los clientes de cuentas destinadas a la acreditación de haberes, jubilaciones y planes sociales; el BCRA realizó convenios para promover la Educación Financiera, entre muchas otras iniciativas.

No obstante, las medidas más destacadas fueron aquellas de impulso a la digitalización financiera. Específicamente, la institución considera que consolidar una red de pagos electrónicos moderna es condición necesaria para una política efectiva de inclusión financiera, ya que la ampliación de la red de aceptación de estos pagos es fundamental para potenciar su acceso de los excluidos y el uso por quienes se encuentran bancarizados de manera precaria (es decir, sin hacer uso de sus cuentas bancarias o de sus medios de pago asociados). De igual modo, el Banco Central considera que promover los medios de pago electrónicos ayuda también a obstaculizar el crimen organizado, el narcotráfico y el lavado de dinero, formalizar la economía y emparejar y moderar la carga tributaria, entre otras bondades²⁷.

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

Por su parte, a partir del año 2020 se continuó en esta línea destacando el lanzamiento de los códigos QR interoperables permitiendo pagos electrónicos con cualquier Smartphone y cualquier billetera digital, a la vez de la creación de la Clave Virtual Uniforme (CVU) que habilita transferencias de dinero entre cuentas bancarias y virtuales de empresas no

²⁷ Véase sección “Medios de Pagos Electrónicos” del BCRA [https://www.bcra.gob.ar/SistemasFinancierosYdePagos/Sistema de Pagos medios de pago electronicos.asp](https://www.bcra.gob.ar/SistemasFinancierosYdePagos/Sistema%20de%20Pagos%20medios%20de%20pagos%20electronicos.asp)

bancarias (Proveedores de Servicios de Pago). Como puede observarse, la batería de medidas para la digitalización de los pagos para la inclusión financiera se destaca en iniciativas de fomento a la competencia en la industria financiera, así como en el mercado de tarjetas de crédito y débito.

Como consecuencia de este impresionante avance normativo de fomento a la inclusión financiera digital, la bancarización y el uso de pagos digitales en creció. Por ejemplo, según los resultados del mencionado informe Global Findex 2017 y 2021 del Banco Mundial (por supuesto, impulsado por los efectos de la pandemia del Coronavirus).

Lo primero a señalar es que al 2017 en Argentina sólo el 48.7% de los adultos declaró tener una cuenta en institución financiera o por medio de algún proveedor móvil. En términos de tarjetas, sólo el 41.4% reportó tener de débito y un 24% de crédito, pero al indagar sobre su uso durante el último año los guarismos caen al 21.6% y 21% respectivamente. Sin embargo, para el año 2021, el acceso declarado de cuentas pasó al 72%. No obstante, el acceso a tarjetas de crédito sólo se incrementó al 29%, aunque el de débito al 55%

Con ratios de acceso y uso declarados aún tan reducidos, es lógico que el abordaje digital se esgrima como la gran promesa. Entre los encuestados con cuenta en institución financiera, el porcentaje que reportó haber usado un teléfono móvil o Internet para acceder a su cuenta en los últimos 12 meses ascendió del 21% en 2017 al 47%. Si bien el promedio en América Latina pasó del 26% al 54%, este guarismo posiciona a Argentina a la vanguardia en acceso a servicios financieros digitalmente.

Por otro lado, al indagar sobre el uso de Internet para comprar artículos on-line, encontramos que durante el periodo 2017-21 el guarismo se incrementó más de un 120%. Este importante aumento implicó saltar del 14% al 32% de la población adulta. En términos comparativos también posiciona a Argentina como el sexto país con mayor uso de Internet para compra de productos en América Latina.

Otro aspecto a destacar de los resultados del Global Findex para Argentina, es el ratio de adultos encuestados que declaran tener una cuenta de dinero móvil. Este guarismo creció del 0.4% en 2014 al 2.4% en 2017, pero saltó extraordinariamente al 35% en 2021. Se observa coherentemente el rol de las finanzas digitales como protagonista en Argentina.

Como indicamos anteriormente, los datos del Global Findex son los más relevantes para comparar internacionalmente, pero no tan valiosos a la hora de entender las particularidades de cada economía. En esta línea, en agosto del 2019 el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INDEC) presentó los resultados preliminares de la Encuesta Nacional de Gastos de los Hogares 2017-2018 con información inédita sobre qué medios de pago utilizan los argentinos para consumir²⁸. A partir de los resultados preliminares se observa que el 69% del consumo que se realiza en el territorio nacional se paga con dinero en efectivo. Con mucho menos uso el pago con tarjeta de crédito que representa el 11%, tarjeta de débito el 8%, el 5% con transferencia electrónica, el 4% utilizando libreta (comúnmente denominado “fiado”), y un 3% otros métodos de pagos que el informe no especifica.

Finalmente, el viernes 27 de septiembre de 2019 el Banco Central presentó la primera edición de un informe hasta entonces inédito sobre pagos minoristas²⁹. Mismo año que incluyó su primer relevamiento sobre inclusión financiera³⁰. Estos trabajos revelan que al tomar datos “de oferta” (véase sección anterior) el acceso a cuentas de ahorro en Argentina es casi absoluto (99,3%), al igual que uso de medios de pagos electrónico a nivel nacional presentó un crecimiento consolidado en todos los instrumentos (Pagos con Transferencias, Tarjetas de débito y crédito, Débitos Inmediatos, etc.) Pero en particular creció la cantidad de transferencias de acreditación en línea (arriba del 100% interanual desde 2021), la cantidad de transacciones con tarjetas prepagas y los pagos inter-billeteras digitales entre cuentas (desde o hacia CVU) por arriba del 250%,

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

²⁸ Ver “Gastos de los hogares” de INDEC
<https://www.indec.gob.ar/indec/web/Nivel4-Tema-4-45-151>

²⁹ Ver “Informe Pagos Minoristas” de BCRA
<https://www.bcr.gov.ar/PublicacionesEstadisticas/Informe-pagos-minoristas.asp>

³⁰ Ver “Informe Inclusión Financiera” de BCRA
<https://www.bcr.gov.ar/PublicacionesEstadisticas/Informe-Inclusion-Financiera.asp>

que los diferentes sectores de la sociedad, involucrados directa e indirectamente en el sistema financiero, deben avanzar en pos de la inclusión financiera.

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

Aunque resulta un hito novedoso para la Argentina, las ENIF en América Latina datan del año 2011, incluyendo desde leyes y regulaciones en la materia, políticas públicas determinadas, planes de acción, hasta estrategias como la presentada localmente. Brasil (2012) fue el país de la región pionero en presentar formalmente la primera ENIF, incluyendo acciones sobre la expansión de canales de atención, educación financiera, cambios de regulación y protección al consumidor. Otras más recientes incluyen también la modernización del sistema de pagos y nuevos esquemas de financiación ([Trivelli Ávila & Caballero Calle, 2018](#)).

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

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

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

iii. Especificidades de la Inclusión Financiera en barrios populares y el caso de Argentina

Siguiendo a Gradín, Toscani, Mango y Muro ([2021](#)), existen especificidades a la hora de pensar la inclusión financiera en los barrios populares.

Según las autoras, el problema de la inclusión financiera y en los sectores populares, o específicamente en la desigualdad de acceso a estos servicios, estuvo históricamente asociado a la condición salarial y el tipo de inserción -formal o informal- al mercado de trabajo.

Por ello en la post crisis del 2001, distintos programas de transferencias condicionadas de ingresos pudieron contrarrestar esta situación. Las transferencias monetarias condicionadas han estado muy vinculadas con el devenir de los servicios financieros en América Latina y sus debates han sido álgidos en torno a cómo estos esquemas pueden promover la inclusión financiera. ([Carballo y Vinocur, 2017](#)).

En Argentina, la Asignación Universal por Hijo (AUH), la tarjeta “Alimentar” o, durante la pandemia el pago del IFE, que implican su cobro a partir de la apertura de cuentas bancarias para sus destinatarias/os, fueron esquemas fundamentales a la hora de mejorar la igualdad del acceso a productos básicos. De igual modo lo fue la Cuenta Única Bancaria a partir del año 2010.

Sin embargo, los sectores populares tienen problemáticas particulares que son correctamente recabadas en Gradín, Toscani, Mango y Muro (2021). A saber:

1. *Capacidad de ahorro y crédito al consumo*: al tener una mayor dificultad para generar ahorro y menor disponibilidad de tener fondos de emergencia o acceso a bienes básicos, el acceso al crédito se convierte en una estrategia de subsistencia (para acceder a bienes primarios y secundarios). Haciendo que el mercado del crédito al consumo sea central en economía del hogar ([Wilkis, 2014](#)).
2. *Desfase entre ingresos y financiamiento*: al no tener un empleo estable, el ingreso no suele seguir el ciclo de ingreso mensual (y si lo hacen es por un periodo reducido y en condiciones precarias), lo cual expone a los sectores populares a una mayor propensión a multas por pagos atrasados ([Saiag, 2020](#)).

3. *Calificación crediticia*: dadas estas características, al no cumplir con los requisitos tradicionales en las instituciones financieras, aumentan los incentivos a que se vuelquen a instituciones alternativas (ya sea del sistema financiero ampliado, o bien prestamistas del barrio o crédito digital) que piden menos requisitos, pero cobran una tasa más elevada de interés ([Feldman, 2013](#)).
4. *Sobreendeudamiento y círculo de la pobreza*: todo lo mencionado hasta aquí, recaen en que una mayor facilidad de acceso al crédito en instituciones no reguladas lo cual lleva a reforzar el círculo del endeudamiento, obteniendo múltiples formas de financiamiento (financiamiento a través de la tarjeta de crédito, préstamos personales, créditos en financieras privadas, créditos comunales, etc.). para ir pagando o cancelando los créditos iniciales. Se refuerza así el círculo de la pobreza mediante la financiarización y el sobreendeudamiento de los sectores populares ([Lacalle et al., 2010](#)).
5. *Distancia*: dado que los bancos o los servicios de cajero automático se encuentran generalmente en las zonas céntricas de las ciudades, se genera un costo de transporte o largas colas en puntos de atención (por ejemplo, los días de cobro de su transferencia monetaria). Las finanzas digitales se esgrimen prometedoras en este sentido, pero no siempre contemplan las otras barreras mencionadas.
6. *Falta de Infraestructura y costo de internet*: Si se agregan aspectos de infraestructura como la falta de conectividad en algunos barrios, o lo costoso del servicio de internet, otras aristas aparecen en impulsa a que el comerciante tampoco tenga dispositivos de cobro digital profundizando así la brecha digital entre quienes conocen y tienen acceso a las estas tecnologías y quienes no ([Gradin, 2021](#)).

Todo esto confirma la cotidianeidad de los sectores populares y sus dificultades particulares a la hora de acceder a servicios financieros. Así como también los incentivos al alto uso de efectivo. Vale mencionar que son una característica distintiva en las finanzas entre los sectores populares, consecuencia de aspectos estructurales vinculados con la informalidad en la trama socioeconómica de estos sectores.

Además, en base al último punto resalta la problemática de la falta de aceptación de pagos digitales. Un entramado económico que incentiva el efectivo desde los individuos, pero

que a su vez lo hace desde el comerciante, no hace más que reforzar la exclusión financiera y retroalimentar los factores de desigualdad anteriormente descriptos.

A pesar de todas estas particularidades, como hemos destacado, los diagnósticos son recientes y reflejan sesgos propios para un entendimiento genuino del estado de la inclusión financiera (ver BCRA denotando acceso absoluto con datos de oferta, y banco mundial denotando 72%). Para más, esta carece de información específica de los segmentos señalados como críticos para la inclusión financiera por la propia ENIF (las poblaciones vulnerables).

Este contexto será el propio para desarrollar nuestro problema de investigación en esta tesis doctoral, destacando la necesidad de información segmentada y multidimensional para comprender las complejidades en sectores como los barrios populares. Además, como hemos visto, buscando brindar luz a las dificultades tanto en individuos como en comerciantes.

b. Problema de Investigación

Observamos entonces un fenómeno global en torno a la inclusión financiera, y Argentina ingresando al mismo en años recientes. En esta línea, formalizando este proceso de fomento a la inclusión financiera con el lanzamiento de su propia Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) en 2019.

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

No obstante, en nuestro país no existe (al menos por ahora) un instrumento propio que implique la creación sistémica y recurrente de datos inherentes a la inclusión financiera

multidimensional desde la demanda. Menos aún en torno a poblaciones en barrios populares, las cuales como vimos poseen sus propias características.

Aunque hay algunos relevamientos realizados sobre dimensiones específicas, principalmente en el financiamiento (e.g. la UCA o la UNSAM estudiando la demanda de microcrédito, entre otros³¹), solo existen dos estudios de inclusión financiera multidimensionales de demanda que Argentina puede tomar como referencia: a) el estudio trianual impulsado por el Banco Mundial mediante el Global Findex (2011, 2014, 2017 y 2021); y b) más recientemente, la iniciativa de la CAF-Banco de Desarrollo de América Latina realizada una única vez en 2017.³²

En otras palabras, nuestro país posee, por un lado, relevamientos trianuales a través de la Encuesta Multidimensional de Inclusión Financiera realizada a nivel global Global Findex del Banco Mundial (últimos datos 2017 y 2021). Por otro lado, un único relevamiento orientado a la educación financiera (pero que contiene algunas dimensiones de acceso y uso de servicios financieros) a través de la Encuesta de Medición de Capacidades Financieras impulsada por la CAF y el Banco Central de la República Argentina en 2017 sobre 1.224 adultos³³.

Vale señalar que ambos estudios fueron realizados a nivel nacional, sin foco específico en asentamientos urbanos o barrios populares. Por lo tanto, nuestra investigación doctoral se desarrolla en el contexto del lanzamiento de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera de nuestro país 2019-2023, aportando directamente la problemática de la falta de información segmentada y diagnóstico situacional de la población que vive en asentamientos urbanos, entendiendo que se trata de un primer paso en la inclusión de las personas en situación de vulnerabilidad en el sistema financiero.

En este sentido, y como se adelantó en el Capítulo I, el presente contexto nos anima a plantear una serie de preguntas-problema que servirán como eje de nuestros objetivos generales y específicos.

³¹ Véase por caso [PNUD, 2005](#), [Navajas, S. y Tejerina, L., 2006](#); [Curat, Lupano y Gineste, 2006](#); [Grandes, Martiarena y Fariña; 2010](#); [Impulso Argentino, 2015](#); [Carballo, Grandes y Molouny, 2016](#)

³² Vale mencionar que avances de esta tesis doctoral ya han sido publicados, sirviendo de antecedente directo aunque desarrollándose íntegramente en este documento.

³³ Véase http://www.bcra.gov.ar/BCRAyVos/encuesta_caf.asp

1. En base a los diagnósticos disponibles ¿Contamos con información respecto a las distintas dimensiones de la inclusión financiera en poblaciones vulnerabilizadas en barrios populares de Argentina?

2. En esta línea, resulta obligado acercar preguntas específicas georreferenciadas y contextualizadas al segmento de análisis. Como, por ejemplo, ¿Cómo estos segmentos específicos (población en barrios populares) interactúan con las finanzas formales e informales, el ahorro, el crédito, el efectivo, la aceptación de pagos en su vida emprendedora, entre otras?

3. Por último y en el proceso de haber recabado esta información, nos preguntaremos ¿Brindan los diagnósticos de inclusión financiera multidimensionales desde la demanda existentes en Argentina y propuestos por organismos multilaterales una lectura adecuada para comprender los barrios populares?

Estas preguntas regirán el desarrollo de nuestros objetivos e hipótesis de investigación, los cuales se denotan en la siguiente sección.

CAP. V - OBJETIVOS E HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

c. Objetivo General y Específicos

Siguiendo el desarrollo anterior, nos encontramos en un contexto de pleno impulso a la inclusión financiera en Argentina, pero sin información específica y segmentada en poblaciones vulnerables. De esta manera, aunque nuestro trabajo se enmarque dentro la temática inherente al desarrollo económico y la inclusión financiera, pretendemos aportar a esta problemática en el caso argentino a través del estudio concreto de un segmento poblacional en específico: aquel en situación de vulnerabilidad o residente en barrios populares.

Consecuentemente, **nuestro objetivo general** será el de resaltar la necesidad de brindar luz a la comprensión de la inclusión financiera de índole multidimensional en los asentamientos urbanos de Argentina. Este objetivo se enmarca en el auge reciente de impulso a la inclusión financiera desde la política pública.

Como **objetivo específico**, se pretende indagar en las necesidades de servicios financieros asentamientos urbanos de Argentina, estudiando el Barrio Padre Carlos Múgica (ex Villa 31 y 31 bis) de la Ciudad de Buenos Aires de manera cuanti-cualitativa en la prepandemia, para luego ahondar a un primer estudio a nivel nacional al año 2021. Posicionando a la vez necesidad de producción y creación de información primaria y sistemática como medio para alcanzar un abordaje idóneo y holístico de la inclusión financiera en poblaciones vulnerables.

Nuestra investigación buscará responder la **pregunta general de investigación** en torno a si son o no fructíferos/convenientes los relevamientos multidimensionales existentes en Argentina para comprender la realidad financiera en los barrios populares. Y en términos de **pregunta específica de investigación**, nos preguntamos inicialmente cuáles son las características concretas de nuestro caso de estudio, el Barrio Padre Carlos Múgica en individuos y en comercios de manera separada, para luego hacer un análisis temprano a nivel nacional y bajo los impactos de la pandemia.

Tabla 3: Objetivos y Preguntas de Investigación

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECÍFICO
Resaltar la necesidad de brindar luz a la comprensión de la inclusión financiera de índole multidimensional en los asentamientos urbanos de Argentina.	Indagar en las necesidades de servicios financieros asentamientos urbanos de Argentina, estudiando el Barrio Padre Carlos Múgica (ex Villa 31 y 31 bis) de la Ciudad de Buenos Aires de manera cuanti-cualitativa en la prepandemia, para luego ahondar en un primer estudio cuantitativo a nivel nacional al año 2021. Posicionando a la vez necesidad de producción y creación de información primaria y sistemática como medio para alcanzar un abordaje idóneo y holístico de la inclusión financiera en poblaciones de barrios populares.
PREGUNTA GENERAL	
¿Son fructíferos/convenientes los relevamientos multidimensionales existentes en Argentina para comprender la realidad financiera en asentamientos urbanos?	
PREGUNTA ESPECÍFICA	
¿Cuáles son las características específicas de nuestro caso de estudio el Barrio Padre Carlos Múgica en individuos y en comercios de manera separada, y a modo de análisis temprano, a nivel nacional y bajo los impactos de la pandemia?	
SISTEMA DE PREGUNTAS-PROBLEMA	1. ¿Contamos con información respecto a las distintas dimensiones de la inclusión financiera en poblaciones vulnerabilizadas en barrios populares de Argentina?
	2. ¿Cómo estos segmentos específicos (población en barrios populares) interactúan con las finanzas formales e informales, el ahorro, el crédito, el efectivo, la aceptación de pagos en su vida emprendedora, entre otras?

3. ¿Brindan los diagnósticos de inclusión financiera multidimensionales desde la demanda existentes en Argentina y propuestos por organismos multilaterales una lectura adecuada para comprender los barrios populares?

Fuente: Elaboración propia

d. Hipótesis de trabajo

En base a ello, nos planteamos las siguientes hipótesis de investigación. Como hipótesis general:

- Que efectivamente existen diferencias relevantes en torno a los datos de nuestro caso de estudio (Barrio 31) y a nivel nacional al compararlo con otros relevamientos nacionales propuestos por organismos internacionales, problematizando el valor de estos para la correcta comprensión del fenómeno en poblaciones vulnerables.

Vale aclarar que esta es una investigación de índole exploratoria, motivo por el cual se espera abra nuevos interrogantes. A modo de hipótesis específicas se plantean diversas desde el lado de los individuos como de los comercios. Los distintos estudios de caso buscarán cotejar estas hipótesis, pero también a encontrar nuevos hallazgos no planteados con antelación al trabajo de campo.

Individuos:

1. Que el nivel de bancarización real de las personas en asentamientos urbanos difiere del promedio nacional entendido en los deciles de menores ingresos, aunque no así el nivel de percepción en torno a dicha bancarización.
2. Que el acceso pasado a financiamiento es minoritario, pero la demanda potencial de crédito es muy alta y sigue insatisfecha.
3. Que el ahorro en este segmento poblacional es mayor al promedio nacional pero también al identificado en los estratos de menores ingresos en los relevamientos previos.
4. Que mejorar la vivienda, es la razón que prima en las personas de asentamientos urbanos a la hora de ahorrar y/o tomar prestado dinero.

5. Qué los pagos digitales son un instrumento de inclusión, pero que no están alcanzando a las poblaciones más de barrios populares como dan a entender los datos nacionales.
6. Que el dinero en efectivo y las fuentes informales de ahorro y crédito son las utilizadas con frecuencia, en detrimento de los servicios financieros que las personas tienen contratados.

Comercios:

1. Qué el teléfono celular es el principal acceso al mundo digital de los comerciantes. La mayoría no tiene algún otro dispositivo con acceso a internet.
2. Qué los comercios que no aceptan ni les interesa aceptar medios de pago digitales, a su vez, no se auto perciben suficientemente capacitados a nivel tecnológico.
3. Que los comerciantes que aceptan medios de pago digitales luego hacen y demandan un uso mayor de otros servicios que ofrecen las entidades financieras formales.
4. Que los comerciantes que aceptan medios de pago digitales luego tienen mayor propensión a utilizar dinero electrónico en otros ámbitos, generando un efecto multiplicador”
5. Que el efectivo es el medio de pago más utilizado por los comerciantes a pesar de que la mayor parte sufrió algún inconveniente y/o delito que le generó pérdidas (robos, billetes falsos, pérdidas, etc.). Los comerciantes valoran los medios de pagos digitales principalmente porque pueden ser una herramienta para mejorar la seguridad.
6. Que la percepción sobre la posibilidad de tener un crecimiento en las ventas es una de las principales motivaciones que encuentran los comerciantes que no aceptan pagos digitales, pero quisieran adoptar nuevos medios de pago digitales.

Para dar luz a estos interrogantes e hipótesis, se plantea la siguiente metodología de métodos mixtos (cuanti-cualitativos). A su vez, al final de cada trabajo empírico se cotejarán los resultados junto a estas hipótesis y se expondrán hallazgos adicionales.

CAP. VI - PROPUESTA METODOLÓGICA

Como ya se mencionó, este trabajo doctoral busca acercar evidencia empírica a diversas preguntas e hipótesis, tanto generales como específicas. Si bien la sucesión de los trabajos empíricos es consecuente (en cronología y contenido), se presentan aquí consideraciones generales al diseño metodológico. En los tres capítulos de la Sección III se desarrollarán las especificidades de cada instrumento y metodología en particular, así como sus limitaciones específicas.

e. Diseño e implementación del Instrumentos Cuantitativos (EMIF)

Reconociendo la importancia de la inclusión financiera y la necesidad de una medición robusta y profunda, se proponen crear encuestas específicas para proveer diagnósticos más integrales de las múltiples dimensiones que presenta la inclusión financiera en barrios y asentamientos, por el lado de la demanda tanto en rol de individuos consumidores como de comerciantes. A estos instrumentos se los denominó Encuesta Multidimensional de Inclusión Financiera (en adelante EMIF).

Estos instrumentos fueron aplicados en cuatro instancias durante tres años distintos (2018, 2019 y 2021). En cada uno de ellos, se realizaron ajustes propios del aprendizaje del relevamiento anterior, así como de la actualización de los debates vigentes.

De manera general, las EMIF desarrolladas en sus distintas ediciones permiten recabar datos de las siguientes dimensiones:

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

habilidades y conocimientos para manejar sus finanzas y evaluar los productos financieros y conocer sus derechos y obligaciones.

- **Pagos Digitales:** incluye una variedad de preguntas sobre aceptación de pagos digitales. Tanto abocados a usuarios como a comercios (dependiendo el caso). Se indaga en torno al uso del teléfono móvil, del conocimiento digital, de los beneficios y barreras percibidos en torno a los instrumentos digitales. En nuestro relevamiento nacional, incorporamos criptomonedas y aplicaciones de entrega (delivery).

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

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

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

Para la elaboración de las preguntas, se tomó como fundamento principalmente en el cuestionario del Banco Mundial, “The Global Findex 2017-2021” ([Banco Mundial, 2017](#) y [2021](#)) y la Encuesta de medición de capacidades financieras en Argentina, realizada por el Banco Central de la República Argentina ([Banco Central de la República Argentina,](#)

[2017](#)). Este último, como se señaló, replica mayormente la metodología recomendada a nivel global por el departamento INFE de la OCDE, presenta un conjunto de preguntas detalladas que permiten relevar dimensiones de Conocimiento, Comportamiento y Actitudes financieras, pero incluye algunas dimensiones de acceso y uso de los servicios financieros en el país. De igual modo se analizó comparativamente las encuestas nacionales de economías en dónde se realizan relevamientos propios (en donde destacamos aquellas de Paraguay y México como modelos).

De esta manera, las preguntas que buscan indagar en el acceso y uso de los servicios financieros tanto en el cuestionario Global Findex 2017-2021 como en aquel del BCRA/CAF son similares entre sí. No obstante, aquellas en torno a Educación Financiera, se profundizan en el segundo caso. Por este motivo, como se verá en nuestros resultados, el Global Findex expone la mayor parte de los datos para comparar las dimensiones de nuestro cuestionario, mientras que BCRA/CAF lo hace mayormente con la sección de vulnerabilidad y capacidades financieras, aunque expone algunas variables como ahorros o acceso declarado a productos financieros que también utilizaremos en nuestro análisis. El hecho de que el cuestionario BCRA/CAF esté orientado a estudiar capacidades y actitudes financieras, objetivo que subyace a nuestro estudio, hace que el mismo ocupe una relevancia menor en la exposición comparativa de los resultados.

Vale señalar que el Global Findex no releva Barrios Populares, y aunque expone resultados para el 40% de menores ingresos, en su anexo metodológico para Argentina destacan que sus encuestados pertenecen a un grupo de ingresos medio-alto³⁴.

A su vez, para las secciones del instrumento y análisis de los pagos digitales (fundamental para el estudio desde la demanda de comerciantes) se recurrió además a combinando otros tres relevamientos y encuestas con foco en comerciantes y pagos digitales: i) Pagos Digitales en India, Proyecto Goldberg N°171112324; i) Reporte de Consumidores y Pagos Móviles del 2016 de la Reserva Federal de los Estados Unidos de América; iii) Global Payments Systems Survey del Banco Mundial.

El valor agregado en nuestro cuestionario orientado a Barrios Populares proviene entonces de seis aspectos:

³⁴ Ver metodología del Global Findex [aquí](#)

- **Proponer una combinación propia de estos relevamientos.** El Findex no indaga variables que sí hace la CAF y viceversa, aquí tomamos aspectos de ambas en un solo relevamiento orientado a poblaciones de menores ingresos (lo cual consideramos es un aporte per-se).
- **Agregar dimensiones no relevadas** como demanda potencial, dimensión digital, finanzas por categoría y enfoque para vivienda, criptomonedas, entre otras.
- **Incorporar aspectos propios de la geografía** a relevar para indagar en torno al valor de las propuestas locales (e.g. microfinanzas, banca pública, corresponsalías, servicios públicos del Barrio 31, etc.).
- **Incorporar preguntas cruzadas** en distintas partes del cuestionario sobre el acceso a cuenta bancaria para poder crear una variable propia de acceso efectivo (digamos, consiente) y acceso real (aquel que no se percibe como un titular pleno de producto financiero)
- **Incorporación de las Finanzas “Informales”** o Solidarias de manera específica (Pasanaku, Vanquita, Rueda, Ronda, ROSCA, etc.) en el cuestionario.
- **Usar lenguaje propio de los Barrios Populares** (vale destacar que muchas de estas modificaciones se incorporaron tras realizar un relevamiento piloto para asegurar la comprensión de las preguntas en cada caso)

Los instrumentos diseñados para cada relevamiento y el esquema de módulos correspondiente se adjuntan en la sección de ANEXOS al final de esta tesis. Se agrega una tabla comparativa con los aditamentos que nuestro cuestionario propone frente a aquellos del Banco Mundial y la CAF.

f. Muestras y levantamiento de información

Para esta tesis se contó con el apoyo y vinculación estratégica con diversas instituciones y organizaciones.

Para los primeros dos estudios en el Barrio 31, con el Centro de Desarrollo Emprendedor y Laboral (CeDEL)³⁵ de la Secretaría de Infraestructura Social y Urbana (ex SecSySU) del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. En 2018 y 2019 se realizaron

³⁵ Véase <https://www.buenosaires.gob.ar/jefaturadegabinete/secretaria-de-integracion-social-y-urbana/centro-de-desarrollo-emprendedor-y>

encuestas a través de entrevistas personales a adultos y comercios del Barrio 31 y 31bis en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Para realizar las encuestas se reclutó un grupo de siete voluntarios y voluntarias interesados en la Inclusión Financiera por la red social LinkedIn³⁶ y se los capacitó en dos jornadas sobre el cuestionario. Las salidas a relevar fueron diarias, grupales y por sectores dentro del Barrio 31. Estas salidas fueron coordinadas por quien escribe esta tesis acompañadas de un líder barrial en cada caso y un representante del Gobierno de la Ciudad.

Semanas previas a cada relevamiento de información, se realizó un piloto con el propósito explorar y evaluar la comprensión de las preguntas, e identificar términos que podrían generar confusión en la población específica. De igual modo, el cuestionario fue presentado y ajustado en base a los comentarios del equipo de la SecISyU que trabaja con la población del Barrio 31 a diario.

Para el primer diagnóstico preliminar a nivel nacional, se contó con el apoyo y articulación de la Asociación Civil TECHO³⁷. Gracias a la articulación y apoyo de su red de voluntarios/as, se implementó el último cuestionario en un total de 20 barrios populares distribuidos en 10 provincias, con personas debidamente capacitadas para tal fin.

Información específica y detallada sobre el tamaño, la representatividad y la metodología en cada relevamiento se dará en la sección metodológica de cada capítulo de la Sección II de esta tesis.

g. Abordaje cualitativo: grupos focales

Los grupos focales, o focus group (FG), son una técnica propia de las investigaciones cualitativas que abordan y estudian problemas relativos a imágenes y actitudes, representaciones y perspectivas intersubjetivas de los actores en grupo ante algún tema de estudio (Cyr, 2019). Frecuentemente los grupos focales son utilizados como un método cualitativo con el fin de comprender en profundidad problemáticas sociales. El método tiene como objetivo recabar información de un grupo de individuos seleccionados bajo alguna premisa específica, en lugar de una muestra estadísticamente representativa de una población más amplia.

³⁶ Véase <https://www.linkedin.com/>

³⁷ Véase: <https://techo.org/>

Mediante el método de grupos focales se puede entonces recabar información sobre experiencias, opiniones y perspectivas en base distintos tópicos. La elección de esta metodología en esta tesis doctoral está fundamentada en el carácter exploratorio de nuestro ejercicio. Dado que, al no haber antecedentes directos, se busca brindar más riqueza a los resultados recolectado a través de nuestro muestreo o bien recabar información cualitativa que permita una lectura adicional.

Los antecedentes de la metodología cualitativa de grupos focales son extensos. Hace más de 80 años se implementan para dar voz de las percepciones de diversas áreas y la interacción de personas en distintas situaciones. Algunas de las áreas que se han beneficiado del uso de los grupos focales son la Planificación Estratégica, la Identificación de Necesidades, y la Evaluación de Programas.

De manera general, la técnica sirve para recolectar información cualitativa mediante discusiones en grupos reducidos de menos de veinte participantes, nucleados bajo un área particular de interés. La validez de los grupos focales como método de investigación está relacionado al propósito y contexto, pero en nuestro caso y siguiendo a Krueger (1991) porque permiten interpretaciones alternativas de los datos recabados ([Krueger, 1991](#)).

El valor de los grupos focales está basado en el hecho de que las formas de entender la realidad (subjetivas) son potenciales modos de actuar y de modificar la realidad por parte de las personas. Por este motivo, documentar múltiples perspectivas de la realidad se torna crucial para entender el porqué de diversos comportamientos.

Siguiendo a Krueger, el sitio en dónde se realicen los grupos focales debe ser agradable para invitar a la confianza de los participantes de exponer sus pensamientos frente a otros. Quienes participen del grupo focal, deberán tener características que les relacionen entre sí y con el objeto de investigación (en nuestro caso, la inclusión financiera). A su vez, el tamaño del grupo debe permitir que todos puedan expresarse, pero también brinde suficiente diversidad de criterios ([Krueger, 1991](#)).

Esta aproximación de índole cualitativa nos permitirá indagar y profundizar dimensiones de la inclusión financiera y formalización previamente relevadas de manera cuantitativa.

Por un motivo de alcance, este ejercicio sólo fue posible en el caso del Barrio 31. Los grupos focales se realizaron en las instalaciones del CeDEL. Cada grupo constó de un

número específico de vecinos/as y comerciantes del barrio (respectivamente) y una reunión aproximada de una hora y media.

La convocatoria estuvo a cargo del equipo del Centro de Desarrollo Emprendedor y Laboral (CeDEL) en el B31. La moderación y coordinación del desarrollo del Grupo Focal estuvo a cargo de quien escribe esta tesis, mientras que el CeDEL realizó una introducción inicial explicando a los participantes sobre el funcionamiento de la entidad a la cual representan.

No se entregó incentivo monetario a los participantes convocados a los grupos focales. Se ofreció un desayuno a cargo del CeDEL. La locación fue en las oficinas del CeDEL en el B31

El cuestionario de los Grupos Focales diseñado se adjunta en la sección de ANEXOS al final de esta tesis.

El detalle de la composición de los grupos focales será detallado en el capítulo correspondiente. Por el momento, la siguiente tabla resume vale señalar

Tabla 4: Resumen de metodología de investigación

SECCIÓN TESIS	ALCANCE	PERFIL	AÑO RELEVAMIENTO	GRUPOS FOCALES	MUESTRA ENCUESTAS
CAP. V	Barrio 31	Personas	2018	2	309
			2019		345
CAP. VI	Barrio 31	Comercios	2019	2	104
CAP. VII	Nacional	Personas y Comercios	2021	NO	751
Total				4	1.509

Fuente: Elaboración propia

SECCIÓN III: RESULTADOS DIAGNÓSTICOS MULTIDIMENSIONALES DE INCLUSIÓN FINANCIERA EN BARRIOS POPULARES

CAP. VII - ESTUDIO EMPÍRICO Nro. 1: Inclusión Financiera multidimensional en hogares del Barrio 31, años 2018-2019

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

Como se adelantó, en este Trabajo de Doctorado se estudiará la inclusión financiera multidimensional en barrios populares de Argentina, comenzando con el caso del Barrio

31 (Barrio Padre Carlos Mujica, ex villa 31-31 bis). A continuación, se esgrime una descripción de nuestro caso de estudio.

El Barrio 31 está ubicado en la Comuna 1, barrio de Retiro en la zona norte de la Ciudad de Buenos Aires. Fue uno de los primeros asentamientos en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a partir de la conformación de un núcleo inicial de habitantes que, en los años treinta, formó Villa Desocupación. Quince años después, se crearon otros dos núcleos poblacionales que hoy son parte del barrio.

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

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

De acuerdo con el documento de Paiva ([2015](#)), los y las habitantes de este barrio son, en su mayoría, personas nacidas en el país o en naciones limítrofes. Entre las personas oriundas de Argentina, la mayoría proviene del interior, esencialmente de provincias del norte (Corrientes, Misiones, Tucumán). En cuanto a las personas procedentes de países cercanos, son principalmente de Paraguay, Perú y Bolivia. Las causas que motivaron el arribo al barrio se ligan sobre todo a factores de orden laboral, a la búsqueda de mejores oportunidades educativas para los hijos e hijas, y a razones que atañen al ciclo vital individual y familiar, tales como nacimientos, las separaciones conyugales o el crecimiento de la familia ([Paiva, 2015](#)).

El Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en el marco del proceso de integración social y urbana del barrio, presentó en 2017 el primer informe institucional

sobre cuál era la situación demográfica y económica³⁸. De allí se obtuvo que para el año 2016, en el que se realizó el último censo poblacional en el asentamiento, el Barrio 31 tenía 35.773 habitantes, 71 hectáreas pobladas por un total de 12.825 hogares. Los contrastes con el resto de la Ciudad Buenos Aires continuaron acentuándose a lo largo de la historia del barrio. Para el año 2016 el 72% de la Ciudad tenía el secundario terminado, este número desciende al 24% en el Barrio 31. Lo mismo sucede con la cobertura médica donde los números son 81% y 26% respectivamente, y con un ingreso formal a partir del trabajo 75% y 36% respectivamente.

La actividad económica del barrio se configura por la prestación de servicios personales y el comercio, también se registran algunas actividades de producción (transformación de insumos primarios). En la gestión de los negocios interviene principalmente una lógica cuentapropista, salvo excepciones donde los empleados (familiares de los dueños en su mayoría). Según un estudio llevado adelante por el Gobierno de la Ciudad en conjunto con la Universidad Di Tella³⁹ la distribución de los establecimientos comerciales se compone por una zona denominada “Paseo Comercial” donde hay 95 comercios establecidos, la “Feria Latina” con 347 puestos asignados, 372 locales a la calle, y 15 domicilios particulares que realizan actividades económicas.

En el año 2016 el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires de acuerdo a la Ley N° 3343 crea la Secretaría de Integración Social y Urbana para que sea la autoridad de aplicación del “Plan de Integración Social y Urbana” del barrio para la gestión de Gobierno 2016-2019. Para el desarrollo de las obras necesarias el proyecto cuenta con financiamiento internacional a través de un préstamo del Banco Mundial de 170 millones de dólares⁴⁰. El plan de integración que financia el Banco Mundial tiene como objetivo la recomposición e incorporación del tejido urbano del Barrio 31 y 31 Bis, a través de acciones con cierto grado de innovación y potencial de replicabilidad en otros asentamientos urbanos.

³⁸ Véase “Presentación Institucional del Barrio 31” de la Secretaría de Integración Social y Urbana del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires <https://www.buenosaires.gob.ar/jefaturadegabinete/secretaria-de-integracion-social-y-urbana/gestion-ambiental-y-social-del-barrio>

³⁹ Informe: “Actividad Económica en el Barrio 31”. Centro de Investigación de Política Urbana y Vivienda de la Universidad Torcuato Di Tella (junio 2017). Copia en posesión del autor de este trabajo. Nota de prensa aquí https://www.utdt.edu/ver_notas_prensa.php?id_notas_prensa=15452&id_item_menu=6

⁴⁰Ley N° 5.726, Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

El programa se llevó adelante siguiendo dos ejes de acción: la provisión de infraestructura y mejoramiento del hábitat, y la integración social y económica de las personas que habitan el polígono. En el marco de este segundo eje es que existe una especial atención al desarrollo económico dentro del barrio. Así, a partir del 2017 abrió sus puertas el Centro de Desarrollo Emprendedor y Laboral (CeDEL de ahora en adelante) en el sector San Martín, una de las zonas más pobladas dentro del Barrio 31 y con mayor actividad económica. Desde allí se llevan a cabo políticas públicas para la inserción laboral, el acompañamiento a los emprendedores, la capacitación, la formalización de las actividades económicas. En agosto del 2018 se abrió un segundo CeDEL en el sector Cristo Obrero y en julio del 2019 se puso en funcionamiento un Club Emprendedor en el mismo sector para acompañar a los emprendedores de todo el barrio con distintas herramientas entre las cuales se incluye un abanico de herramientas financieras a disposición.

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

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

Vale agregar que, sin dudas, el Barrio 31 presenta particularidades que lo destacan por sobre otros barrios. Los desafíos y las potencialidades lo transforman en un territorio donde estos proyectos de inclusión social que apuesten a su transformación e integración urbana pueden generar un impacto positivo significativo.

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

b. Instrumento Cuantitativo (EMIF B31-individuos)

Como se explicó en la sección anterior, se creó una Encuesta Multidimensional de Inclusión Financiera (en adelante EMIF) la cual contempló diversas secciones ya mencionadas.

Vale señalar que este instrumento fue pensado para abordar adultos mayores (individuos), creándose un nuevo instrumento abocado a comercios para la sección siguiente de este trabajo.

El instrumento diseñado y se adjunta en el [ANEXO A](#) al final de esta tesis. En el [ANEXO B](#) agregamos una tabla comparativa con los aditamentos que nuestro cuestionario propone frente a aquellos del Banco Mundial y la CAF. En el [ANEXO C](#) se presentan los Aspectos Socioeconómicos y Caracterización de la muestra de la EMIF B31 - Individuos

c. Muestra y levantamiento de información

Como se mencionó, para este estudio se contó con el apoyo estratégico del Centro de Desarrollo Emprendedor y Laboral (CeDEL)⁴¹ de la Secretaría de Infraestructura Social y Urbana (ex SecSySU) del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Para realizar las encuestas se reclutó un grupo de siete voluntarios y voluntarias interesados en la Inclusión Financiera por la red social LinkedIn⁴² y se los capacitó en dos jornadas sobre el cuestionario. Las salidas a relevar fueron diarias, grupales y por sectores dentro del Barrio 31. Estas salidas fueron coordinadas por quien escribe esta tesis

⁴¹ Véase <https://www.buenosaires.gob.ar/jefaturadegabinete/secretaria-de-integracion-social-y-urbana/centro-de-desarrollo-emprendedor-y>

⁴² Véase <https://www.linkedin.com/>

acompañadas de un líder barrial en cada caso y un representante del Gobierno de la Ciudad.

Semanas previas al relevamiento de información, se realizó un piloto con el propósito explorar y evaluar la comprensión de las preguntas, e identificar términos que podrían generar confusión en la población específica del Barrio 31 y 31bis. De igual modo, el cuestionario fue presentado y ajustado en base a los comentarios del equipo de la SecISyU que trabaja con la población del Barrio 31 a diario.

Para determinar el tamaño y la representatividad de la muestra, se debería en primer lugar, realizar un mapeo del asentamiento, lo que comprende la identificación de los límites geográficos de cada barrio, teniendo en cuenta los lotes o sectores que se incluyen en cada uno. Una vez realizado el mapeo del asentamiento, se procede a la digitalización de la información obtenida, trabajando con una imagen satelital del asentamiento y el empadronamiento de lotes, colocando un número a cada uno para poder identificarlos y reconocer su distribución a la hora de llevar adelante la encuesta. Toda esta información fue facilitada por el CeDEL en base al Censo Poblacional realizado en el Barrio 31 en 2016⁴³. Como puede observarse a continuación, este asentamiento y sus vecinos distinguen 10 sectores específicos.

Barrio Padre Carlos Mujica (ex Villa 31-31 bis, en adelante Barrio 31), Ciudad Autónoma de Buenos Aires.



⁴³ Para el cual encontraron una población total de 35.774 habitantes.

El primer relevamiento se realizó del 9 al 23 de mayo de 2018 a través de entrevistas personales a del Barrio 31 y 31bis, alcanzando un total de 309 adultos. En 2019 se implementó otro relevamiento ejecutado durante el periodo que va del 1 al 20 de octubre alcanzando a 345 adultos.

El número de personas encuestadas buscó ser representativo de la población del barrio. La muestra ha sido aleatoria estratificada con afijación proporcional. Es decir, la distribución de la muestra se realizó en función de los diferentes estratos y de manera proporcional (de acuerdo con el peso de la población en cada estrato). Lo que se pretende con este tipo de muestreo es asegurarse de que todos los sectores del Barrio estén representados adecuadamente en la muestra.

Para la muestra se tomaron los 10 sectores del Barrio 31 y 31bis: Autopista, Comunicaciones, Cristo Obrero, Ferroviario, Güemes, Inmigrantes, Playón Este, Playón Oeste, y San Martín e YPF. Las submuestras en cada estrato (sector) se seleccionaron de manera proporcional de acuerdo con el tamaño de la población (según el último censo del año 2016) en cada uno de ellos.

Tabla 5: Cantidad de Encuestas realizadas a individuos en 2018 y 2019

Zona B31	Nombre Zona B31	Nº vecinos/as en zona según CENSO 2016	Proporción	Muestra tomada en 2018	Muestra tomada 2019
1	Autopista	3.051	8,50%	24	29
2	Comunicaciones	1.189	3,30%	10	12
3	Cristo Obrero	4.528	12,70%	39	44
4	Ferroviario	3.616	10,10%	34	31
5	Güemes	5.281	14,80%	46	54
6	Inmigrantes	1.336	3,70%	10	13
7	Playón Este	4.276	0,12	36	40
8	Playón Oeste	5.531	15,50%	52	54
9	San Martín	3.852	10,80%	32	37
10	YPF	3.113	8,70%	26	31
TOTAL		35.774	100%	309	345

Fuente: elaboración propia y datos CeDEL

Al tratarse de un barrio con más de 100 habitantes del cual tenemos información censal, la fórmula que utilizaremos es aquella para el cálculo de la muestra en poblaciones finitas. Esto es, como la población es finita (es decir conocemos el total de la población) y deseásemos saber la muestra representativa la fórmula sería:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{E^2.(N-1) + Z^2 pq}$$

Donde n es el tamaño de la muestra representativa (número de hogares o personas a encuestar); N el número total de la población (hogares o personas); Z el nivel de confianza asignado a la muestra; E el margen de error; p la probabilidad de que el evento ocurra y q la probabilidad de que el evento no ocurra, derivado su multiplicación, en la combinación de respuestas probables.

En este caso, el CENSO 2016 de la población en el B31 que fue realizado por el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el cual arrojó un total de 71 hectáreas pobladas por un total de 12.825 hogares y una población de 35.774 habitantes. La población adulta mayor a 15 años censada fue de 22.942, este sería entonces el universo de adultos a relevar.

A los efectos de esta investigación se define un tamaño de la muestra para garantizar significatividad estadística en el análisis. Asignaremos a la muestra un nivel de confianza del 95% (Z=1,96) dentro de una distribución normal estándar⁴⁴ y asignaremos los valores de 0,5 a p y q. Esto nos permite trabajar con un margen de error (E) del 5,54% para el caso de adultos y 5,51% de error para el caso de hogares.

En otras palabras, para el primer caso, el diseño y tamaño muestral permitió realizar estimaciones para los resultados con un margen de error de +/- 5,54%, asumiendo en todos los casos un nivel de confianza del 95% y varianza máxima en las proporciones poblacionales (p=q=0,5). Corroboramos que nuestra muestra es representativa para el caso de adultos del Barrio 31 pues, siendo N=22.942 obtenemos:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{E^2(N - 1) + Z^2 pq} = \frac{(1,96)^2 (0,25)(22.942)}{(0,0554)^2 (22.942 - 1) + (1,96)^2(0,25)} = 309$$

⁴⁴ Se asume una distribución normal, pues existen condiciones homogéneas en la población por encontrarse todas en un barrio (e.g. y la falta de un bien o servicio la sufren todos los que habitan en él)

Por su parte, para el caso de hogares del Barrio 31, siendo $N=12.825$, el diseño y tamaño muestral permitió realizar estimaciones para los resultados con un margen de error de $\pm 5,51\%$, asumiendo también en todos los casos un nivel de confianza del 95% y varianza máxima en las proporciones poblacionales ($p=q=0,5$):

$$n = \frac{Z^2 pq N}{E^2(N - 1) + Z^2 pq} = \frac{(1,96)^2 (0,25)(22.942)}{(0,0551)^2 (12.825 - 1) + (1,96)^2(0,25)} = 309$$

En resumen, nuestra muestra de 309 adultos encuestados es representativa del nivel poblacional del barrio 31 (tomando como equivalente hogares y/o personas) a un 95% de confianza y con un margen de error del 5,5%.

Replicando el ejercicio para el año 2019 con una muestra de 345, el margen de error se reduce a $\pm 5,24\%$ para individuos y $\pm 5,21\%$ para hogares del Barrio 31.

d. Limitaciones del Instrumento Cuantitativo (EMIF B31-Individuos)

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

Las estadísticas de las encuestas deben ser interpretadas con márgenes de error en mente. Por ejemplo, si la EMIF muestra que el 50% de los adultos en el Barrio 31 reporta tener una cuenta en una institución financiera formal. Este valor particular está asociado con un margen de error (definido con un intervalo de confianza de 95%) de $\pm 5,5$ puntos porcentuales lo cual significa que, si la encuesta se realizara 100 veces utilizando exactamente los mismos procedimientos, el rango de 44,5% a 55,5% incluiría el “valor real” en 95 de las 100 encuestas.

Del mismo modo, si la EMIF encuentra que el 51% de las mujeres tienen una cuenta en una institución financiera formal, comparado con el 54% de los hombres. Si bien estos valores son distintos unos de otros, están dentro del margen de error de cada uno, así que

las pruebas indican que no son estadísticamente distintos. Es así que los datos no sugieren que es más probable que las mujeres tengan cuentas formales que los hombres.

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

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

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

Por último, existe un sesgo inherente a las encuestas de hogares en barrios populares el cual está vinculado al horario de relevamiento. Para asegurar condiciones de seguridad, los relevamientos se hicieron durante el horario matutino, asegurando que encuestadores/as puedan cerrar sus metas pasado el mediodía. Este contexto implica indefectiblemente incrementar la probabilidad de presencia femenina al momento de relevar el hogar (más mujeres a la hora de tomar los datos que hombres). Por ello, las diferencias de género no pueden ser representativas y no se ajustaron ajustó por cuotas en los diversos cuestionarios.

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

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

e. Abordaje cualitativo: grupos focales a individuos

Los grupos focales se realizaron en dos reuniones llevadas adelante los días 15 y 19 de junio del 2018 en las instalaciones del CeDEL. Cada grupo constó de 8 y 6 vecinos/as del barrio (respectivamente) y una reunión aproximada de una hora y media. La convocatoria estuvo a cargo del equipo del Centro de Desarrollo Emprendedor y Laboral (CeDEL) en el B31. La moderación y coordinación del desarrollo del Grupo Focal estuvo a cargo de quien escribe, mientras que el CeDEL realizó una introducción inicial explicando a los participantes sobre el funcionamiento de la entidad a la cual representan. No se entregó incentivo monetario a los participantes convocados a los grupos focales. Se ofreció un desayuno a cargo del CeDEL. La locación fue en las oficinas del CeDEL en el B31.

Estos dos grupos estuvieron compuestos por cuatro tipos de vecinos y vecinas segmentados por su vínculo con el sistema financiero formal e informal:

1) Grupo 1: Sin experiencia en el sistema financiero formal:

- a. Usuarios sin experiencia en sistemas financieros (no usuarios de sistemas financieros informales ni formales)
- b. Usuarios actuales de sistemas financieros informales

2) Grupo 2: Con experiencia en sistema financiero formal:

- a. Usuarios actuales del sistema financiero formal con experiencia previa en sistemas financieros informales
- b. Usuarios actuales del sistema financiero formal con experiencia en herramientas digitales del banco.

En cada grupo, se relevaron las mismas seis dimensiones financieras que la EMIF con un enfoque de preguntas abiertas que nos permitió orientar la conversación a aspectos específicos de acuerdo a la confección de cada grupo. De este modo, la siguiente tabla resume las dimensiones distintivas para cada grupo focal.

Tabla 6: Grupos Focales a Individuos Barrio 31- 2018

GRUPO 1 Sin experiencia en Sistema Financiero Formal	GRUPO 2 Con experiencia en Sistema Financiero Formal
a) Dimensiones relevadas en la encuesta: Cuentas, Digitalización, Ahorros, Crédito, Seguros, Pagos, Capacidades financieras; Perfil socioeconómico y demográfico de los participantes b) Indagación sobre formación del grupo informal c) Estrategias financieras (ahorro/crédito) informal d) Razones de la no utilización del sistema financiero formal o tampoco informal (principales barreras) e) Potencialidad de utilizar el sistema financiero formal.	a) Dimensiones relevadas en la encuesta: Cuentas, Digitalización, Ahorros, Crédito, Seguros, Pagos, Capacidades financieras; Perfil socioeconómico y demográfico de los participantes b) Dimensiones relevadas en la encuesta: Cuentas, Digitalización, Ahorros, Crédito, Seguros, Pagos, Capacidades financieras, Etc. c) Protección al consumidor. d) Experiencia como usuarios y trato. e) Experiencias sobre la transición del sistema financiero informal al sistema financiero formal

Fuente: Elaboración propia

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

f. RESULTADOS EMIF B31 A INDIVIDUOS 2018-2019

La presentación de los resultados obtenidos del instrumento cuantitativo implementado, serán abordados desde las dimensiones analizadas que componen a la inclusión financiera multidimensional plasmadas en nuestra encuesta (éstas son: cuentas, ahorro, créditos, seguros, pagos y transferencias y capacidades financieras). Como mencionamos, cabe aclarar que, en términos comparativos, una mayor parte de nuestras variables podrán compararse con el Global Findex y una minoría con el cuestionario CAF/BCRA. Se indicará caso a caso los corolarios.

a. CUENTAS Y MEDIOS DE PAGO

Como vimos, los depósitos, ahorros y cuentas corrientes sirven como punto de entrada al sector financiero formal. Estos productos financieros básicos, usados por el 69% en 2017 y 76% en 2021 de los adultos en el mundo, proveen a sus propietarios un lugar seguro en el cual ahorrar y asegurar los medios para recibir y mandar dinero. Las cuentas también

pueden servir para establecer una relación con una institución formal que puede aumentar el acceso al crédito, seguros, inversiones u otros servicios financieros cuando sea necesario.

Como mencionamos, la evidencia sobre los beneficios del acceso a pagos básicos y ahorros es favorable. Pruebas controladas aleatorias han demostrado que el acceso a cuentas básicas puede incrementar la inversión productiva, el consumo, la inversión en salud preventiva y los ingresos (Ashraf, Karlan, y Yin, 2010; Dupas y Robinson 2011 y 2013; entre otros). Se ha encontrado que la provisión de cuentas básicas es un mecanismo efectivo para facilitar y promover la distribución electrónica de sueldos, remesas y pagos gubernamentales. A continuación, se resume los resultados de la EMIF en cuanto a acceso a cuentas de depósito.

a.1. Acceso a Cuentas

Como se mencionó, mediante los distintos relevamientos realizados por el Banco Mundial sabemos que en el mundo había un 69% en 2017 y 76% en 2021 de los adultos mayores a 15 años de edad con acceso a cuenta en el sistema financiero. Esto dejaba en 2017 1.700 y luego en 2021 1.400 millones de adultos por fuera del sistema financiero formal. En América Latina los adultos con cuenta en una institución financiera formal crecieron del 55% en 2017 al 74% en 2021. No obstante, la región también se caracteriza por una gran heterogeneidad en términos de titularidad en las cuentas

De acuerdo al Global Findex, Argentina pasó del 49% de los adultos que reportaba tener una cuenta en una institución financiera formal en 2017 al 72%. Por su parte, dicho guarismo que desciende al 38% para 2017 al analizar a la población más pobre (40% de menores ingresos) y ascendía al 56% cuando analizamos a los más ricos (60% de mayores ingresos), en 2021 pasó a ser del 65% y 76% respectivamente.

Por su parte, la encuesta de la CAF/BCRA releva una serie de productos financieros (no acceso a cuenta como pregunta única). Específicamente, en torno a la tenencia de productos financieros, individualmente o junto con otras personas, según CAF/BCRA un 40% de los encuestados dice no contar con ningún producto financiero.

De acuerdo a nuestra EMIF, en el Barrio 31 y 31bis sólo el 22% de los adultos reportaba tener acceso a una cuenta en institución financiera en 2018. Guarismo que se expandió al 33% en 2019.

Es interesante denotar que, más allá de que la misión de orientación social de las cooperativas y su rol histórico en la provisión de una variedad de servicios a comunidades pudiera probablemente hacerlas una opción popular para adultos en asentamientos que buscan acceso a servicios financieros básicos, **la totalidad reporta poseer una cuenta en una entidad financiera bancaria (no en cooperativas, financieras, u otro tipo de institución).**

Si bien 22% y 33% es el ratio de adultos que informa ser titular de una cuenta bancaria en el Barrio 31, dicho guarismo se ve incrementado al contemplar los adultos que reportan no tener una cuenta formal, pero, posteriormente, indican tener una tarjeta de débito ligada a una cuenta a su nombre⁴⁵. **El guarismo de individuos con Cuenta o Tarjeta de Débito ligada a Cuenta asciende al 30% en 2018 y 40% en 2019.** De igual modo, **al aunar los que informan no poseer ni cuenta ni tarjeta de débito, pero sí una tarjeta de crédito, el ratio asciende al 33% y 43% para cada año.**

Similarmente, podemos añadir a la porción de la población que informa no tener cuenta en institución financiera, no poseer tarjeta de débito ni de crédito, pero sí recibir algún apoyo económico por parte del gobierno abonado mediante una cuenta. A este guarismo lo llamaremos titularidad de “Cuenta Ampliado”.

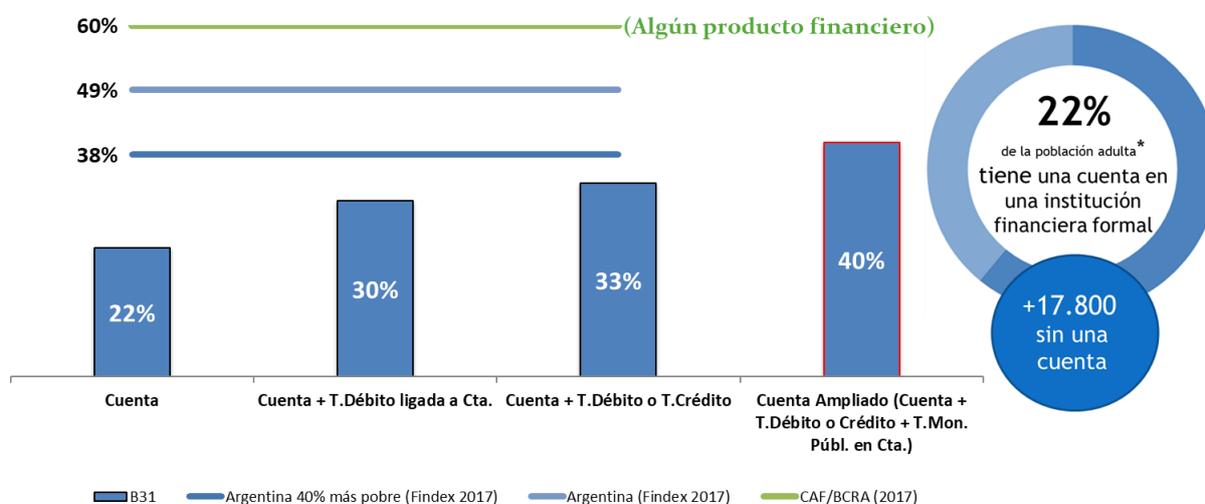
La variable de Cuenta Ampliado nos indica que en 2018 el 40% de la población del B31 tenía asignada una cuenta en una institución financiera, pero sólo 22% (o el 30% si sumamos tarjeta de débito ligada a cuenta) se reconocía plenamente como titular y, consecuentemente, podrá hacer uso (o no) de la misma de manera consciente. En 2019 el salto fue de un 33% declarando acceso a cuenta a un 45% de nuestro indicador de acceso a “cuenta ampliado”.

Para nuestras mediciones utilizaremos la variable de acceso a cuenta y cuenta ampliado.

Los datos comienzan a mostrarnos importantes conclusiones. Para empezar, que la aceleración en la inclusión financiera también se produjo en el Barrio 31 (2.523 personas con cuenta en un año). Pero más relevante **aún para nuestras hipótesis: que la brecha entre el guarismo relevado por el Banco Mundial es casi el doble que en el caso del Barrio 31.**

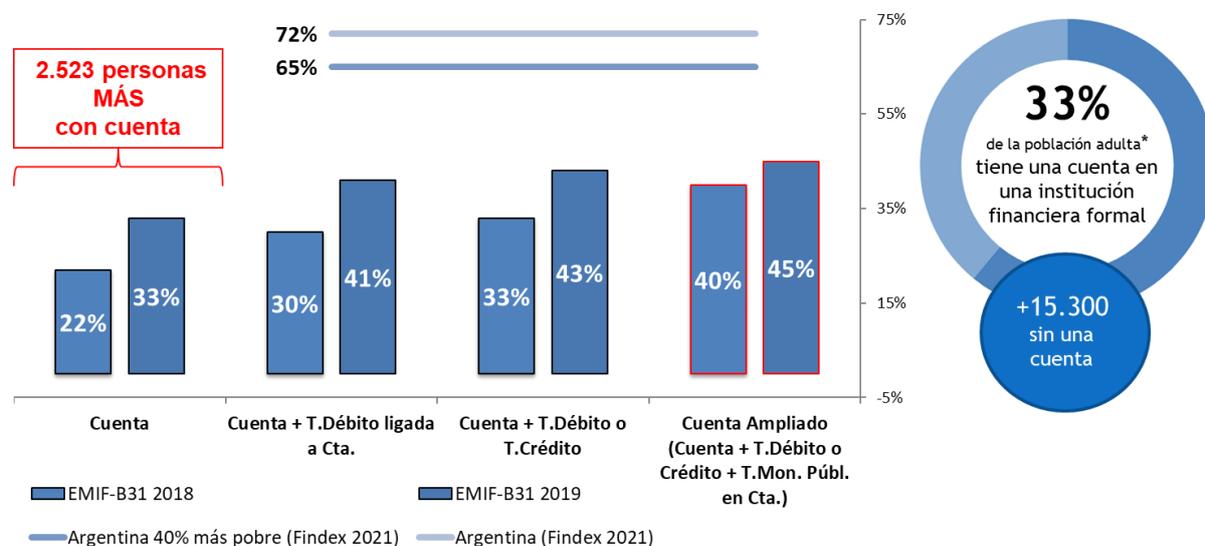
⁴⁵Sin embargo, no podemos aquí distinguir el tipo de institución asociada con esta tarjeta.

Figura 4: Adultos con cuenta en una institución financiera formal B31 2018 vs Findex 2017(%)



Fuente: EMIF B31 - Individuos

Figura 5: Adultos con cuenta en una institución financiera formal B31 2018-2019 vs Findex 2021 (%)



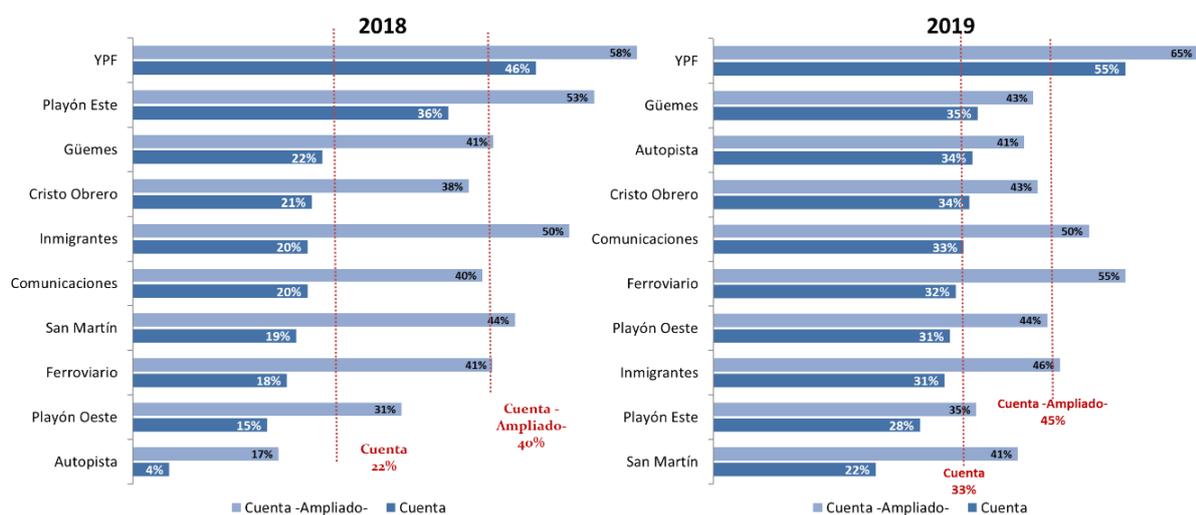
*Según relevamiento sociodemográfico realizado por la Secretaría de Integración Social y Urbana del GCBA en el año 2016 la población en el B31 fue de 36.130 y la adulta mayor a 15 años 22.942.

Fuente: EMIF B31 - Individuos

Aunque realizar una segregación por sector dentro del B31 implica reducir el tamaño de la muestra (dificultando su extrapolación hacia los mismos), facilita una lectura en torno a la heterogeneidad dentro de los titulares de cuenta bancaria en el B31. **Entre las diez regiones donde se implementó la EMIF-B31, encontramos una penetración de**

titularidad mayor que la media en la zona YPF, luego diferencias en los relevamientos 2018-2019 no nos permiten sacar demasiadas conclusiones. Por su parte, podemos encontrar marcadas zonas con ratios por debajo de la media.

Figura 6: Penetración de cuentas por región en B31 2018-2019 (%)

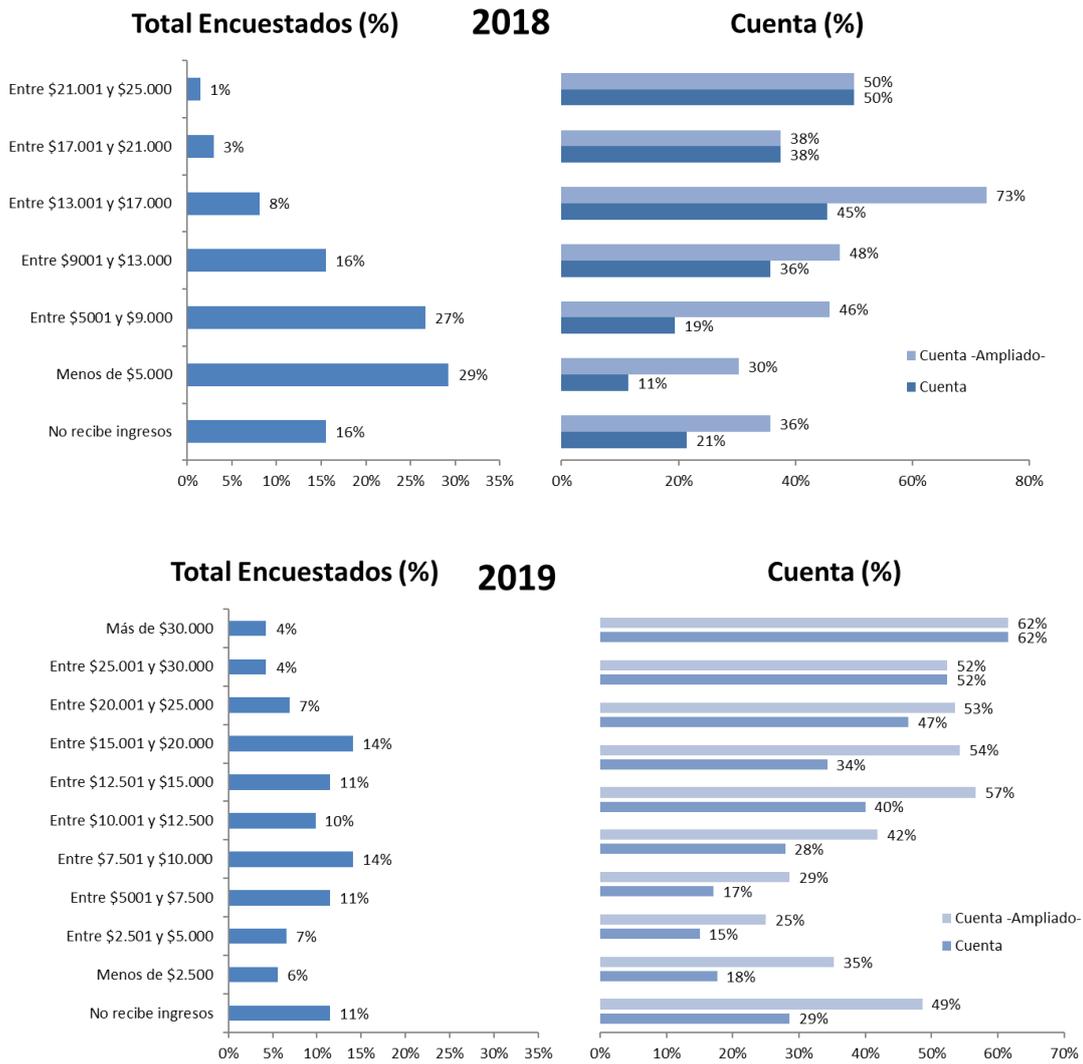


Fuente: EMIF B31 - Individuos

De igual manera existen variaciones marcadas en la inclusión financiera entre segmentos de ingreso en el B31. **Salvando a aquellos que informan no percibir ingresos, se corrobora la tendencia de un mayor acceso a cuenta en institución financiera a mayor ingreso declarado.**

De igual manera, podemos ver cómo la percepción de tener una cuenta y la tenencia genuina de estos también pareciera tener correlación directa con el ingreso. **En el relevamiento 2019 se brindaron más categorías de ingreso, lo cual permite ver con mayor claridad cómo a mayor ingreso se profundiza la tendencia de menor diferencia entre la variable cuenta y cuenta ampliada.**

Figura 7: Penetración de cuentas y Distribución del Ingreso B31 2018-2019 (%)



Fuente: EMIF B31 - Individuos

En términos de acceso por género, Argentina se destaca en la región por ser el único país con más mujeres que declaran tener cuentas que hombres (51% vs 46% en 2017 y 74% vs 70% en 2021). En el B31, en 2018 **las mujeres que tienen acceso a cuenta eran del 21% y los hombres del 24%**, en 2019 **mujeres 34% y hombres 33%**. No obstante, al analizar nuestro indicador de **acceso ampliado encontramos que una mayor proporción de mujeres es propietaria de una cuenta, pero no se reconoce como tal.**

En términos de edad, se encuentra que la propiedad de cuenta disminuye a medida que avanzamos en adultos menores de 15 a 30 años (25% 2018, 35% 2019), entre 30 y 65 (22% 2018, 29% 2019) o mayores de 65 años de edad (16% 2018 y 2021). Resalta que los adultos mayores de 65 años sean los que reflejan un mayor indicador de cuenta

ampliado. **Esto refleja un mayor desconocimiento en adultos mayores a 65 años en torno a los productos que poseen efectivamente pero no reconocen.**

En cuanto a la variable educativa, encontramos que el 87% para 2019 y el 91% para de los encuestados posee primaria completa o estudios superiores (completos o no). Sin embargo, **no se encuentra un patrón marcado en torno a la titularidad de cuenta con relación al nivel educativo. Sí en cambio, como se adelantó, en relación con el nivel de ingresos.**

La situación laboral puede ser un impulsor clave para la inclusión financiera: los adultos que están empleados tienen mayor acceso a cuenta (24% en 2018 y 35% en 2019) que aquellos que están desempleados o fuera de la fuerza laboral (15% y 18% promedio, respectivamente).

a.2 Uso de las Cuentas

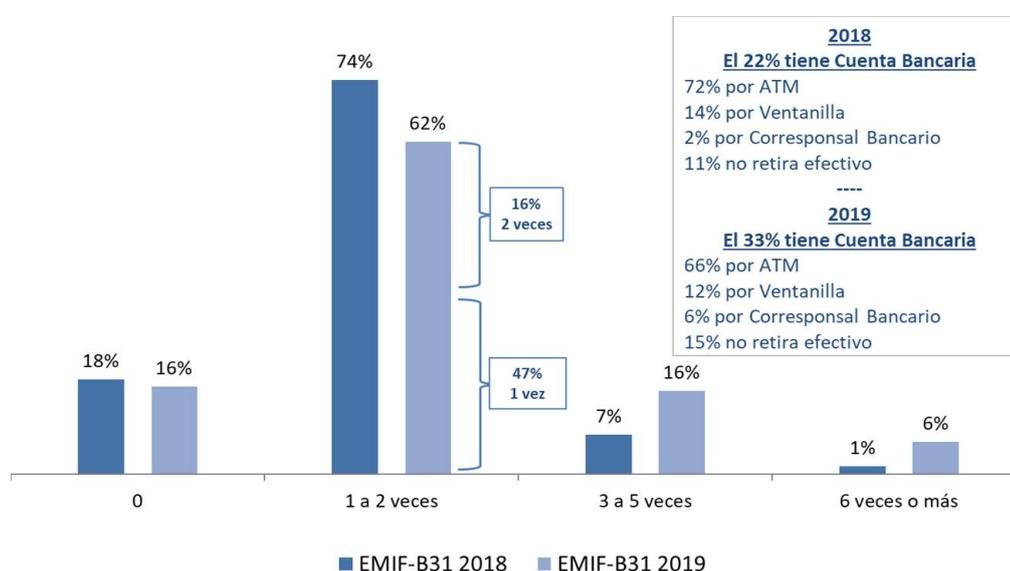
La falta de percepción sobre la bancarización de las personas que viven en el Barrio 31 es una realidad y como observaremos a continuación, podría llegar a significar una barrera fundamental a la hora de utilizar servicios financieros que, por el hecho de poseer una cuenta, los individuos ya tienen a disposición.

Si nos preguntamos sobre si este acceso a cuentas se traduce en una real inclusión financiera de los individuos, cobra un papel importante el uso de los servicios financieros anteriormente nombrados. Es importante aclarar que por motivos lógicos las preguntas sobre uso de los servicios financieros se pudieron realizar únicamente a aquellos encuestados que se declaran titulares de manera efectiva (es decir, el 22% en 2018 y el 33% en 2019 indicados previamente).

El Global Findex 2017 y el 2021 arroja un dato desfavorable para Argentina en torno al uso activo de las cuentas bancarias. Mientras que en 2014 el porcentaje que reportó uno o más movimientos en sus cuentas (retiros en efectivo o electrónicos) durante el último año fue del 85%, para 2017 el guarismo se redujo al 71% y quedó estático en 2021. **Así, entre la escasa mitad de los argentinos que declaraba tener cuenta en institución financiera en 2017 (el 49%), casi un 30% no la utiliza en absoluto, y entre el 72% de 2021 el mismo ratio.** El informe de CAF/BCRA no indaga en una variable comparable a esta.

De la EMIF, del 22% que informó tener una cuenta en una institución financiera en 2018, el 18% no la utiliza en absoluto mientras que el 74% informa que las veces que deposita o extrae dinero en su cuenta personal en un mes típico es una a dos veces (esto incluye dinero en efectivo o depósitos/pagos hechos en forma electrónica, o cualquier dinero que el encuestado u otros depositen/extraigan en su cuenta). En 2019, el 18% se había reducido marginalmente al 16% (este año se pudo estudiar mejor se era 1 o 2 veces, teniendo mayor riqueza en la respuesta). **La conclusión es que el 1,5 de cada 10 individuos con cuenta no realizaría movimientos, no la utilizaría.**

Figura 8: Uso de Cuenta en Institución Financiera B31 2018-2019 (%)



- **Menos inactividad que FINDEX 2017-21 (29%)**
- **En 2019 aumentó en el uso de las cuentas, también menos retiro por ventanilla y retiro de efectivo**

Fuente: EMIF B31 - Individuos

Es interesante encontrar similares patrones de extracción en el B31 mayores al promedio nacional. **En el 2018 dentro del B31 los titulares de cuenta que recurren al ATM responden al 72% de los encuestados y aquellos que van a la sucursal de su banco a retirar por ventanilla el 14%. En 2019 se observa menos retiro por ventanilla 12% y ATM con 66%.**

En la EMIF indagamos sobre el rol del corresponsal bancario y bien la declaración de no retirar dinero (desuso de la cuenta) encontrando un porcentaje marginal de respondientes

que declaran extraer de farmacias, supermercados u otros corresponsales (2%) y un 11% que informa no retirar dinero, en 2018 ambos guarismos mejoran.

En pocas palabras, **el método más común para retirar efectivo es a través de un cajero automático, aunque muchos adultos dependen principalmente de transacciones en ventanilla (“over the counter”) o no hacen extracciones regulares de sus cuentas.** Sin embargo, la tendencia en el relevamiento 2019 fue al alza en la frecuencia de movimientos (3 a 5 veces más que se duplicó).

a.3 Acceso y Uso de Tarjetas

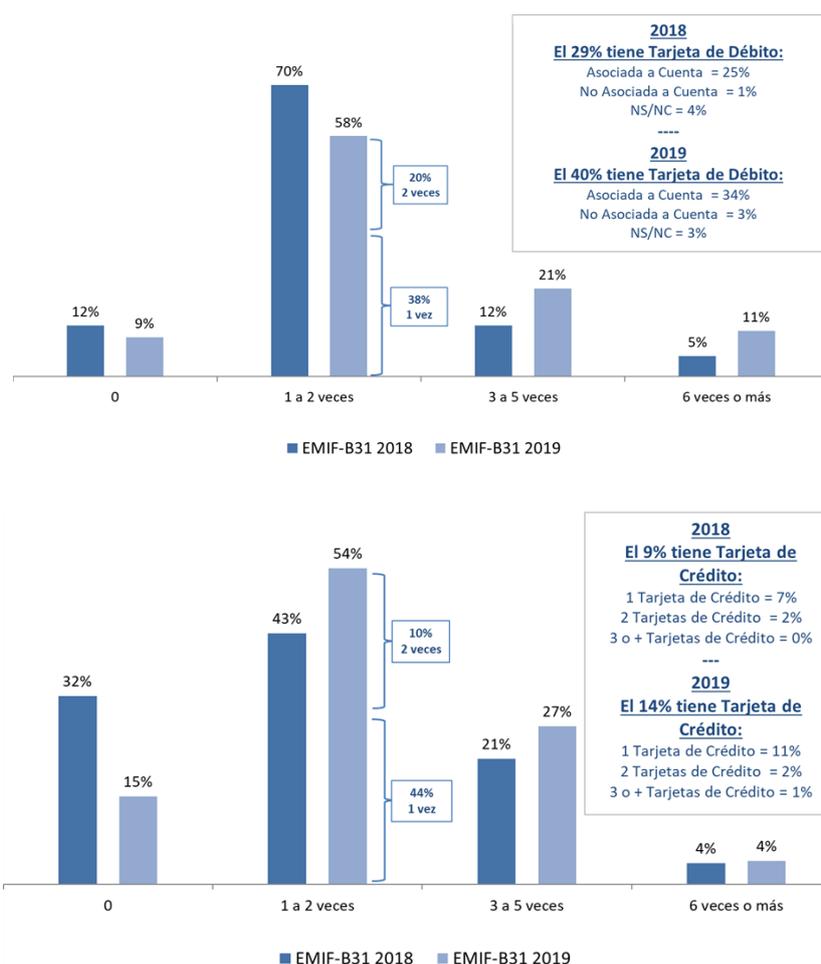
En cuanto al acceso y el uso de tarjetas de débito y crédito también se incrementó a nivel nacional. Mientras que en 2014 un 44% declaraba tener una tarjeta de débito, y un 25%, haberla utilizado en el último año, en 2017 los guarismos se redujeron al 41% y al 22%, respectivamente. No obstante, para 2021 crecieron al 45% y 37%. En tarjetas de crédito se pasó de un acceso del 24% al 29% y en cuanto al uso, la tasa subió del 21% al 26%. En esta línea, la CAF/BCRA en 2017 indica tenencia de tarjetas de débito (42%), seguidas de las de crédito (37%).

En el Barrio 31, la cifra total de los encuestados que reporta tener una tarjeta de débito en 2018 fue del 29%, incluye a adultos que reportan tener una tarjeta de débito que no está conectada a una cuenta a su nombre. Este número creció al 40% en 2019. Quienes informan no utilizarla en absoluto pasaron de un 12% al 9%, además el guarismo de 3 a 5 veces (de uso frecuente según el banco mundial) casi se duplicó pasando del 12% al 21%.

Respecto a Tarjetas de Crédito, sólo un 9% se informaba titular en 2018, pasando al 14% en 2019. En cuanto al uso, un 32% del total informaba no utilizar su tarjeta de crédito en absoluto en 2018 para transformarse en un 15% en 2019.

Como podemos observar, los pagos digitales comenzaron a desarrollarse en acceso y uso durante 2018-2019 en el Barrio 31, sin embargo, todavía muy por debajo de los datos relevados por organismos internacionales.

Figura 9: Acceso y Uso de Tarjetas B31 2018-2019 (%)



- **FINDEX 2017:**
 - Tarjetas de Débito: acceso del 41% y uso del 23%.
 - Tarjetas de Crédito: acceso del 24% y uso del 21%.
- **FINDEX 2021:**
 - Tarjetas de Débito: acceso del 55% y uso del 37%.
 - Tarjetas de Crédito: acceso del 29% y uso del 26%.
- **CAF/BCRA 2017:**
 - Tarjetas de Débito: acceso del 42% y no define uso
 - Tarjetas de Crédito: acceso del 24% y no define uso
- **En B31 2018-19 aumentó acceso y uso de las tarjetas en general**

Fuente: EMIF B31 - Individuos

a.4 Barreras para tener una Cuenta

Siguiendo al Global Findex 2017 y 2021, al indagar sobre los motivos por los que no se posee una cuenta en alguna institución financiera (con la posibilidad de dar múltiples respuestas), en la Argentina se esgrimen en abrumadora mayoría razones económicas y formales. No obstante, destaca quien declaró no tener fondos suficientes; que los servicios

financieros son demasiado caros, y quien dijo no poseer la documentación necesaria. De hecho, todos los motivos salvo la falta de documentación se vieron incrementados en el periodo (CAF/BCRA no mide esta variable de modo comparable).

Entender las barreras existentes para los no usuarios ofrece una oportunidad para diseñar nuevos productos e intervenciones de política para facilitar el acceso financiero a toda la población adulta.

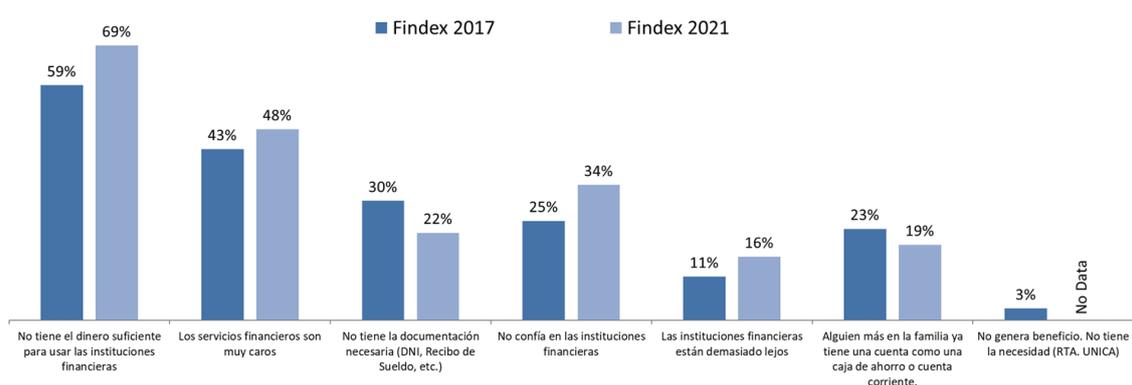
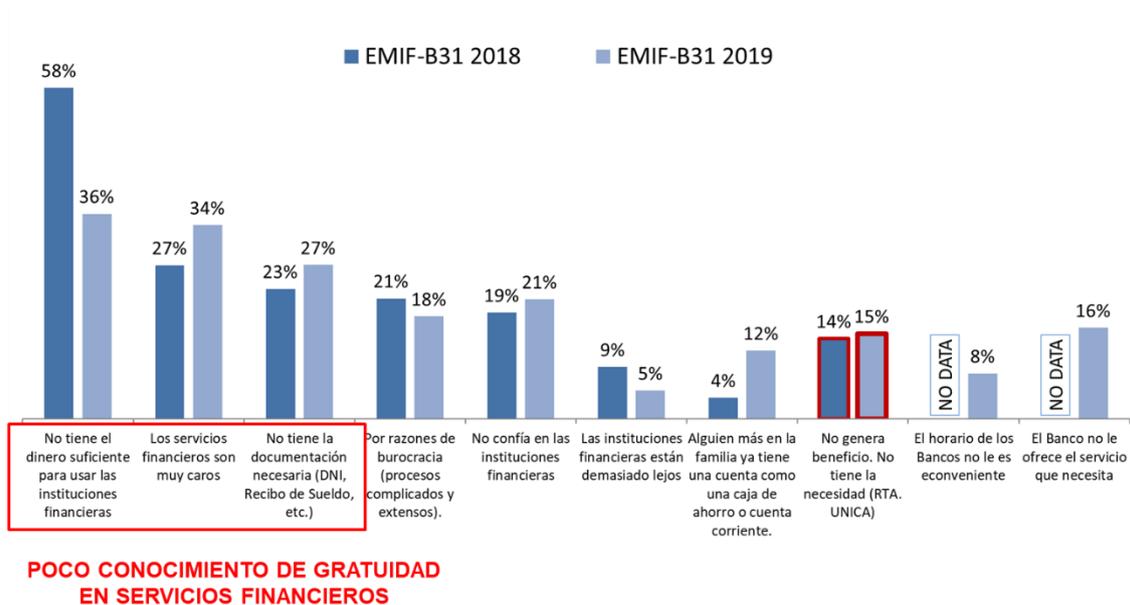
Para el 78% de los adultos del B31 que no poseen una cuenta en una institución financiera formal en 2018 y para el 67% del 2019, los motivos formales siguen destacando: no tener fondos suficientes, los servicios financieros son muy costosos y la documentación (de hecho, en 2019, sólo se observa una reducción en no tener fondos)

Todos los promedios a nivel nacional son mayores que en el B31, lo cual refleja menores barreras percibidas. La confianza hacia las instituciones financieras es mayor. **Es revelador destacar cómo a nivel nacional y hacia dentro del B31 la gratuidad para el acceso a ciertas cuentas y servicios financieros, junto con la disminución de los requisitos, no habrían sido asimiladas por gran parte de la población.**

Por otro lado, debe destacarse que a nivel nacional **solo el 3% de los encuestados que no tiene una cuenta reporta como única razón el hecho de no tener necesidad en 2017 (2021 no relevó esta variable).** Esto implica que, de trabajar en las barreras mencionadas anteriormente, la mitad de la población argentina estaría dispuesta a ingresar al sistema financiero.

En el B31 los que informan como única razón no encontrar un beneficio o tener la necesidad de poseer una cuenta son el 14% de los no bancarizados y 15% en 2021. Si bien el número es bajo, implicando que de sortearse las otras barreras mencionadas podría querer formar parte del sistema financiero. Es interesante como en el B31 los “autoexcluidos” son casi cinco veces más que en el promedio nacional.

Figura 10: Barreras auto reportadas para el uso de cuentas formales: B31 2018-19 y Argentina Findex 2017-21



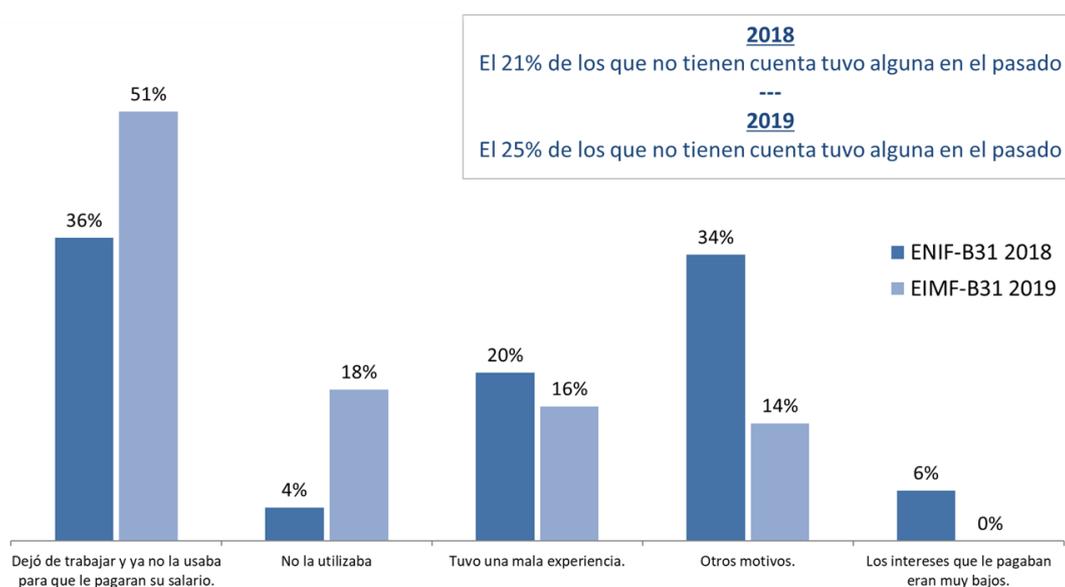
- CAF/BCRA 2017 no analiza esta variable

Fuente: EMIF B31 - Individuos

Otra dimensión de valor para comprender mejor a los excluidos del sistema financiero refiere a la titularidad pasada de cuenta. **De los no bancarizados en el Barrio 31, el 21% en 2018 y el 25% en 2019 informó haber tenido alguna vez una cuenta en una institución financiera.**

Al indagar sobre el motivo causante de haber dejado de tener dicha cuenta, lo primero a destacar es que la amplia mayoría indica por haber dejado de trabajar, generando un vínculo directo con la situación laboral. Comparativamente, también vemos como del 2018 al 2019 las categorías se modificaron, incrementándose quienes no la utilizaban, pero reduciéndose sólo 4% quienes abandonaron por tener una mala experiencia.

Figura 11: Motivos para haber dejado de tener cuentas formales B31 2018-2019(%)



- **Global Findex y CAF/BCRA 2017 no analizan esta variable**

Fuente: EMIF B31 - Individuos

b. AHORROS: MEDIOS Y MOTIVOS

Ahorrar ayuda a los individuos a lidiar con los shocks económicos, a hacer inversiones importantes y a racionalizar el consumo. Los individuos pueden elegir ahorrar en casa, a través de asociaciones informales o grupos comunitarios, vía adquisición de bienes duraderos como oro o joyas o utilizando cuentas de ahorro en instituciones financieras formales. Esta última opción es probablemente la más segura y, de hecho, una gama de pruebas aleatorias controladas demuestran que proveer a individuos acceso a cuentas de ahorro aumenta los ahorros (Aportela 1999; Ashraf, Karlan, y Yin, 2006). Este apartado resume los resultados de la EMIF sobre el ahorro en el Barrio 31⁴⁶.

Se debe resaltar que las medidas de la actividad ahorrista por el lado de la demanda son inherentemente subjetivas debido a diferentes maneras de comprender cómo se define el ahorro. La evidencia anecdótica sugiere que los adultos que canalizan dinero sobrante hacia inversiones en sus actividades u hogares, por ejemplo, puede que no consideren que estén ahorrando activamente porque no mantienen efectivo o fondos

⁴⁶Los encuestados pueden reportar más de un tipo de mecanismo y fin de ahorro. "Ahorro formal" puede incluir también a adultos que ahorran formal e informalmente. "Ahorro informal" incluye a adultos que ahorraron en clubes de ahorro, con una persona que está fuera de la familia o con familiares o que está guardando efectivo en el hogar.

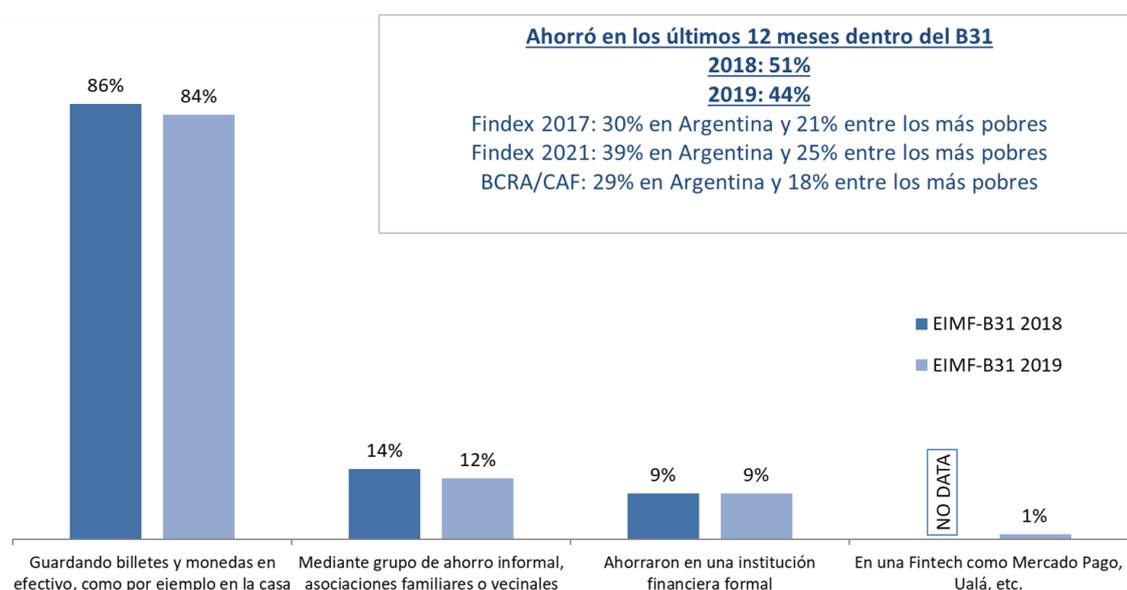
líquidos, sin embargo, sus inversiones son un tipo de ahorro. Por tanto, es probable que los patrones de ahorro reflejados en la EMIF tengan un sesgo hacia ahorros líquidos y no contemplen la compra de mercaderías o bienes del hogar.

Según el Banco Mundial, en Argentina, los que reportan haber ahorrado dinero en un banco u otro tipo de institución financiera en el último año pasaron de ser el 4% en 2014 al 7% en 2017, y 11% en 2021, muy lejos todavía de la media para América Latina (18% en 2021) y del mundo (29%). Pero más alarmante aún es que el porcentaje de encuestados en la Argentina que declara haber ahorrado por cualquier motivo en el último año (formal y/o informalmente) creció del 23% en 2014 al 30% en 2017 y al 39% en 2021. Esto implica que la brecha de ahorro informal/formal más que se duplicó, pasando del 10% al 23% en 2017, para ser del 27% en 2021. **Los argentinos han incrementado su hábito de ahorro, pero principalmente por fuera del sistema financiero formal.**

Según e BCRA y la CAF (2017) el promedio nacional, que fue del 29% para el año 2017 y un 18% en los hogares más pobres (categoría D2/E). La forma de ahorro más utilizada fue el ahorro en el hogar o “debajo del colchón” (58%). En segundo lugar, se encuentra el ahorro “pasivo”, que consiste en dejar saldos en las cajas de ahorro o cuentas corrientes en el banco (37%). Este último dato es mayor a quienes declaran realizar activamente depósitos en sus cuentas bancarias para ahorrar (21%). En el informe de BCRA/CAF puede observarse que el ahorro en el hogar es más común tanto entre los estratos más bajos alcanzando en el D2/E (76%). El ahorro en círculos o clubes informales es del 3% en promedio nacional y hogares de menores ingresos, no obstante, en hogares de mayor poder adquisitivo cae al 1%.

Como podemos denotar, ambos guarismos denotan el poco conocimiento empírico que existe sobre el ahorro en las poblaciones más vulnerables de Argentina, pues el ahorro en estas poblaciones es mayor que en el promedio nacional.

Figura 12: Conducta de ahorro entre adultos del B31 2018-2019(%)



- **En el B31 hay más ahorro que en promedio nacional. No hay ahorro declarado en Fintech, Global Findex y CAF/BCRA 2017 no analizan esta variable**

Fuente: EMIF B31 - Individuos

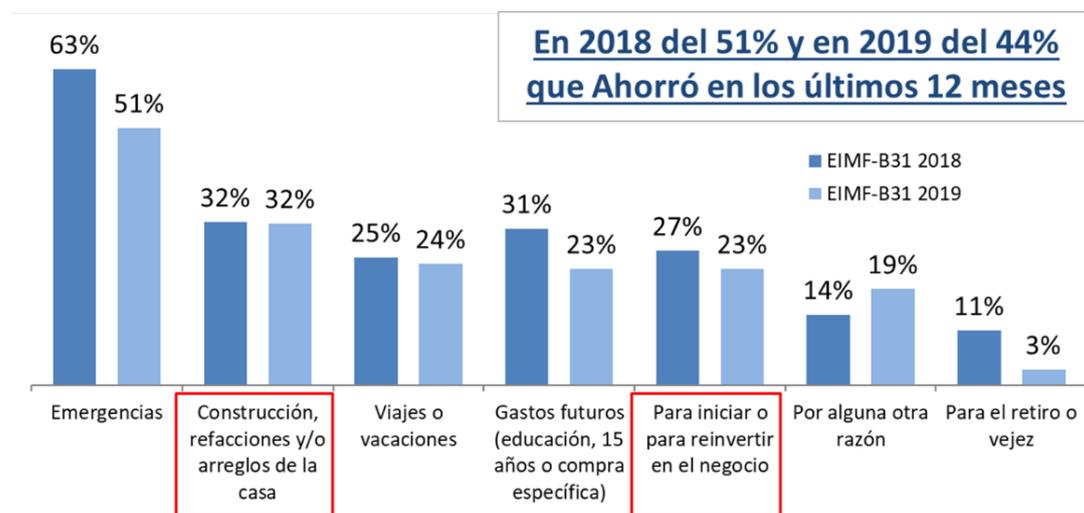
En el Barrio 31, de acuerdo a nuestra EMIF el 51% de la población en el B31 ha guardado o apartado dinero en 2018 y un 44% en 2019, ya sea formal o informalmente, pero la mayoría de los ahorristas no utiliza el sistema financiero formal: sólo el 9% lo hizo en una institución financiera formal. En otras palabras, la brecha de ahorro informal/formal es de +40% hacia dentro del Barrio 31. Como veremos en capítulos futuros, las Fintech muestran no tener una presencia relevante en nuestra encuesta.

Por otro lado, vale destacar que, aunque el guarismo sea bajo, los ratios de ahorro hacia dentro del B31 son mayores que aquellos reportados por la CAF y el BCRA, 29% y por el Findex 2017 y 2021 a nivel nacional y en el 40% más pobre de la población. También lo son específicamente en términos informales y en instituciones financieras.

Respecto a los motivos de dicho ahorro, las emergencias son las razones más comúnmente reportadas para ahorrar: el 63% en 2018 y el 51% en 2019 de los adultos ha ahorrado o apartado dinero en el último año por esta razón. Es muy relevante también que la segunda mayoría, el 32% de los ahorristas, declaren hacerlo para construcción, refaccionar o arreglar su vivienda.

Operar o hacer crecer un negocio ha sido cada una reportada 27% y 23% de los adultos cada año.

Figura 13: Razones para ahorrar en el B31 2018-2019 (%)



- Global Findexy CAF/BCRA 2017 no analizan esta variable

Fuente: EMIF B31 - Individuos

c. CREDITOS Y FINANCIAMIENTO

El acceso al crédito permite a los individuos racionalizar el consumo en el tiempo y realizar inversiones críticas en educación, salud, o vivienda. Para emprendedores y empresas potenciales, la disponibilidad de crédito puede fomentar la creación de nuevos negocios y aumentar la productividad de las empresas y el crecimiento de la producción⁴⁷.

Sin embargo, la evidencia demuestra que en los mercados de crédito al consumo e hipotecario, el consumidor frecuentemente carece de información suficiente o competencias financieras para tomar decisiones informadas y racionales acerca del préstamo. Cuando agravadas por la insuficiencia de protección al consumidor y supervisión regulatoria, estas tendencias pueden tener efectos desestabilizadores tanto en el individuo como a nivel sectorial, como se ha visto en la crisis de hipotecas de alto riesgo en los EE.UU. y la crisis de microcréditos en Marruecos, India, y Bosnia Herzegovina. Así, mientras que el acceso generalizado al crédito es vital para el buen funcionamiento de la economía, el incremento de préstamos realizados por el individuo y las compañías necesita

⁴⁷ Banerjee and Duflo 2007; Beck, Demirguc-Kunt, y Maksimovic 2005.

ser alcanzado responsable y sustentablemente. Este apartado resume los resultados del EMIF acerca del crédito.

c.1 Acceso al crédito en el pasado

En Argentina de acuerdo al Findex 2017, el 37% de la población habría pedido dinero prestado por cualquier motivo y mediante cualquier fuente durante el último año, en 2021 ese número se habría incrementado al 52%. Entre el 40% más pobre de la población, dicho guarismo se reduce al 29% en 2017 y no presenta reducción en 2021 (repite 52%), encontrando un incremento del endeudamiento. De acuerdo al BCRA/CAF, en todas las categorías de préstamo que se indaga se expone sólo el 1% de los encuestados⁴⁸.

En el Barrio 31, de acuerdo a la EMIF, tanto en 2018 como en 2019 sólo el 18% de la población habría recibido, solo o conjuntamente con otra persona, un préstamo de dinero en los últimos doce meses. Esto incluye préstamos de dinero de una variedad de fuentes, desde familia y amigos hasta bancos, y para una variedad de propósitos, desde bienes de consumo hasta préstamos de negocios.

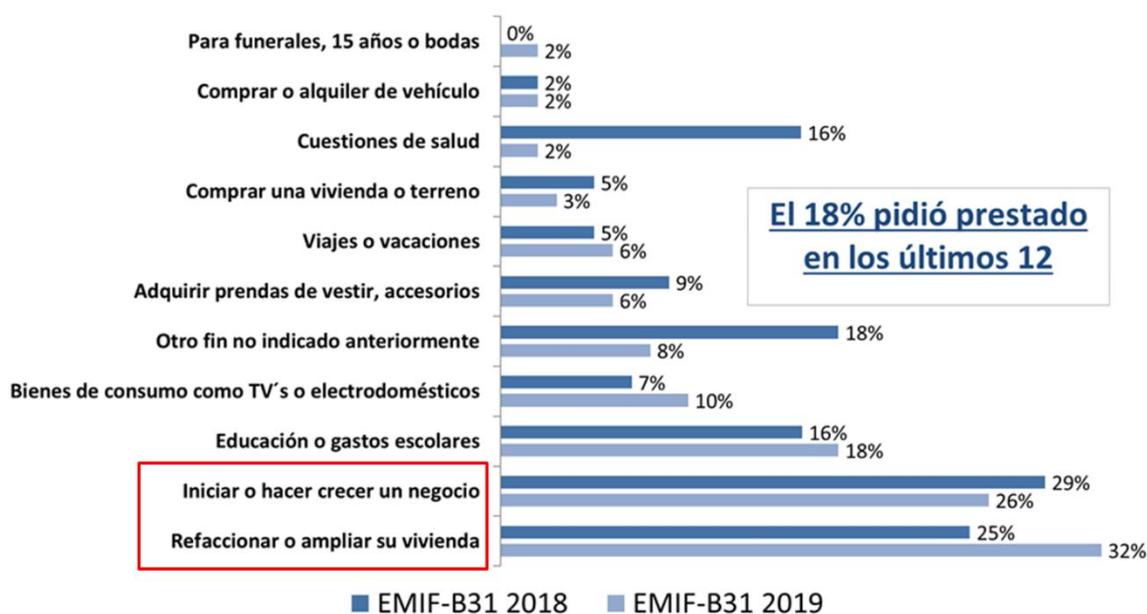
Es revelador denotar los dos motivos principales de endeudamiento. **La mayoría de endeudamiento en el Barrio 31 es de índole productivo o vivienda (en ambos años). En 2018 un 29% ha pedido prestado para iniciar o hacer crecer un negocio, primera categoría que aumento al 29% en 2019 para ser la segunda categoría. En 2019, el principal fin del endeudamiento lo fue la refacción o ampliación del hogar (32%), el año anterior era la segunda categoría (con 25%)⁴⁹.**

Seguidamente, quitando la categoría “otros fines no mencionados” siguen en la lista de prioridades gastos en educación o escolares. Gastos de salud destacó en 2018. Podemos ver cómo los préstamos para consumo o compra de vivienda ocupan menos del 10% de los motivos reportados.

⁴⁸ Préstamos con garantía hipotecaria, Préstamos del empleador, Préstamos de comercios, Préstamos con garantía prendaria, Préstamos de cooperativas y/o mutuales

⁴⁹ Si bien el vínculo entre microcrédito para vivienda y el fin productivo tiene asidero teórico, más adelante en la sección de crédito potencial indagaremos sobre este vínculo en nuestra muestra. Específicamente analizaremos el lugar de trabajo del demandante potencial (hogar u otro) y el fin del crédito para brindar luz a la posibilidad de que la refacción-ampliación tenga impacto productivo.

Figura 14: Razones para pedir prestado en los últimos 12 meses B31 2018-2019 (%)



- Global Findexy CAF/BCRA 2017 no analizan esta variable

Fuente: EMIF B31 - Individuos

A diferencia de los patrones de ahorro, el préstamo se da más comúnmente a través del sistema financiero formal. De aquel 18% que pidió prestado, un 46% de los adultos reportaba haber pedido prestado de una institución financiera formal en 2018 (bancos, cooperativas, o financieras), El guarismo crece al 55% si añadimos a los que accedieron a fuentes de financiamiento formal e informal de modo simultáneo. Sin embargo, en 2019 no se encontró combinación formal/informal y el financiamiento únicamente formal creció al 75%.

Sólo el 45% en 2018 y el 25% en 2019 reporta haber pedido prestado de una fuente informal, una categoría que incluye familia, amigos, asociaciones vecinales o familiares informales, prestamistas, casas de empeño, y casas de crédito. De cualquier modo, como se adelantó, la mayoría de los residentes del B31 no reporta ninguna actividad crediticia en absoluto en el año pasado (82% de los encuestados).

Tabla 7: Fuente de préstamo en los últimos 12 meses reportados 2018-2019 (%)

	EIMF-B31 2018	EIMF-B31 2019
Formal e Informal	9%	0%
Sólo Informal	45%	25%

Sólo Formal	46%	75%
-------------	-----	-----

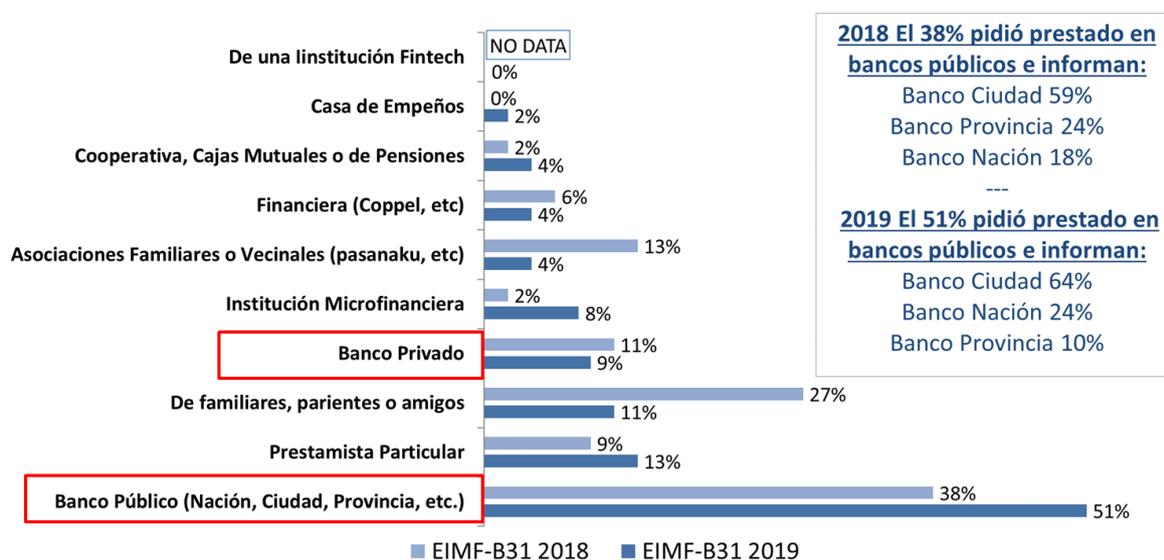
Fuente: EMIF B31 - Individuos

Respecto a las fuentes de préstamo, la banca tradicional y de índole pública que contempla el 38% de las fuentes de financiamiento en 2018, ascendiendo al 51% en 2019. Entre este grupo que informan haberse endeudado con un banco público, destaca el Banco de la Ciudad, seguido por Provincia y Nación. Un importante hallazgo es cómo el endeudamiento con la banca privada es ínfimo, representando un 11% en 2018 y 9% en 2019

En 2018 ocupó un segundo lugar, familiares, parientes o amigos y luego las asociaciones familiares o vecinales como el pasanaku, rueda, junta, ronda o vaquita. Alarma ver cómo el prestamista informal (loan shark) en 2019 fue la segunda fuente de financiamiento.

Por otro lado, en cierto punto es alarmante cómo cooperativas, financieras o instituciones de microfinanzas se ven superados por el prestamista informal y otros medios. Hay evidencia limitada para sugerir que cuando se habla de crédito, las cooperativas son más inclusivas con la población tradicionalmente desatendida (es decir, los pobres, las mujeres, y los residentes rurales).

Figura 15: Fuentes de préstamos por tipo de prestamista B31 2018-2019 (%)



- Global Findex y CAF/BCRA 2017 no analizan esta variable

Fuente: EMIF B31 - Individuos

Cuando se trata del préstamo informal, parece que los prestamistas informales (como las casas de crédito, casas de empeño, y prestamistas particulares) son utilizados con una frecuencia similar cuando se agregan en una categoría como préstamos de familiares y amigos

Vale aclarar que, por supuesto, hay varios factores que hacen que la medición del comportamiento de endeudamiento, particularmente el informal, sea bastante difícil. En primer lugar, los préstamos de familiares o amigos pueden no ser considerados estrictamente “prestamos”, en especial si no hay un plazo fijo o tasa de interés. Y la sensibilidad alrededor de los otros tipos de préstamos informales puede afectar las respuestas, particularmente si los familiares están presentes al momento de la entrevista. Este factor debe ser contemplado.

c.2 Propensión a demandar crédito en el futuro

En nuestras encuestas, a diferencia de las encuestas Global Findex y BCRA/CAF, incorporamos la variable prospectiva o potencial en la demanda de financiamiento. Esto es, más allá del acceso efectivo al crédito, nos interesa conocer la propensión marginal o el interés de endeudarse de la población residente del Barrio 31. Por este motivo se preguntó si al momento de ser encuestados o en los próximos doce meses tomarían solos o conjuntamente con otra persona un préstamo de dinero. Los resultados son reveladores.

Esta dimensión no es analizada por el Global Findex y en Argentina ha sido marginalmente estudiada en el pasado. De acuerdo a la EMIF-B31, mientras sólo el 18% de los encuestados ha accedido a un préstamo en los últimos doce meses, **en 2018 el 57%, y en 2019 el 45% de los adultos del Barrio 31 estarían interesados en demandar un préstamo.**

Es revelador encontrar que en 2018 el 43% de dicho valor corresponde a adultos que no accedieron a un crédito en el pasado y el 14% restante son personas que se volverían a endeudar. En 2019 44% y 12%. Por su parte, de aquellos que si accedieron, la mayor parte volvería a endeudarse.

Tabla 8: Crédito Potencial y Crédito Pasado B31 2018-2019 (%)

CRÉDITO 2018	No – Pasado	Si - Pasado	Total general
No – Potencial	39%	4%	43%
Si – Potencial	43%	14%	57%
Total general	82%	18%	100%

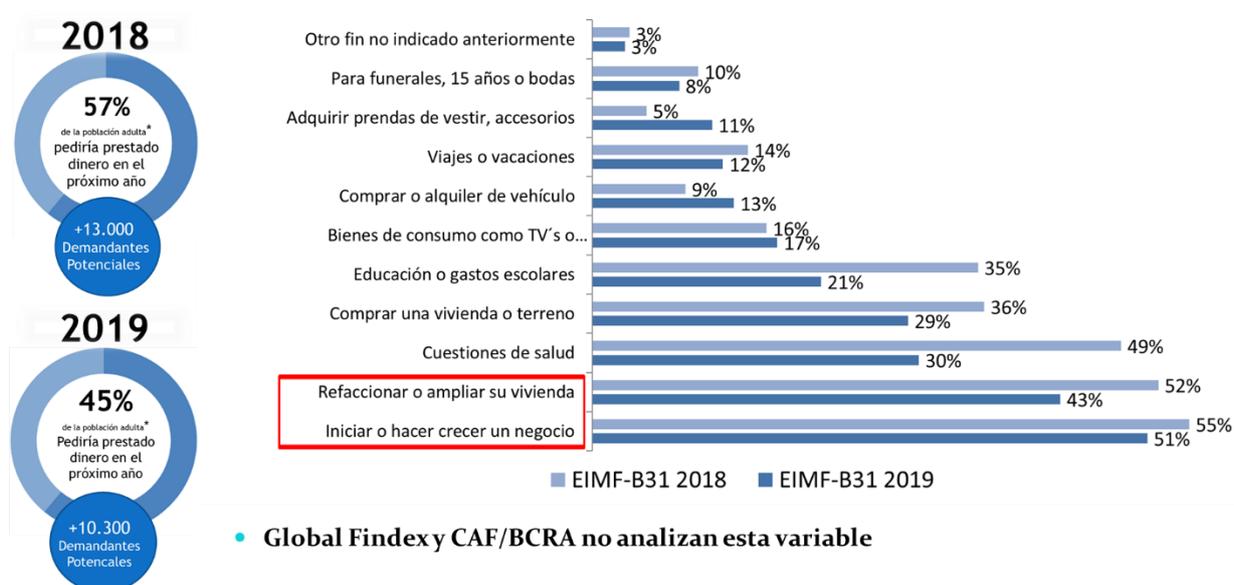
CRÉDITO 2019	No – Pasado	Si - Pasado	Total general
No - Potencial	33%	11%	44%
Si - Potencial	44%	12%	57%
Total general	77%	23%	100%

Fuente: EMIF B31 - Individuos

En términos a los fines de dicho acceso prospectivo, se encuentran algunas particularidades (opción a respuestas múltiples). **Al igual que con el acceso efectivo, en términos potenciales el principal motivo sería para iniciar o hacer crecer un negocio con un 55% y 51%, seguido del fin de para refaccionar o ampliar el hogar que presenta un 52 y 43%.**

Sorprende que la tercera mayoría en acceso potencial sean fines de salud con un 49% y 30%, cuando dicho motivo fue muy bajo en los adultos del Barrio 31 que han tenido acceso en el pasado. También sube en el ranking de prioridades comprarse una casa o un terreno con un 36% y 29%, que bien puede ser dentro o fuera del Barrio 31.

Figura 16: Razones para pedir prestado en los próximos 12 meses B31 2018-2019 (%)



*Según relevamiento sociodemográfico realizado por la Secretaría de Integración Social y Urbana del GCBA en el año 2016 la población en el B31 fue de 36.130 y la adulta mayor a 15 años 22.942.

Fuente: EMIF B31 - Individuos

En 2018, la preferencia demanda potencial **por fuente netamente informal, categoría que incluye familia, amigos, asociaciones vecinales o familiares informales, prestamistas, casas de empeño, y casas de crédito, contempla el 27%, ligeramente**

por debajo de la preferencia por fuentes solamente formales que reflejan el 30%. En 2019 sin embargo, la preferencia por fuentes formales fue mayoritaria con el 64%

A diferencia del acceso pasado, donde no había mucha superposición entre las dos categorías en la propensión marginal encontramos la principal mayoría en 2018 y la segunda en 2019.

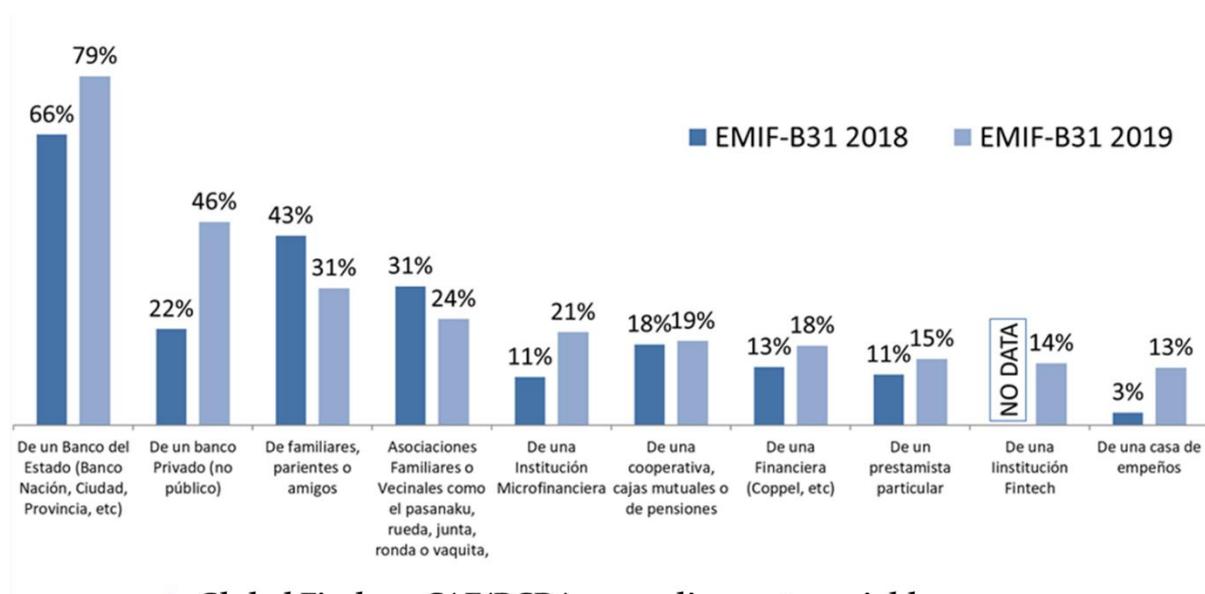
Tabla 9: Fuente de préstamo potencial en los próximos 12 meses 2018-2019 (%)

	EIMF-B31 2018	EIMF-B31 2019
Formal e Informal	42%	29%
Sólo Informal	27%	7%
Sólo Formal	30%	64%

Fuente: EMIF B31 - Individuos

En términos de preferencias en torno a la fuente de dicho préstamo, el orden se sostiene similar a aquel del acceso efectivo. **La mayoría (66% en 2018 y 79% en 2019) señala a la institución bancaria pública como principal fuente. En 2018 el ranking fue seguido por familiares, parientes o amigos (43%) y en tercer término asociaciones familiares o vecinales informales (31%). Pero en 2019 escaló el banco privado. Se debe resaltar como la fuente del prestamista informal se encuentra en ante penúltimo lugar mientras que en el acceso efectivo estaba en quinto.**

Figura 17: Fuentes de préstamos potencial por tipo de prestamista B31 2018-2019 (%)



• Global Findexy CAF/BCRA no analizan esta variable

Fuente: EMIF B31 - Individuos

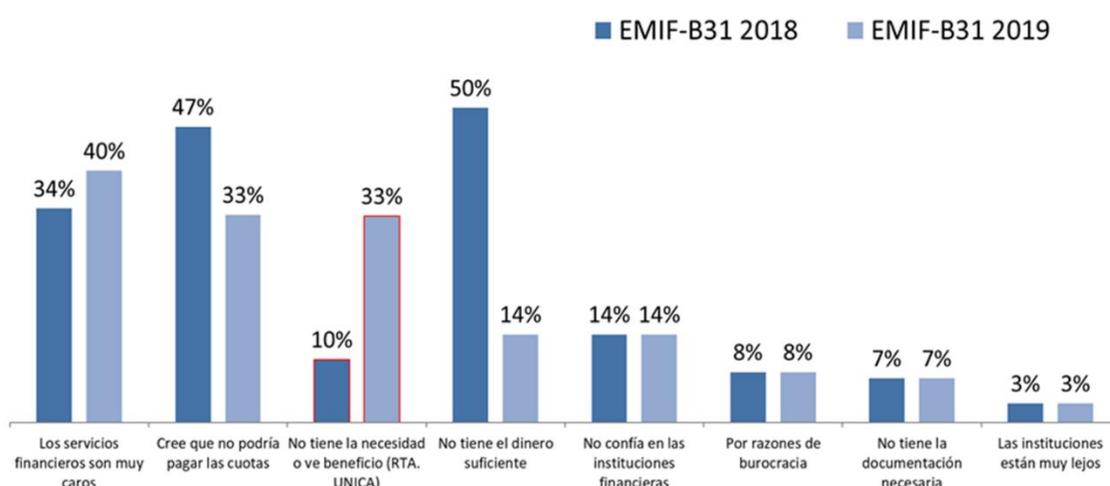
Por último, nos interesa conocer las barreras a demandar un préstamo en el futuro. Esto es, los motivos de los encuestados que indicó que no tomaría un préstamo actualmente o en los próximos 12 meses. **Conocer su percepción resulta una dimensión clave para diseñar productos a medida.**

En primera instancia hay que resaltar que la distancia hacia las instituciones financieras es el último motivo por el cual un individuo no demandaría un crédito. También es interesante destacar la baja mención a la documentación necesaria y burocracia (7% y 8%) lo cual resulta curioso pues dicho motivo fue el tercero en términos de acceso a cuentas bancarias, pudiendo denotar un mal entendimiento del funcionamiento de los productos financieros.

Entrando en los motivos principales encontramos que los tres primeros refieren a un aspecto económico. Específicamente, a no tener el dinero suficiente, a creer que no se podrá pagar las cuotas, o a la interpretación de que los mismos son muy caros.

Como último punto a señalar, aquellos que informan únicamente el no tener necesidad de pedir un préstamo como motivo, si bien para 2018 es mayor en términos relativos al acceso a cuentas, denota un 10% para el total de los que no son demandantes potenciales. Sin embargo, en 2019 pasó a ser un tercio del total compartiendo el segundo lugar.

Figura 18: Barreras auto reportadas para pedir Préstamo en los próximos 12 meses 2018-2019 (%)



- **Global Findexy CAF/BCRA no analizan esta variable**
- **En 2019 1 de 3 no tiene necesidad de financiamiento**

Fuente: EMIF B31 - Individuos

d. DINERO MÓVIL Y TRANSFERENCIAS

Los servicios financieros móviles han ganado terreno en varios países manteniendo bajos los costos y siendo más accesibles que los servicios de la competencia que dependen de ubicaciones físicas y equipamiento (como sucursales de bancos, empresas remesadoras, o cajeros automáticos). En un extremo de la línea continua que existe entre el efectivo y el no efectivo están las transacciones por ventanilla (*over-the-counter*), mientras en el extremo opuesto están las transacciones “sin efectivo” como las billeteras móviles.

Las transacciones en ventanilla ocurren cuando los remitentes o receptores no utilizan su cuenta propia y los clientes realizan transacciones en efectivo con un agente quien ejecuta el pago electrónico en su representación. Por otro lado, las cuentas de billetera móvil son cuentas electrónicas que los clientes pueden manipular directamente para enviar pagos a otras billeteras o comerciantes.^{50 y 51}

Sin embargo, la transición de la transacción en ventanilla a la billetera móvil está lejos de ser automática o fácil para los clientes. La transición hacia transacciones sin efectivo necesita un entorno regulatorio que haga de la apertura de cuentas un proceso lo suficientemente simple y sin inconvenientes para que las personas incluso contemplen la adquisición de un repositorio de valores electrónico. Además, el analfabetismo financiero y la falta de confianza en el sistema dificultan la adaptabilidad de los clientes a las nuevas tecnologías sin efectivo.

Al igual que muchos productos de pago, el dinero móvil puede facilitar la seguridad y eficiencia de las transferencias de dinero, y puede, potencialmente, proveer una vía de entrada al sistema financiero formal a los adultos desatendidos. Los pagos son un área donde las nuevas tecnologías e innovaciones han transformado rápidamente la disponibilidad, calidad, y asequibilidad de los servicios financieros. El rápido crecimiento del dinero móvil y de los servicios de banca móvil ha sido posible por la ubicuidad de los teléfonos móviles en la mayoría de los países.

Como denota el Banco Mundial el mayor crecimiento se ha producido en el uso de los pagos digitales, que aumentó durante las restricciones a la movilidad implementadas debido a la COVID-19 y cuando se percibió que el efectivo era poco higiénico.

⁵⁰ <http://www.cgap.org/blog/mobile-money-otc-versus-wallets>

⁵¹ Pénicaud Claire y Arunjay Katakam. 2013. Estado de la Industria.

Dos tercios de los adultos de todo el mundo ahora realizan o reciben un pago digital. En los países en desarrollo, sin incluir a China donde los pagos digitales están muy extendidos, alrededor del 40 % de las personas que efectuaron pagos digitales desde su cuenta (a un comerciante o a un servicio público) lo hicieron por primera vez desde el inicio de la pandemia.

Los pagos digitales suelen ser más seguros y más convenientes, y pueden ser una puerta de entrada al uso de otros servicios financieros. Los datos de Findex indican que los adultos que reciben un pago en una cuenta en las economías en desarrollo utilizan mucho más los servicios financieros que el promedio de los adultos.

En las economías en desarrollo, el 36 % de los adultos recibió algún tipo de pago en una cuenta, tales como pagos salariales del sector público o privado, transferencias gubernamentales o pagos de pensiones, pagos por la venta de productos agrícolas o remesas internas. De ese 36 % que recibió un pago en una cuenta, el 83 % también realiza un pago digital, alrededor de dos tercios utilizan la cuenta con el fin de guardar dinero para la gestión del efectivo, y aproximadamente el 40 % señala que usan su cuenta para ahorrar o pedir préstamos.

En el Barrio 31, el 86% de los adultos posee un teléfono celular, de los cuales la amplia mayoría es Smartphone. Específicamente, **el 87% de los adultos del Barrio 31 posee declaró tener un celular que permite descargar aplicaciones como WhatsApp, Facebook o Twitter en 2019.**

Tabla 10: Adultos por tenencia de Teléfono Móvil en B31 - 2018-2019 (%)

	EIMF-B31 2018	EIMF-B31 2019
Sin teléfono celular	14%	8%
Con celular, no Smartphone	10%	6%
Con celular Smartphone	76%	87%

Fuente: EMIF B31 - Individuos

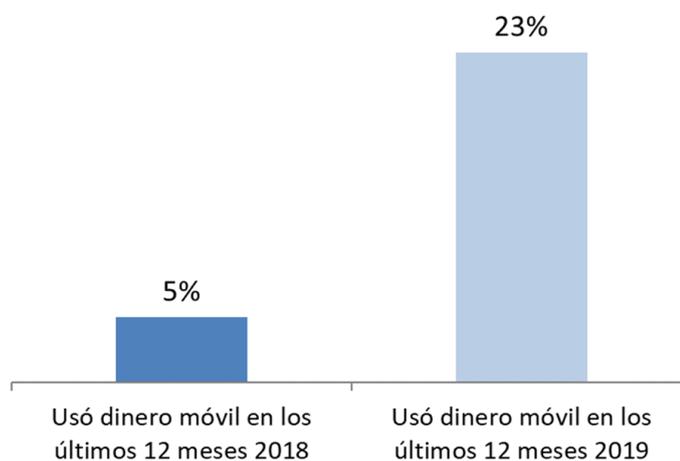
La evidencia indica que el uso de pagos móviles puede ayudar a racionalizar el riesgo y proteger a los individuos de los shocks económicos, permitiéndoles recibir soporte rápidamente de parte de familiares y amigos. Sin embargo, es un desafío para el sector privado y para los hacedores de política transformar el uso generalizado de los servicios de pago – incluyendo el dinero móvil – en el acceso a una gama más amplia de productos

financieros, para facilitar los ahorros y, cuando sea necesario, los préstamos. Este apartado resume los resultados de la EMIF en cuanto a dinero móvil y transferencias.

d.1 Uso de Dinero Móvil

En el Barrio 31, en 2018 sólo el 5% de aquellos que poseen un teléfono celular lo usó para pagar servicios, enviar o recibir dinero utilizando herramientas como PIM, Billetera Rapipago, Mercado Libre, Ualá, aplicación del banco en el celular (home banking), u otra metodología de dinero móvil. En el año 2019 ese número saltó al 23%. Si vemos el boom que hubo en Argentina de acuerdo al Global Findex pasando del 2% en 2017 al 35% en 2021 es interesante ver este resultado.

Figura 19: Uso de dinero móvil en adultos con Teléfono Móvil del B31 2018- 2019 (%)



- **Global Findex: sólo indaga si tiene cuenta de dinero móvil. encontrando en 2017 sólo 2% y 2021 35% para Argentina**

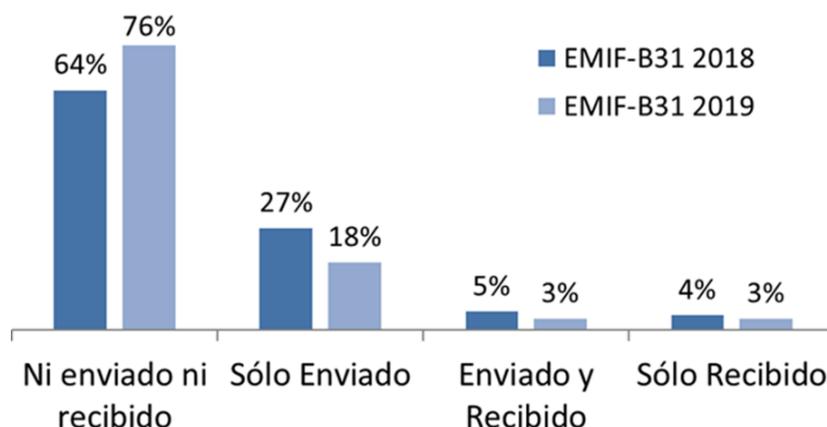
Fuente: EMIF B31 - Individuos

Respecto a las remesas, lo que sabemos a nivel nacional por el Global Findex responde a que el 12% en 2017 y el 25% en 2021 habría recibido y/o enviado dinero, Por su parte, CAF/BCRA sólo pregunta si el encuestado envió y/o recepción de remesas de dinero dentro del país o a/de otros países respondiendo afirmativamente un 6% (promedio y entre los más pobres, destacan hogares ABC1 con remesas en un 17%).

En el Barrio 31 un 36% en 2018 y el 24% en 2019 de los adultos informa haber recibido o enviado dinero a un familiar o amigo que viva en otra área dentro de Argentina o en el exterior, incluyendo dinero que haya recibido en persona. No obstante, quienes informan haber sido receptor (o recibir y enviar) de dinero son la

minoría mientras que el 27% y 18% indican sólo enviar dinero. Efectivamente, encontramos que en el Barrio 31 hay una proporción mucho mayor en el envío de dinero que en el promedio estimado a nivel nacional.

Figura 20: Adultos que enviaron o recibieron dinero en B31 2018-2019



Fuente: EMIF B31 - Individuos

d.2 Sueldos y Pagos del Gobierno

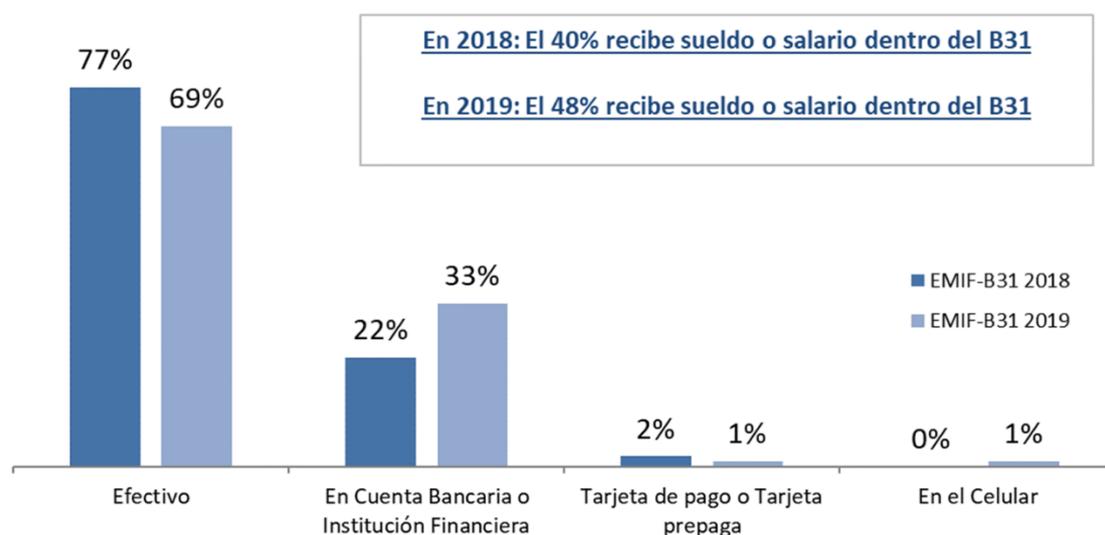
Según el Global Findex, en 2017 el 33% de la población recibió dinero de algún empleador o jefe en forma de sueldo o salario en el último año, en 2021 un 39%. Según CAF/BCRA, 41% de los encuestados recibe algún ingreso. De igual modo, de acuerdo al Global Findex, de ellos que reciben algún ingreso, el 52% cobra en efectivo y de acuerdo a CAF/BCRA entre sus receptores de ingresos el 72%, y un 53% entre los más pobres. Ambas encuestas incorporan distintas variables que no son comparativas (e.g. BCRA/CAF pregunta por cheque, efectivo en el correo). De igual modo, nosotros incorporamos tarjetas prepagas.

De acuerdo a la EMIF, en el Barrio 31 en 2018 el 40% y en 2019 el 48% de los encuestados informa haber recibido dinero de algún empleador o jefe, en forma de sueldo o salario, por trabajar en los últimos 12 meses. Esto es sin considerar los pagos que recibe directamente de los clientes., esto es, solo el sueldo o salario que recibe, ningún otro pago que pueda recibir de su empleador o jefe.

De los adultos que reciben salarios y sueldos, aunque se haya visto una reducción 2018-2019, la gran mayoría los recibe en efectivo: 77% en 2018 y 69% en 2019. Por su parte, el 22% que reportó recibirlos en cuenta bancaria creció al 33% en 2019 (los

encuestados podían elegir más de una opción). Finalmente, 2% y 1% de los encuestados reportó recibir este tipo de pago a través de una tarjeta de pago o prepaga y nadie a través del celular.

Figura 21: Mecanismos para recibir pagos de sueldo y salarios 2018-2019 (%)



- **Findex y CAF/BCRA separan fuentes de manera distinta**

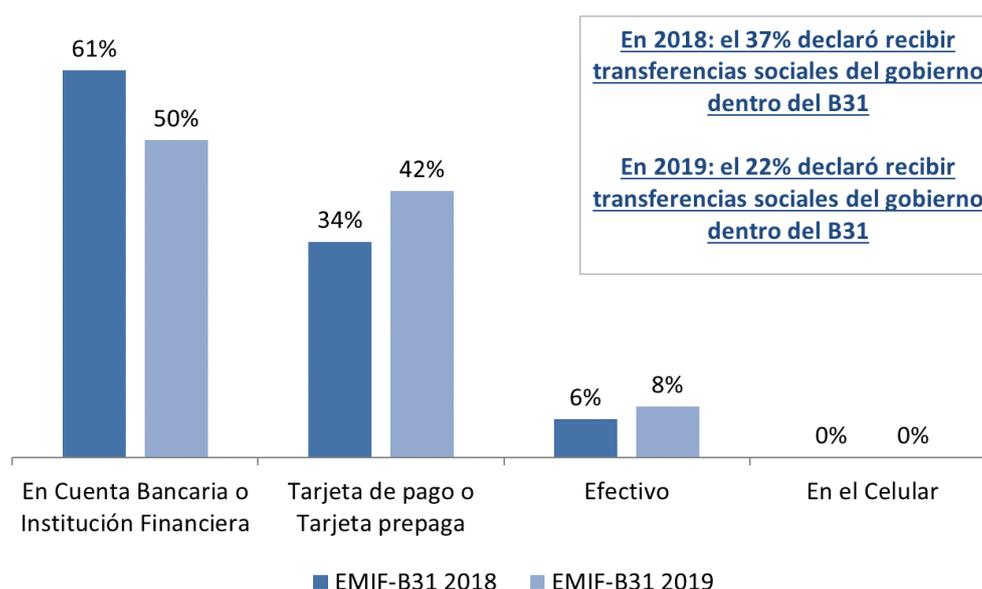
Fuente: EMIF B31 - Individuos

Respecto a las transferencias o ayuda estatal, el Global Findex 2021 encontró que el 14% abrió una cuenta para recibir dinero del gobierno por primera vez. Esos datos están impactados por las políticas implementadas durante el COVID. No obstante, según el Global Findex 17, sólo el 15% de la población argentina recibió alguna en el último año, y un 22% en el 40% más pobre de la población. Según CAF/BCRA, la principal 24% de los encuestados si cobra alguna forma de asistencia social (plan social, asignación universal por hijo, seguro de desempleo, etc.). De igual modo, de acuerdo al Global Findex, de ellos que reciben algún ingreso, el 69% cobra en efectivo y de acuerdo a CAF/BCRA entre sus receptores de ingresos el 62%.

Por su parte, en el Barrio 31, a los encuestados se les consultó a su vez si recibió personalmente algún apoyo económico por parte del gobierno en los últimos 12 meses. Esto es, dinero que bien podría ser el pago de gastos educativos o médicos, prestaciones por desempleo, pagos de subsidios, o cualquier tipo de beneficio social (aclarando no incluir salario, jubilación ni pagos relacionados con el trabajo).

El 37% en 2018 y el 22% en 2019 de los adultos reporta haber recibido transferencias sociales del gobierno en los últimos 12 meses. De estos, la mayor parte recibe dicha transferencia en una Cuenta Bancaria o Institución Financiera (61% en 2018 y 50% en 2019), seguido por Tarjeta de Pago o Prepaga (34% y 42%). Sólo el 6% informa recibirlo en efectivo en 2018, pero el 8% en 2019. Muy distinto a los relevamientos nacionales.

Figura 22: Mecanismos para Transferencias Sociales del Gobierno 2018-2019 (%)



Fuente: EMIF B31 - Individuos

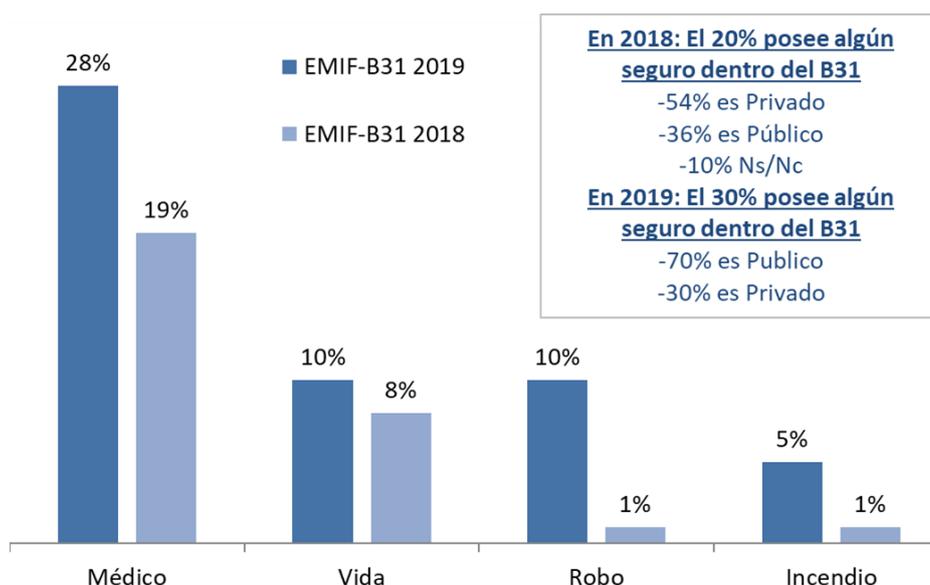
e. SEGUROS

El seguro permite a los individuos manejar el riesgo y evitar gastos catastróficos relacionados a emergencias de salud, desastres naturales, accidentes, y muerte súbita. La evidencia empírica indica que la adopción de seguros altera significativamente el comportamiento de los individuos, resultando normalmente en inversiones más rentables y mejor resistencia a shocks económicos. Este capítulo resume los resultados de la EMIF en cuanto a seguros (posibilidad de respuesta simultánea). **Vale aclarar que, respecto a la dimensión financiera del mercado de seguros, ni Global Findex ni CAF/BCRA releva de manera concreta.**

En nuestras encuestas, sólo el 20% en 2018 y el 30% en 2019 de los adultos del Barrio 31 reporta tener seguro médico, de vida, de robo o de incendio, siendo el seguro

médico el producto de seguro más común por amplia mayoría. Es probable que los encuestados incluyeran “medicina prepaga” u otros servicios prepagos relacionados a la salud cuando respondieron a esta pregunta. Sólo el 8% y 10% de la población adulta informó tener un seguro de vida, aunque en 2019 los seguros de robo e incendio crecieron del 1% al 10% y 5% respectivamente.

Figura 23: Adultos con algún tipo de Seguro en B31 2018-2019 (%)

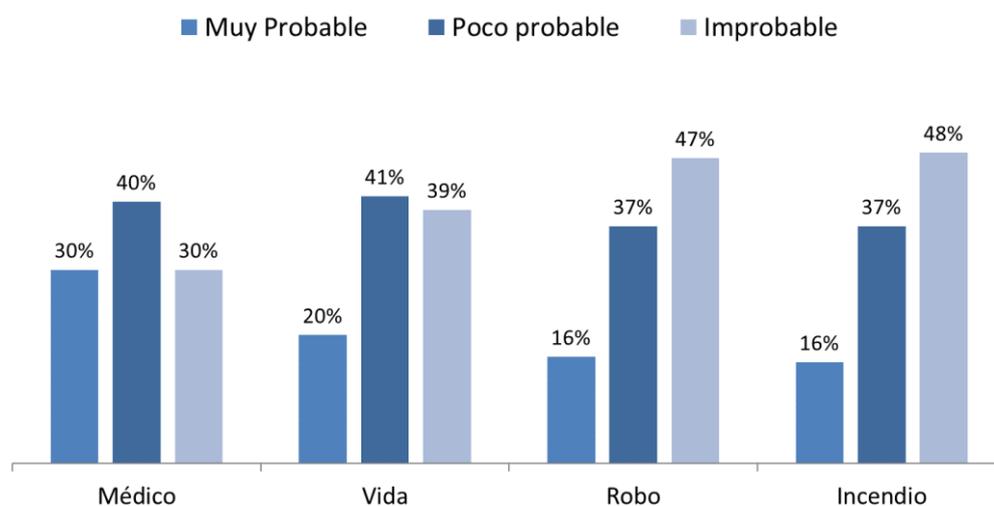


• **Global Findexy CAF/BCRA no analizan esta variable**

Fuente: EMIF B31 - Individuos

En el año 2019 se preguntó también sobre el interés futuro de contratar un seguro. Se encontró que el interés es alto principalmente en seguros médicos (30% muy probable) y de vida (20% muy probable). De igual modo, seguros de robo e incendio resultaron tener solamente un 16% de los respondientes declarando como muy probables, es un porcentaje relevante a los ojos de la problemática que se está analizando.

Figura 24: Probabilidad declarada de contratar con algún tipo de Seguro en el futuro, 2019(%)



Fuente: EMIF B31 - Individuos

f. VULNERABILIDAD FINANCIERA

Conforme la disponibilidad y complejidad de los productos y servicios financieros aumentan, resulta crítico contar con el conocimiento, las competencias y la confianza para manejar efectivamente las finanzas del día a día y planear para el futuro, es decir, ser capaces financieramente.

Los responsables de formular políticas a través de una amplia franja de países han identificado los bajos niveles de capacidad financiera como potencialmente perjudiciales para ambos, los resultados individuales (por ejemplo, bajos ahorros, sobreendeudamiento, uso inapropiado de productos financieros) y para el crecimiento económico y la estabilidad a nivel nacional (por ejemplo, las altas tasas sistemáticas para préstamos en mora, mercados financieros ineficientes). El problema es particularmente agudo en países con sectores financieros que crecen rápidamente y están alcanzando a poblaciones con experiencia muy limitada en la utilización de productos y servicios financieros.

Para mejorar los resultados a nivel individual y reducir la prevalencia de inseguridad financiera, el sector financiero debe también asumir un rol clave y ayudar a los adultos a racionalizar el consumo y capear los shocks financieros ofreciendo productos de ahorro, crédito, pagos, y seguro, que sean apropiados y asequibles. Este apartado resume los resultados de la EMIF en capacidad y seguridad financiera. Como adelantamos en la

sección anterior, estas dimensiones son analizadas con mayor profundidad en los relevamientos promovidos por INFE/OCDE que en América Latina ha desarrollado la CAF junto con Bancos Centrales. Por ello, a diferencia de las secciones anteriores, nuestras comparativas serán mayormente en base al estudio CAF/BCRA (2017) por sobre el Global Findex.

f.1 Comportamiento y Educación Financiera

La planificación financiera es un aspecto fundamental. Los datos de CAF/BCRA (2017) muestran que el 77% de la población en Argentina participa sola o en conjunto con otra persona de su familia en las decisiones de gastos del hogar. Similarmente, observa que el 33% de los encuestados declara que son ellos mismos quienes toman las decisiones relacionadas con el manejo del dinero en el hogar y un 34% de manera conjunta.

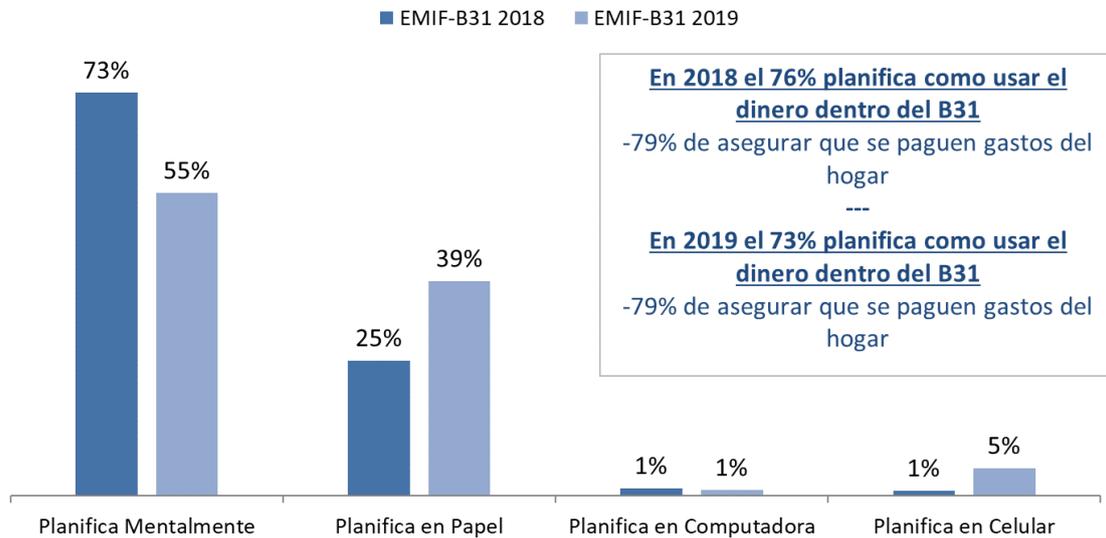
Por su parte, en el Barrio 31 una gran mayoría de los encuestados reportan que ellos o alguien dentro de sus hogares planifican cómo utilizar el dinero recibido en el hogar. Específicamente, el 76% en 2018 y el 73% en 2019 reportó que alguien en su hogar planifica cómo usar el dinero que ingresa, por salario o por cualquier otra razón (esto es, decidir cuánto dinero se gasta en comida, cuanto en celular, etc.). **A diferencia del nivel nacional, en el Barrio 31 un 78% en 2018 y 77% 2019 informó ser el responsable de hacer la planificación de cómo se gasta el dinero en su hogar y el 79% (ambos años) de asegurarse de que se paguen los gastos regulares del mismo (por ejemplo, alquiler, cuentas, servicios o préstamos).** El resto informa que es otro miembro de la familia el responsable.

Del 76% que elabora presupuestos, apenas la mitad (46% en 2018 y 50% en 2019) reporta que el miembro del hogar responsable de la planificación financiera siempre respeta el plan formulado. La mayoría de los encuestados restantes reporta que el miembro del hogar responsable de la planificación sólo algunas veces respeta el plan formulado. **A su vez, de aquellos que elaboran presupuestos, la mayoría lo realiza mentalmente (73% en 2018 y 55% 2019) y en papel (25% y 39%), y casi ningún encuestado con herramientas digitales.**

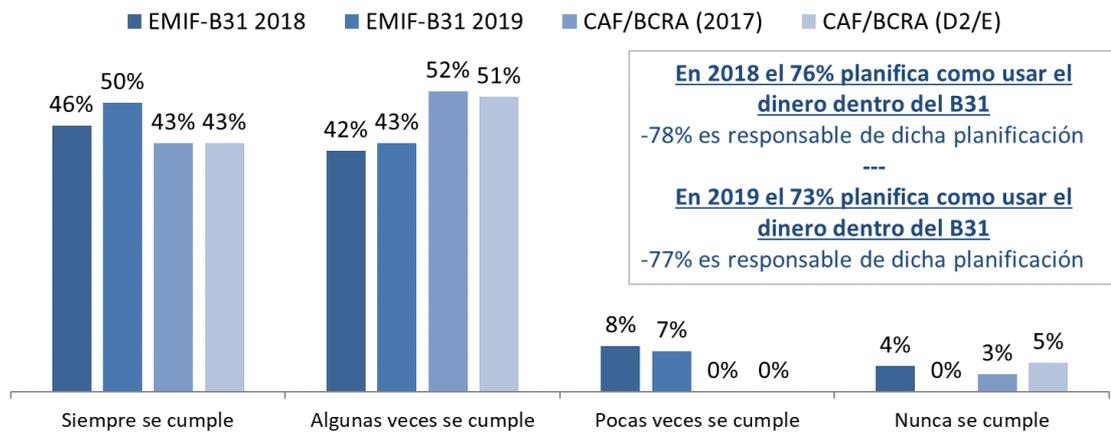
A nivel nacional, de acuerdo con CAF/BCRA sólo el 55% de los hogares argentinos elabora un presupuesto (47% entre los hogares de menores ingresos). El 52% de quienes elaboran presupuesto destacan que lo cumplen a veces, mientras que el 42% lo cumpliría

siempre, y solo un 3% dice no cumplir nunca con su presupuesto. Respecto a cómo realizan dicho presupuesto, la encuesta no indaga al respecto.

Figura 25: Adultos que planifican cómo usar el dinero 2018-2019 (%)



• **Global Findexy CAF/BCRA no analizan estas variables**



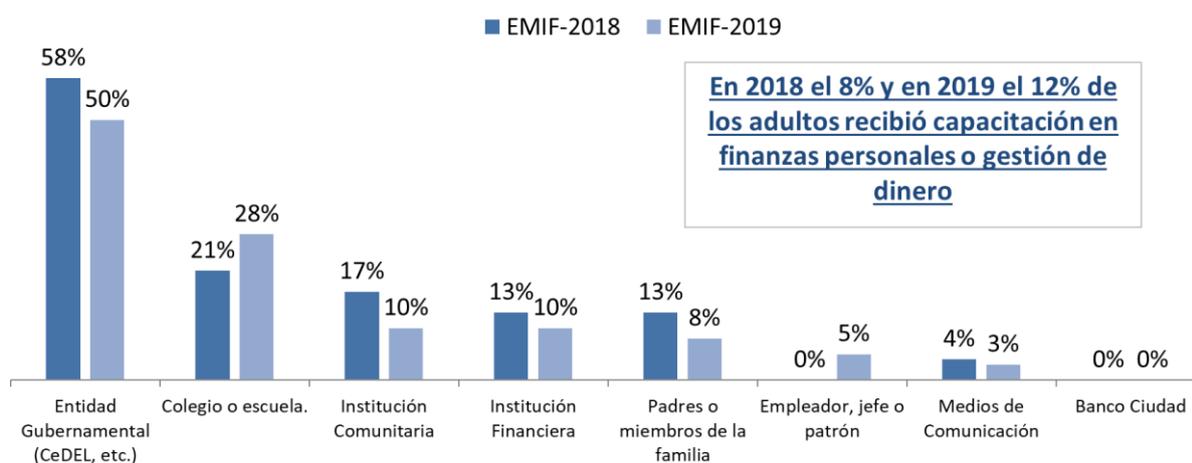
- **Según CAF/BCRA 2017:** El 55% elabora un presupuesto, 47% en los hogares de menores ingresos

Fuente: EMIF B31 - Individuos

La educación financiera no es generalizada: solamente menos de uno de cada diez adultos reporta que ellos o alguien de sus hogares ha recibido lecciones de finanzas personales o manejo de dinero. Específicamente, sólo el 8% de los adultos afirmó en 2018 y el 12% en 2019 que, ellos mismos o alguien más dentro de sus hogares, recibió capacitación o instrucciones sobre finanzas personales o gestión de dinero en los últimos 12 meses.

Al indagar sobre las fuentes de dicha capacitación de este escaso grupo (con posibilidad de respuesta múltiple), el 58% y 50% lo hizo a través de una organización gubernamental (como el CeDEL o similar), el 21% y 28% en el colegio o escuela, el 17% y 10% en una institución comunitaria (instituciones religiosas, organizaciones no gubernamentales, etc.), el 13% y 10% en una institución financiera a la par de su familia con 13% y 8%.

Figura 26: Adultos que recibieron capacitación financiera y fuente 2018-2019 (%)



Fuente: EMIF B31 - Individuos

Por otro lado, se incorporaron dos preguntas a los fines de analizar preliminarmente la capacidad financiera de los encuestados. Debemos denotar que estas dimensiones suelen estudiarse en la práctica con relevamientos específicos e integrales sobre las distintas dimensiones que presenta la alfabetización financiera (como aquel de BCRA/CAF). En la EMIF nos propusimos analizar mediante dos preguntas problema, al menos marginalmente, la **capacidad de calcular un porcentaje y comprender un interés compuesto**.

Para la primera variable, se hizo suponer que se tienen \$1.000 en una caja de ahorro y que el interés es del 20% anual. Frente a la pregunta de cuánto cree que se tendría en dicha cuenta si dejara la totalidad del dinero depositado en todo momento durante un año. **Sólo un 31% en 2018 y el 35% en 2019 de los encuestados pudo responder a un ejercicio de cálculo de porcentaje simple, pudiendo ampliarse a 40% y 44% si consideramos que algunos podrían pensar en costos de transacción o mantenimiento (aunque se aclaró que no se tenían).**

Para indagar sobre el cálculo del interés compuesto, se preguntó cuánto se creería se debe si hipotéticamente recibe prestado de un prestamista \$1.000 a un interés del 2% mensual y durante 3 meses no realiza ningún pago. **En este caso, el 54% en 2018 y el 43% en 2019 de los encuestados informaron no conocer la respuesta u optaron por no responderla.** Otro 30% respondió erróneamente no o bien deber exactamente \$1.200 (21% y 27%) o bien menos de \$1.200 (9% y 10%), ignorando el factor acumulativo del interés compuesto.

Sólo el 15% para 2018 y el 20% en 2019 del total de los encuestados respondió correctamente que se tendría más de \$1.060 producto del interés compuesto en la falta de pago, guarismo que si se filtra por aquellos que respondieron correctamente a la pregunta anterior (ambas respuestas correctas) cae al 14% y 15%.

Figura 27: Capacidades Financieras – Cálculo de Porcentaje e Interés Compuesto 2018-2019 (%)

Se dejan \$1.000 en una caja de ahorro que paga un interés del 20% anual sin costo de mantenimiento ni comisión.	Cálculo de Porcentaje		Recibe prestado de un prestamista \$1.000 a un interés del 2% mensual y durante 3 meses no realiza ningún pago	Cálculo de Interés Compuesto	
	2018	2019		2018	2019
Exactamente \$1.200	31%	35%	Exactamente \$1.200	21%	27%
Menos que \$1.200	9%	7%	Menos que \$1.200	9%	10%
Más que \$1.200	27%	37%	Más que \$1.200	15%	20%
NS/NC	32%	21%	NS/NC	54%	43%



Fuente: EMIF B31 - Individuos

Respecto a esta variable, CAF/BCRA encontró que solo el 22% de los encuestados pudo responder correctamente la pregunta sobre el cálculo práctico del interés simple, y un 12% en el segmento D2/E. La pregunta que indaga sobre el cálculo del interés compuesto fue contestada correctamente por el 37% de los encuestados, un 30% en D2/E.

Considerando conjuntamente ambas preguntas sobre el cálculo del interés simple y el compuesto, se observa que solo el 8% de los encuestados las contestó correctamente, 5% en D2/E.

Consecuentemente, estos valores nos permiten demostrar que los resultados no son producto de vivir en un asentamiento urbano, aunque sí destacan la necesidad imperante a nivel nacional y en nuestro caso de estudio de trabajar con una comunicación responsable de los productos financieros y de brindar educación financiera. La evidencia de pruebas aleatorias controladas ha demostrado que los programas de educación financiera bien diseñados pueden equipar a las personas con el conocimiento y las competencias para sacar provecho de los servicios financieros apropiados para ahorrar, prestar, realizar pagos y manejar el riesgo.

f.2 Seguridad y Protección Financiera

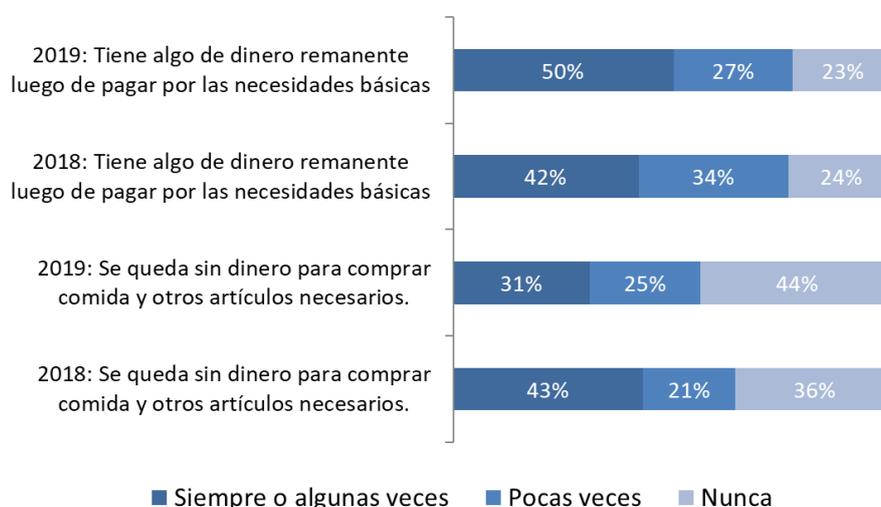
Respecto a la seguridad y la protección financiera, nuestro abordaje al ser enfocado en poblaciones vulnerables no busco ser tan profundo como CAF/BCRA. Solo aglomerar unas preguntas disparadoras que nos permita dar evidencia del contexto particular⁵².

Pudimos observar que la gestión del dinero deja poco remanente luego de pagar por las necesidades básicas a los hogares del Barrio 31. Específicamente, uno de cada cuatro responde que nunca tiene dinero remanente después de pagar por las necesidades básicas (23% en 2018 y 24% en 2019), guarismo que aumenta a la mitad de los adultos para ambos años si consideramos quienes afirman que pocas veces tienen dinero remanente.

Como consecuencia, la inseguridad financiera relacionada a los alimentos y otros artículos esenciales del hogar afecta de 3 a 4 de cada diez adultos en el Barrio 31. Específicamente, el 43% en 2018 y el 31% en 2019 de los adultos reporta que siempre o casi siempre se queda sin dinero para comprar alimentos u otros artículos esenciales para sus hogares.

⁵² Específicamente, nuestro abordaje de inseguridad alimentaria fue tomado del enfoque utilizado en parte del cuestionario del relevamiento de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera en México y en Paraguay.

Figura 28: Gestión de dinero y seguridad alimentaria 2018-2019 (%)



- **Global Findex y CAF/BCRA no analizan esta variable**

Fuente: EMIF B31 - Individuos

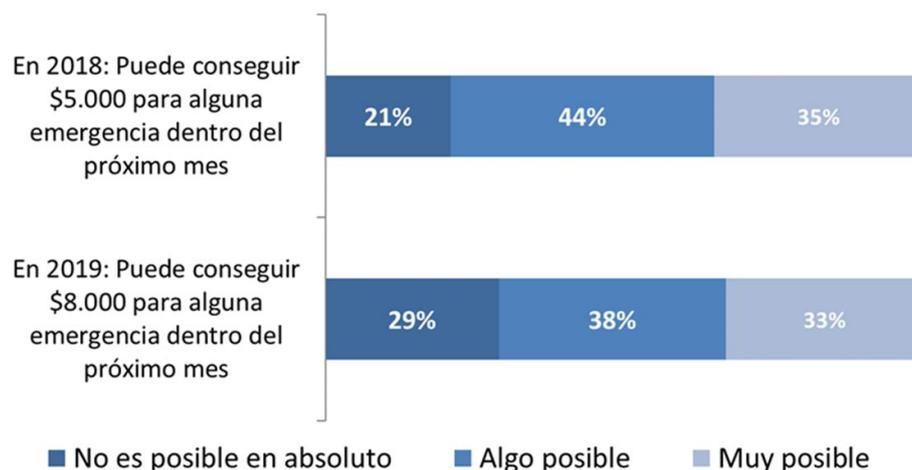
Como con el indicador previo, la prevalencia de esta situación está estrechamente relacionada al ingreso del hogar. Los encuestados que reportan haber ahorrado el año pasado también son significativamente menos propensos que los que no ahorran, a reportar esta forma de inseguridad financiera. La causalidad es difícil de identificar, es posible que los ahorristas sean menos propensos a experimentar escasez financiera, o que aquellos con escasez financiera estén imposibilitados a ahorrar o una combinación de ambos.

En un enfoque más estandarizado para medir la inseguridad financiera, es analizar cuantos de los adultos reporta que sería muy posible conseguir Medio Salario Mínimo Vital y Móvil a la fecha de encuesta (\$5.000 en 2018 y \$8.000 en 2019) para alguna emergencia dentro del periodo de un mes. El escenario hipotético pretende probar la habilidad de los encuestados para absorber los shocks económicos, como gastos inesperados relacionados a problemas de salud o a la pérdida de trabajo y fue preguntado en otra instancia de la encuesta.

Cuatro de cada diez de los encuestados (44% en 2018 y 38% en 2019) reporta que sería “relativamente o algo posible” conseguir el dinero, mientras **que dos a tres (21% en 2018 y 29% en 2019) reporta que “no sería posible en absoluto”**. No es de extrañar,

que los adultos más ricos y los que reportan haber ahorrado el año anterior sean más propensos a reportar que esto sería “muy posible”.

Figura 29: Puede conseguir medio SMVM en caso de emergencia en 2018-2019 (%)

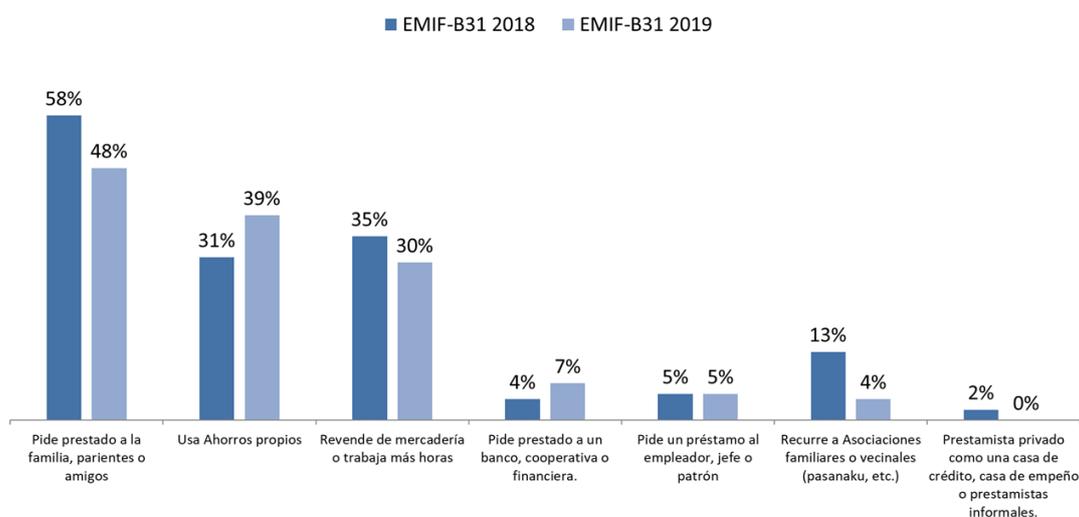


- **Global Findex y CAF/BCRA no analizan esta variable**

Fuente: EMIF B31 - Individuos

Pedir prestado de familiares, amigos, o colegas es el método más común reportado para afrontar la escasez financiera para comprar alimentos y elementos esenciales para los hogares. Para aquellos que reportan falta de dinero ocasionalmente, a veces, o siempre para comprar alimentos o ítems esenciales del hogar, el 58% en 2018 y el 48% en 2019 reportó acudir a familiares, amigos, o colegas. Como segunda opción aparece utilizar ahorros propios (31% y 49%) seguido de revender mercaderías o trabajar más horas cuando esta situación se presenta (35% y 30%).

Figura 30: Fuente de fondeo cuando falta dinero o surge una emergencia 2018-19 (%)



- **Global Findex y CAF/BCRA no analizan esta variable de esta manera**

Fuente: EMIF B31 - Individuos

En esta línea, CAF/BCRA indaga en una dimensión similar, pero de manera no comparable. Su variable releva si fuera capaz de cubrir gastos sin pedir un crédito o pedir ayuda a familiares o amigos llegado el caso de enfrenta a un gasto importante, equivalente a su ingreso mensual personal. En este caso, el 31% transmite que sí en el país, y solo el 23% en los hogares más pobres. Aunado a ello, CAF/BCRA encuentra que Casi 8 de cada 10 encuestados no podría cubrir sus gastos por más de 3 meses con recursos propios si perdieran su principal fuente de ingreso. La cuarta parte de los argentinos podría cubrir sus gastos entre 1 y 3 meses, antes de verse en la necesidad de pedir dinero prestado. Un 27% podría cubrirlos entre 1 semana, pero menos de un mes, y un 26% ni siquiera una semana.

Por último, se requiere investigación adicional para evaluar el grado en que los adultos del B31 conocen y utilizan los sistemas de resolución de conflictos cuando tienen un problema con una institución financiera. Sólo el 2% de los adultos en el Barrio 31 reporta haber tenido un problema con una institución financiera formal en los últimos tres años. Si bien se pretendió indagar al respecto, dada la baja prevalencia de este evento, se requeriría una encuesta específica para presentar estimaciones estadísticamente válidas de cómo estos adultos manejan estos conflictos (si presentaron una denuncia, ante quién la presentaron, y si el conflicto se resolvió).

g. *Adultos Totalmente Excluidos en el Barrio 31*

A lo largo de este documento se expusieron los resultados de la Encuesta Multidimensional de Inclusión Financiera (EMIF) realizada en el Barrio 31 y 31 bis durante el 2018 y 2019. El cuestionario y los resultados de la EMIF cubrió seis temas principales expuestos hasta aquí: Cuentas, Ahorros, Créditos, Dinero Móvil y Transferencias, Seguros y Capacidad y Seguridad Financiera.

Este abordaje nos permitió profundizar en las distintas dimensiones de las finanzas y brindar un relevamiento cuantitativo. No obstante, como se pretendió dar a entender, los usuarios de los servicios financieros pueden hacerlo de manera heterogénea. O, en otras palabras, pueden tener acceso y hacer uso de algunas dimensiones financieras, pero no de otras.

Para analizar esta particularidad y concluir esta sección, se indagó en torno a los adultos totalmente excluidos financieramente en el Barrio 31. Esta categoría incluye adultos que no reportan tener una cuenta, ahorros o préstamo de un banco, cooperativa o financiera; adultos que no reportan el uso de dinero móvil, que no cuentan con seguro, que no reciben remesas domésticas, salarios o transferencias sociales vía bancos, tarjetas de pagos o teléfonos móviles. En otras palabras, que no poseen acceso a ninguna dimensión financiera relevada en nuestro trabajo.

Figura 31: Adultos Totalmente Excluidos en el Barrio 2018-19 (%)



Fuente: EMIF B31 - Individuos

En base a nuestros resultados, encontramos que en 2018 el 56% de la población adulta utiliza algún tipo de producto financiero formal o comercial de los anteriormente mencionados. Este guarismo creció al 69% para el año 2019. En otras palabras, en 2018 se encontró un 44% de adultos totalmente excluidos y en 2019 un 31%, denotando un importante avance en el Barrio 31.

Siendo que según CENSO 2016 la población en el B31 fue de 36.130 y la adulta mayor a 15 años 22.942, nos indica más de 10.000 adultos en 2018 y de 7.100 en 2019 totalmente excluidos.

A continuación, se exponen los resultados de nuestro abordaje cualitativa mediante grupos focales.

g. RESULTADOS GRUPOS FOCALES A INDIVIDUOS 2018

En esta sección se exponen los resultados de los grupos focales realizados en dos reuniones llevadas adelante los días 15 y 19 de junio del 2018 en las instalaciones del CeDEL.

a. GRUPO FOCAL NRO. 1: Sin experiencia en Sistema Financiero Formal

El primer FG reunió un grupo de 8 personas, con una duración 1 hora y media. Como parte de la actividad se realizaron preguntas guiadas y preguntas estructuradas.

Los asistentes se seleccionaron según las siguientes características: Vecinos del B31 y 31bis, 50% hombres y 50% mujeres, mayores de edad:

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

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

El grupo focal fue realizado el día viernes 15 de junio a las 14:30hs en las oficinas del CEDEL ubicadas en el Barrio 31. Concurrieron al mismo 3 personas actuales usuarias del sistema financiero informal, 4 personas sin experiencia en el sistema financiero informal ni formal y 1 persona que formó parte en el pasado del sistema financiero informal pero actualmente no participa en ningún sistema financiero

a.1 Perfil Socioeconómico

- La cantidad de asistentes ha sido de 8 de personas, un 62% mujeres (5 mujeres y 3 hombres).
- Los asistentes fueron de nacionalidad peruana, Paraguaya, Boliviana y Argentina. Un 50% está soltero. El 50% restante se encuentra casado, separado, divorciado o vive en unión libre.
- La edad promedio de los asistentes fue de 39 años, con personas entre los 18 y 57 años de edad.
- Un 70% posee estudios hasta secundario completo, un 30% estudios superiores (terciario y universitario).
- Un 62% de los asistentes declararon estar trabajando. De ellos, 3 personas son empleado/as u obreros/as y además trabajan por su cuenta. Las otras dos personas, una de ellas es empleado y la otra trabaja sin pago en negocio familiar. El 38% restante declaró estar buscando trabajo y uno es estudiante.
- Mediante la encuesta estructurada podemos denotar que el 43% tiene ingresos promedios menores a los \$5.000. El otro 43% entre \$8.000 y \$11.000. Solo una persona declaró ingresos entre \$11.001 y \$14.000 y otra persona no recibir ingresos (es estudiante)
- 3 personas informan recibir algún subsidio y/o pensión (2 Asignación universal por hijo y Ciudadanía porteña)
- Frente a la pregunta sobre tasa de interés: “Suponga que tiene una cuenta bancaria (sin costo alguno). Por dejar su dinero ahí el Banco le retribuye con un interés del 20% anual. Usted deja \$1.000, luego de un año, ¿cuánto dinero tendrá?” el 50% respondió “exactamente \$1.200”, el 25% afirmó “más de \$1.200” y el 25% restante no contestó.

a.2 Formación del Grupo de Ahorro y Crédito Informal

- Diversas razones han mencionado los participantes para el ingreso al grupo, entre ellas:
 - a) Acceso al crédito:

“En mi caso, a veces si tengo suerte, agarro el segundo número, sería el segundo mes, y puedo hacer mi obra con eso, terminar, y voy pagando de a poco”

- b) Acceso a una fuente de ahorro:

“También me incentiva a ahorrar. Porque es una obligación, porque uno separa: esto es para Nancy (haciendo referencia a la líder del grupo), esto es para otra cosa. Entonces sí o sí tengo que apartar eso”

- c) Para pagar deudas:

“Yo le pedí a un amigo peruano \$14.000 sin cobrarme interés. Le devolví con la ronda que tenemos nosotros. Yo le conté a mi vecina: gracias a esta ronda yo me compré esta casa”

- **La falta de reglamento interno o reglas claras** ha sido la causa de malas experiencias poniendo en evidencia la fragilidad de estos grupos:

“De otra junta, era un monto muy grande para nuestro nivel (eran \$2.000 hace 4 años). En ese momento yo trabajaba en la feria ambulante. Saqué el número 2. Todos se pusieron envidiosos, familiares, amigos, éramos 20 personas. Todos hicieron un numerito, lo tiraron en la mesa, lo tomaron, dijeron que se suspende, uno empieza a fallar. Todos eran amigos, yo era la más desconocida en ese grupo”

a.3 Cuentas

- Ningún participante tiene cuenta en el sistema financiero formal, salvo una persona que recién comenzó a trabajar y la empresa le abrió una cuenta en un Banco.
- Se expone una **falta de autorreconocimiento** de posesión de cuenta bancaria, dado que si bien afirmaron que no tienen, en la encuesta que se realizó al final del grupo focal dos personas declararon recibir la Asignación Universal por Hijo (AUH) a través de una cuenta bancaria.
- Entre las razones de la no tenencia de cuenta bancaria, aquellas 3 personas que forman parte de grupos de ahorro de crédito y ahorro informales respondieron principalmente por temas de **falta confianza, información y por la falta de necesidad de hacerlo de manera formal:**

“Yo no confío. Porque en el 2001 el que tenía ahorros no podía sacarlos (*es una persona que nunca tuvo cuenta en el Banco*)”

“Más que nada porque no estoy informada, para que es, para que sirve, los beneficios y todo eso”

“Una vez me visitaron de un Banco y le dije: Banco no, yo no voy al Banco porque los Bancos te cobran la tarjeta...yo estoy en la ronda y estoy bien así le dije”

- Un tema abordado y recurrente ha sido la falta de comunicación e información, en este caso el siguiente testimonio es de una persona que no forma parte de ningún sistema financiero:

“Acá en Argentina por guardar plata en el Banco te cobran un monto mensual...yo decidí no ahorrar plata en el Banco.

- No identifican beneficios en tener una cuenta en el Banco, salvo algunas personas que coinciden en la seguridad de los ahorros.

a.4 Créditos

- La fuente principal de acceso al crédito, tanto por no llegar a cubrir los costos necesarios a fin de mes como en situaciones de emergencia, es principalmente a través de **familiares, amigos o prestamistas informales**. Dos personas declararon pedir a personas del barrio pagando altísimas tasas de interés:

“De \$1.000 tenés que devolver \$1.250 al otro mes”

a.5 Ahorros

- Las ventajas del Banco frente a los grupos informales, según aquellos que no forman parte serían:

“Además de seguridad, el banco te da un interés mensual, en ese caso yo lo invertiría en lo que vendo. La ronda es un beneficio en el momento”

a.6 Razones para la No Utilización del Sistema Financiero (formal o informal)

- Las principales causas de no participar en los grupos de ahorro y crédito han sido la **falta de necesidad, la limitación de no tener el acceso al dinero de manera inmediata, la falta de información sobre su funcionamiento y la falta de confianza:**

“No le veo sentido, no me interesa. Yo ahorro en efectivo, igual que ellos”.

Al volver a indagar, este participante contestó: “No conozco a nadie que lo haga. No tengo idea cómo funciona”

“La ventaja de ahorrar en efectivo es que está disponible la plata para cuando yo quiero”
(esta persona piensa en invertirla en algún negocio)

“No tengo confianza, pero lo conozco, tengo conocidos que han jugado, mi esposo ha jugado”

a.7 Seguros

- Ninguno de los participantes tiene contratado un seguro, salvo una persona que tiene seguro médico por el trabajo (se encuentra en relación de dependencia).
- Al igual que la fuente de acceso al crédito, frente a situaciones de emergencia solicitan dinero como primera opción a los familiares o a un jefe.
- En relación a la potencialidad de contratar un microseguro, los participantes al ser informados sobre el mismo (presentado como un servicio accesible y de un bajo monto) mostraron interés en adquirirlo. La prioridad del tipo de seguro a contratar, según sus necesidades, sería:
 - Incendio (algunas personas se vieron afectadas por incendios en sus propios hogares)
 - Vida

“A mí se me quemó la casa dos veces. Nosotros no tenemos casa de dos pisos o tres. Nuestra casa es de techo de chapa, ósea que después del incendio no se pudo cubrir para nada”

a.8 Pagos

- Al indagar en torno a los mecanismos de envío y recepción de dinero, aquellos participantes que declararon recibir o enviar dinero reportan haber utilizado la modalidad de Agencias de Transferencias de dinero como MaguiExpress o Angenper. La siguiente manera más popular es el efectivo en mano a través de una persona.

a.9 Capacidades Financieras

- Solo el 50% de los participantes declararon planificar cómo usar el dinero que ingresa, por salario o por cualquier otra razón. La mayoría lleva adelante esta planificación de manera mental.

“Hubo un tiempo que anotaba todo en un cuadernito, luego lo dejé. Porque al principio daba todo bien, pero luego daba miedo porque ya no coincidían las cuentas”

- En relación al conocimiento actual sobre productos y servicios financieros, expusieron conocer solo la caja de ahorro y microcréditos.

“Si, en Saldias (*haciendo referencia a un barrio*), hasta \$35.000 ofreció el Banco Ciudad”

- En relación a la potencialidad de asistir a un curso de planificación de la economía del hogar los participantes declararon concurrir. Los contenidos que debería tener este taller, según ellos:

“Como planificar mejor, para no gastar el dinero en cualquier gasto no necesario”

- Expusieron interés en formarse en temáticas vinculadas al presupuesto y algunos participantes sobre inscripción al monotributo. La modalidad consensuada sería online.

a.10 Potencialidad de Utilizar el Sistema Financiero Formal

- Frente a la existencia de una caja de ahorro gratuita, todos han respondido que la usarían, con las siguientes condiciones, dudas y propósitos:

“Primero hay que informarse bien los requisitos y después uno piensa si la usaría”
(persona usuaria de un grupo informal)

Uno preguntó: ¿en una caja de ahorro tenés que depositar todos los meses una cantidad?
(participante que no usa ningún sistema financiero)

“La usaría para tener la buena vista del banco” y pedir un crédito para la refacción de la vivienda”

- Frente a los servicios financieros que necesitaría el barrio, coincidieron en la **necesidad de un crédito adaptado a las necesidades** de uno de los sectores más vulnerables:

“Necesidades hay muchas, más de las madres que tienen hijos. Sería bueno que una entidad le dé un crédito, un apoyo, para apoyar a esas madres con hijos. Claro que las hay, pero muy poco y a veces tienen que ir hasta no sé dónde los mandan. Sería bueno que se ofreciera casa por casa, que se diera un crédito y se las impulsara en algún negocio”

- Muchas personas coincidieron en la necesidad de la **flexibilidad** en los préstamos:

“En el sentido de que cuando tenés a una madre soltera no creo que le den un préstamo tan fácil”

“Darle tiempo a una persona para que pague y no correrla a la semana o al mes, sino que darle tiempo para que comience a trabajar y después pueda pagar”

a.11 Digitalización

- Al comentar las opciones digitales de los servicios financieros como billeteras virtuales o aplicaciones, plataformas, etc., se nombraron algunas empresas. Los participantes declararon no conocer ninguna.

- Frente a la potencialidad de utilizar un sistema financiero digital expresaron cierta **desconfianza**. Salvo una persona, todos coinciden que el “cara a cara y la cercanía” aún sigue siendo muy importante.

“Una empresa (refiere a empresa digital) que recién está llegando y no la conocemos, y vas a invertir y prácticamente no sabés ni donde está la oficina”

“Yo pienso que si es una empresa privada no vale la pena. Yo prefiero un Banco. Porque si es una empresa privada nadie la conoce. Ahorras ahí y después desaparece”

- Frente a la pregunta de si ahorrarían, pedirían un crédito o harían una transferencia en un sistema online, mostraron cierto interés. Afirmaron:

“Depende, si me conviene si, si estoy bien asesorada si”

“Si lo vemos recomendable, puede ser, si”

b. GRUPO FOCAL NRO. 2: Con experiencia en Sistema Financiero Formal

El segundo Grupo Focal reunió un grupo de 6 personas, con una duración de una hora y 40 minutos. Como parte de la actividad se realizarán preguntas guiadas y preguntas estructuradas.

Los asistentes a los grupos se seleccionaron según las siguientes características: Vecinos del B31 y 31bis, 50% hombres y 50% mujeres, mayores de edad:

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

El cuestionario rector viró en torno a las siguientes dimensiones: a) Perfil socioeconómico y demográfico de los participantes b) Experiencias sobre la transición del sistema financiero informal al sistema financiero formal c) Cuentas, d) Digitalización, e) Ahorros, f) Crédito, g) Seguros, h) Pagos, i) Capacidades financieras, j) Protección al consumidor.

b.1 Perfil Socioeconómico

- La cantidad de asistentes ha sido de 6 de personas (3 mujeres y 3 hombres).

- Los asistentes fueron mayormente de nacionalidad Peruana (3), siendo los 3 restantes de Bolivia, Paraguay y Argentina.
- Dos personas están separadas. Otras dos personas bien en pareja en unión libre, otra persona es viuda y el participante restante no declaró su estado civil.
- La edad promedio de los asistentes fue de 47 años, con personas entre los 34 y 54 años de edad.
- Una persona finalizó una educación superior no universitaria. Dos personas tienen secundario completo, mientras que otra persona no lo completó.
- Todos los asistentes declararon estar trabajando. El 50% es empleador y contrata trabajadores.
- Mediante la encuesta estructurada podemos denotar que dos personas tienen un ingreso mensual promedio de \$11.000-\$14.000. Los participantes restantes: menos de \$5.000, entre \$14.001-\$17.000, entre \$17.001-\$20.000, y más de \$30.000, cada uno respectivamente.
- 2 personas informan recibir algún subsidio y/o pensión (Asignación universal por hijo y tarjeta Ciudadanía Porteña)
- Todos tienen un celular y bajan aplicaciones en el mismo.
- Frente a la pregunta sobre tasa de interés: “Suponga que tiene una cuenta bancaria (sin costo alguno). Por dejar su dinero ahí el Banco le retribuye con un interés del 20% anual. Usted deja \$1.000, luego de un año, ¿cuánto dinero tendrá?” solo una persona contestó “exactamente \$1.200”. Otro participante respondió “más de \$1.200” y 4 personas no contestaron.

b.2 Transición del Sistema Financiero Informal al Sistema Financiero Formal

- a) Causas de la transición: malas experiencias

“Yo para ahorrar había pedido que me den el último número. Todos recibieron su plata menos yo. Era un grupo de vecinos. Intenté con otras personas y me pasó lo mismo” (dice que le dieron la mitad de lo que había puesto. Dice que la única explicación que le dieron fue que la persona tuvo que viajar y no depositó la plata).

- b) Pérdida de confianza por tomar conocimiento de prácticas fraudulentas

“Si ella insiste en que le devuelvan el dinero la comienzan a amenazar” (refiere al testimonio previo de que a un miembro le han devuelto solo la mitad)

“A mí me ofrecieron muchas veces, ¿pero qué garantía tengo? ¿Cómo sé que me van a dar? Si no hay ningún papel firmado, yo no confío”

“Hay muchas personas que agarran la plata y no vuelven más”

“Hay personas que se dedican a agarrar los primeros números y venderlos”

“Hay gente que está en muchas rondas, en 4 o 5, y ese tiene siempre los primeros números. Ni siquiera está en la ronda, solo la tiene para vender y administrar”

Diversas razones se han mencionado los participantes para el ingreso al grupo, entre ellas:

- a) Acceso al crédito

“Yo necesito muchas cosas para abrir mi negocio. Como mínimo \$30.000, y te lo dan todo junto, para eso sirve. Sirve cuando uno trabaja y lo utiliza para trabajar”

“Yo lo usé durante 30 años, para refaccionar mi casa. Eso para mí era como un Banco”

- b) Acceso a una fuente de ahorro:

“A veces dejas \$500, \$700, a veces llegas a \$1.500”

b.3 Cuentas

- **Todos los participantes tienen una caja de ahorro en el Banco.** Las razones de la apertura de esta son diversas: para recibir un subsidio, porque han trabajado o trabajan en relación de dependencia, para pedir un crédito productivo, por temas de formalización (por estar inscriptos en el monotributo) y por haber participado en una capacitación del Banco Ciudad en el Cedel.

- Cuando necesitan extraer efectivo recurren principalmente el cajero (ATM)
- Suelen usar la tarjeta de débito principalmente para realizar compras en supermercados. Tienen conocimiento sobre los descuentos y beneficios que ofrece una tarjeta de débito.
- En relación a los productos contratados, solo dos personas cuentan con tarjeta de crédito. Una persona tiene 5 tarjetas de crédito. Las usa principalmente para las compras en su comercio (tiene un restaurant) Es cliente del Banco Itaú y Columbia.

b.4 Ahorros

- **No ahorran en el Banco.** Una participante declaró que el dinero que tiene depositado lo retira a medida que necesita. Invierten en material o negocio (compra de mercadería o artículos).
- Expusieron falta de información sobre los productos de ahorro en el Banco:

“No entiendo mucho si puedo dejar el dinero ahí para ahorrar”

“Escuchamos de vecinos que han ahorrado en el Banco y luego tenían menos”

- Ventajas del Sistema Financiero Formal frente al Informal (Ahorro)

“Yo metía la plata en plazos fijos para por lo menos tener un interés. Que sirva tenerlo ahí, saber que no la puedo sacar”

b.5 Crédito

- Se expone, que, si bien los participantes tendrían un acceso efectivo a solicitar un crédito en el Banco, por un lado, se expone que, frente a la necesidad de pedir prestado, la fuente principal sería de familiares o amigos. Por otro, en el pasado algunos han optado por financieras (por su menor costo frente al Banco), grupos de ahorro o crédito informal o conocidos y amigos:
- Una participante pidió hace 2 años un crédito en el Banco Provincia para su emprendimiento (tenía un negocio de golosinas). Pero no volvió a solicitar porque la tasa de interés era alta. Afirmó que prefiere el pasanaku. Antes de pedir el crédito no comparó alternativas. Se enteró del mismo porque su cuñado le informó.
- Un participante pidió préstamo en el mes de agosto del año pasado en el Banco para comprar herramientas para su servicio de catering.
- Un participante pidió un crédito en una financiera. Dijo que en ese momento le cobraban menos que un banco.
- Pide al vecino (préstamos de hasta \$2.000) y a otros feriantes de confianza (prestamos de \$200 aproximadamente)

b.6 Seguros

- La mayoría cuenta con un seguro médico porque está inscripto en el monotributo.
- En relación a la potencialidad de contratar un microseguro, los participantes al ser informados sobre el mismo (presentado como un servicio accesible y de un bajo monto) mostraron interés en adquirirlo. La prioridad del tipo de seguro a contratar, según sus necesidades, sería:
 - Robo (en el grupo 3 personas tienen local)
 - Incendio
 - Vida

- En caso de necesitar dinero de manera urgente, prima el consenso de solicitar en primer lugar a familiares, amigos o pedir fiado.

b.7 Pagos

- Al indagar en torno a los mecanismos de envío y recepción de dinero, aquellos participantes que declararon recibir o enviar dinero reportan haber utilizado la modalidad de Agencias de Transferencias de dinero como Western Union o Angenper. La siguiente manera más popular es el efectivo en mano a través de una persona.

b.8 Capacidades Financieras

- La planificación de la economía del hogar se realiza principalmente de manera mental.
- Aquellos que son empleados por cuenta propio en un negocio llevan sus presupuestos por separado

b.9 Digitalización

- Al comentar las opciones digitales de los servicios financieros como billeteras virtuales o aplicaciones, plataformas, etc., se nombraron algunas empresas. Los participantes declararon no conocer ninguna. Conocen Mercado Libre, ya sea porque ellos o sus hijos compran a través de este sitio
- Frente a la potencialidad de utilizar un sistema financiero digital expresaron cierta desconfianza. La misma es principalmente por la privacidad y protección de los datos.
- Frente a la posibilidad de tener su información consolidada de manera digital, lo verían como positivo.

c. COMPARATIVA DE GRUPOS FOCALES

A continuación, se exponen de manera resumida los aspectos más destacados de los distintos grupos focales en términos comparativos.

Tabla 11: Comparativa Grupos Focales a B31 Individuos - 2018

<u>GRUPO FOCAL #2</u>	<u>GRUPO FOCAL #1</u>
a) Usuarios actuales del sistema financiero formal con experiencia previa en informales	a) No usuarios de sistemas financieros informales ni formales;

b) Usuarios actuales del sistema financiero formal con experiencia en herramientas digitales	b) Usuarios de actuales sistemas financieros informales
CUENTAS	
<p>Todos los participantes tienen una caja de ahorro en el Banco. Las razones de la apertura de la misma son diversas: para recibir un subsidio, porque han trabajado o trabajan en relación de dependencia, para pedir un crédito productivo, por temas de formalización (por estar inscriptos en el monotributo) y por haber participado en una capacitación del Banco Ciudad en el Cedel.</p>	<p>Entre las razones de la no tenencia de cuenta bancaria, aquellas 3 personas que forman parte de grupos de ahorro de crédito y ahorro informales respondieron principalmente por temas de falta confianza, información y por la falta de necesidad de hacerlo de manera formal. Un tema abordado y recurrente ha sido la falta de comunicación e información</p>
AHORROS	
<p>Invierten en material o negocio (compra de mercadería o artículos)</p> <p>No ahorran en el Banco. Una participante declaró que el dinero que tiene depositado lo retira a medida que necesita.</p> <p><i>“No entiendo mucho si puedo dejar el dinero ahí para ahorrar”</i></p> <p><i>“Escuchamos de vecinos que han ahorrado en el Banco y luego tenían menos”</i></p>	<p>No identifican beneficios en tener una cuenta en el Banco, salvo algunas personas que coinciden en la seguridad de los ahorros.</p>
CREDITOS	
<p>El acceso al crédito, en su mayor proporción con fines productivos, ha sido de fuentes diversificadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> -La mitad del grupo ha tenido la experiencia de pedir créditos al Banco -En una financiera (Coppel) -Familiares, amigos o feriantes. 	<p>El acceso al crédito, tanto por no llegar a cubrir los costos necesarios a fin de mes como en situaciones de emergencia, se hace a través de familiares, amigos o prestamistas informales. Dos personas declararon pedir a personas del barrio pagando altísimas tasas de interés:</p>
DINERO MOVIL Y TRANSFERENCIAS	
<p>Aquellos participantes que declararon recibir o enviar dinero lo hicieron en efectivo, o bien a través de empresas como Angenper o Western Union</p>	<p>Aquellos participantes que declararon recibir o enviar dinero lo hicieron en efectivo, por medio de una persona que viajaba para Buenos Aires, o bien a través de empresas como MaguiExpress o Angenper</p>
SEGUROS	

<p>La mayoría tiene seguro médico porque está inscripto en el monotributo.</p> <p>Los participantes demuestran interés y potencialidad de contratar el producto microseguros</p> <p>La prioridad del tipo de seguro a contratar, según sus necesidades, sería:</p> <p>1) Robo (en el grupo 3 personas tienen local)</p> <p>2) Incendio</p> <p>2) Vida</p> <p>En caso de necesitar dinero de manera urgente, prima el consenso de solicitar a familiares, amigos o pedir fiado</p>	<p>No tienen ningún tipo de seguros, salvo una persona que tiene seguro médico por el trabajo (está en relación de dependencia)</p> <p>Los participantes demuestran interés y potencialidad de contratar el producto microseguros</p> <p>La prioridad del tipo de seguro a contratar, según sus necesidades, sería:</p> <p>1) Incendio (algunas personas se vieron afectadas por incendios en sus propios hogares)</p> <p>2) Vida</p> <p>En caso de necesitar dinero de manera urgente, prima el consenso de solicitar a familiares, amigos, o a un jefe.</p>
CAPACIDAD Y SEGURIDAD FINANCIERA	
<p>La planificación de la economía del hogar se realiza principalmente de manera mental. Algunos la realizan de manera escrita. Aquellos que tienen un negocio llevan sus presupuestos por separado</p> <p>Frente a la pregunta sobre tasa de interés: “Suponga que tiene una cuenta bancaria (sin costo alguno). Por dejar su dinero ahí el Banco le retribuye con un interés del 20% anual. Usted deja \$1.000, luego de un año, ¿cuánto dinero tendrá?” solo una persona contestó \$1.200. Otro participante respondió “más de \$1.200” y 4 personas no contestaron.</p>	<p>La planificación de la economía del hogar se realiza principalmente de manera mental. Solo una persona afirmó realizarla en el pasado de manera escrita</p> <p>Frente a la pregunta sobre tasa de interés: “Suponga que tiene una cuenta bancaria (sin costo alguno). Por dejar su dinero ahí el Banco le retribuye con un interés del 20% anual. Usted deja \$1.000, luego de un año, ¿cuánto dinero tendrá?” el 50% respondió “exactamente \$1.200”, el 25% afirmó “más de \$1.200” y el 25% restante no contestó</p>

h. CONCLUSIONES PRELIMINARES - B31 Individuos 2018-19

En este Capítulo hemos presentado las primeras aproximaciones a un análisis multidimensional en un barrio popular de Argentina, mediante dos encuestas a individuos (2018-2019) y el análisis de dos grupos focales realizados en 2018.

Este primer diagnóstico de inclusión financiera multidimensional en barrios populares estudiando el caso de estudio específico del Barrio 31 nos permitió no solo validar nuestro instrumento sino también, de manera complementaria, comenzar a aportar en destacar lo disímil

de la inclusión financiera en asentamientos urbanos respecto a los diagnósticos conocidos a nivel nacional que proponen los relevamientos de organismos multilaterales y la poca evidencia local (Global Findex y CAF/BCRA).

A través de los hallazgos de este episodio pudimos comenzar a señalar la necesidad de contar con datos precisos que permitan calibrar políticas públicas o privadas a medida de poblaciones específicas (en este caso, del Barrio 31).

Siendo esta tesis doctoral una investigación exploratoria, con nuestros resultados pudimos dar evidencia inicial a varias de las hipótesis planteadas, así como encontrar de encontrar hallazgos no planteados en nuestros objetivos.

A continuación, se presentan los hallazgos preliminares que aportan evidencia respecto a nuestras hipótesis específicas para el segmento a individuos:

1. *Que el nivel de bancarización real de las personas en asentamientos urbanos difiere del promedio nacional entendido en los deciles de menores ingresos, aunque no así el nivel de percepción en torno a dicha bancarización.*

En torno a nuestras hipótesis específicas, corroboramos que el nivel de bancarización real de las personas en el Barrio 31 (40% en 2018 y 45% en 2019) difiera del promedio nacional en los deciles de menores ingresos según el Banco Mundial (38% 2017 y 65% 2021), y más aún de percepción en torno a dicha bancarización (22% en 2018 y 33% en 2019). Los grupos focales también aportaron robustes a esta hipótesis al denotar que había personas que no conocían tenían servicios financieros, aunque poseían productos de pleno derecho.

2. *Que el acceso pasado a financiamiento es minoritario, pero la demanda potencial de crédito es muy alta y sigue insatisfecha.*

También que, aunque el acceso pasado a financiamiento es minoritario (18%), la demanda potencial o prospectiva de crédito es muy alta (57% en 2018 y 45% en 2019) denotando la necesidad de financiamiento. Los grupos focales también aportaron robustes a esta hipótesis toda vez que la demanda de financiamiento fue explicitada en las conversaciones.

3. *Que el ahorro en este segmento poblacional es mayor al promedio nacional pero también al identificado en los estratos de menores ingresos en los relevamientos previos.*

De igual modo, al encontrar que uno de cada dos (51% y 44%, en cada año) adultos del Barrio 31 informa haber ahorrado, efectivamente demostramos que el ahorro en este segmento poblacional es mayor al promedio nacional (Findex 30% y 39%, BCRA/CAF 29%) pero también al identificado en los estratos de menores ingresos en los relevamientos previos (Findex 21% y 25%, BCRA/CAF 18%). Los grupos focales no permitieron aportar evidencia a esta hipótesis.

4. *Que mejorar la vivienda, es la razón que prima en las personas de asentamientos urbanos a la hora de ahorrar y/o tomar prestado dinero.*

Por su parte, también evidenciamos la importancia fundamental de la refacción y/o arreglo de la vivienda en esta población. En todas las dimensiones financieras al igual que en nuestro abordaje cualitativo ha destacado la necesidad de mejora en la vivienda. En el estudio cuantitativo encontramos que mejorar la vivienda es la segunda razón que prima en las personas a la hora de ahorrar y/o tomar prestado dinero. En ambos grupos focales se ha destacado el seguro de incendios para la vivienda como una demanda insatisfecha.

5. *Qué los pagos digitales son un instrumento de inclusión, pero que no están alcanzando a las poblaciones más de barrios populares como dan a entender los datos nacionales.*

Este estudio no nos permitió encontrar evidencia respecto a esta hipótesis como tal, aunque sí que no hay intención a utilizar dinero móvil. No obstante, fue fructífero a la hora de agregar mayor información a la EMIF – Nacional.

6. *Que el dinero en efectivo y las fuentes informales de ahorro y crédito son las utilizadas con frecuencia, en detrimento de los servicios financieros que las personas tienen*

De igual modo, en línea con las hipótesis planteadas, se verificó que el dinero en efectivo (86% y 84% del ahorro, 77% y 69% de la percepción de haberes, para los

años 2018 y 2019) y las fuentes informales de ahorro y crédito son utilizadas con frecuencia (en el ahorro, y en el crédito), en detrimento de los servicios financieros que las personas tienen contratados.

Este es un estudio exploratorio, por ello, en el camino a corroborar estas hipótesis se encontraron corolarios o hallazgos que vale la pena destacar.

Entre estas, podemos destacar que el motivo primordial para no tener cuenta bancaria es no tener dinero suficiente o falta de documentación, asuntos abordados por la política pública local con gratuidad o productos diligenciados. De igual modo, sobre los motivos del ahorro destaca principalmente la emergencia con un (63% y 51% cada año), este no es visto como un instrumento para la mejora en la calidad de vida sino básicamente como un seguro frente a la emergencia. También el valor social que tiene la Banca Pública. En ambos casos, crédito pasado como potencial destaca en los barrios populares.

Respecto a la dimensión de pagos digitales, es muy interesante encontrar el poco uso relativo de tarjetas y otras herramientas digitales o móviles en el futuro. También en remesas la particularidad en el envío de dinero por sobre la recepción. Otro aspecto para destacar fue la vacancia aún vigente de incluir financieramente mediante subsidios o planes de ayuda estatal. El hecho de que sólo el 37% en 2018 y el 22% en 2019 declare tener alguna ayuda implica que, de extender este guarismo mediante productos que ya son brindados mediante entidades financieras, se podría promover la inclusión al sistema formal.

Por su parte, nuestro instrumento también nos permitió analizar la exclusión absoluta (en nuestras variables sin acceso a cuenta, ahorros o préstamo de un banco, cooperativa o financiera; sin uso de dinero móvil, o seguro, o remesas domésticas, sin cobrar salarios o transferencias sociales vía bancos, tarjetas de pagos o teléfonos móviles). Este enfoque no es relevado en informes pues, comúnmente, se analiza el acceso a cuenta de ahorro como la variable de referencia. No obstante, dada las múltiples dimensiones y la desagregación de los servicios financieros marcada por el fenómeno digital y fintech (empresas que ofrecen servicios específicos), entendemos este enfoque cobra particular valor. En nuestro caso del Barrio 31, pudimos dimensionar y cuantificar la población totalmente excluida (44% en 2018 y 31% en 2019).

En relación con el apartado sobre conocimientos financieros, se pudo observar el bajo porcentaje de respuestas correctas respecto de los conocimientos sobre tasa de interés simple y compuesta.

De manera similar, nuestro análisis cualitativo nos permitió corroborar algunas tendencias encontradas en nuestra encuesta, pero también profundizó algunas preguntas y enfoques con mayor riqueza que el abordaje cuantitativo. Respecto a lo primero, se destaca la falta de reconocimiento en la tenencia de productos financieros, la falta de confianza, de información, y conocimiento de derechos y privilegios, entre otras dimensiones en línea con nuestro relevamiento.

Como aspectos novedosos, pudimos dar voz a las aristas distintivas en las finanzas informales como la importancia de los lazos de confianza y solidaridad, o la necesidad de inmediatez a la hora de demandar estos servicios. De igual modo, se observó la contracara de la usura, la ineficiencia económica, las malas experiencias y las prácticas fraudulentas en estos servicios financieros.

Las entrevistas nos dieron evidencia en torno a la necesidad marcada de adaptar los servicios financieros a este segmento poblacional. La flexibilidad parece ser una condición necesaria, pero también la cercanía y el asesoramiento son factores diferenciales a la hora de aceptar servicios financieros formales. Otro corolario de nuestro análisis cualitativo es la convivencia entre los servicios financieros formales e informales. También de la falta de interés explícita entre quienes ven sus necesidades satisfechas por las metodologías informales.

Este último aspecto es esencial, pues la inclusión financiera debe comprenderse como un medio para un fin y no un fin en sí mismo. La misma ha de impulsar el bienestar en los hogares y adultos que pasen a formar parte del sistema financiero formal y, como también se encontró en nuestro informe cuantitativo, aunque minoritaria, una parte de la población no está interesada ni encuentra valor en formar parte de dicho sistema.

Como podemos denotar, este estudio de caso nos permitió aportar evidencia a diversas hipótesis y también traer nuevos hallazgos a nuestro análisis. Posteriormente, en el último relevamiento, presentaremos los resultados de replicar este ejercicio para personas y comercios en otros barrios populares de la Argentina mediante un estudio realizado en el año 2021 que nos permitirá indagar en todas estas dimensiones con carácter nacional (hogares, comercios y el fenómeno digital). Este ejercicio será fundamental a la hora de traer mayor robustez a estas conclusiones preliminares.

Antes de ello, en el siguiente apartado presentaremos el estudio de caso basado en la dimensión de demanda vinculada a los comerciantes. Como hemos discutido en las primeras Secciones, comprender el rol de los aceptadores es fundamental a la hora de brindar luz basada en evidencia

desde una aproximación holística. Además, comprender los pagos digitales dará una versión más acabada a la hora de analizar el fenómeno de inclusión financiera de índole digital desarrollado en la sección anterior.

CAP. VIII - ESTUDIO EMPÍRICO Nro. 2: Inclusión Financiera multidimensional y pagos digitales en comercios del Barrio 31, año 2019

i. Introducción al Caso de Estudio: Inclusión Financiera digital en comercios del Barrio 31

Como se adelantó, en este Trabajo de Doctorado se estudiará la inclusión financiera multidimensional en barrios populares de Argentina, comenzando con el caso del Barrio 31. Tras haber estudiado el fenómeno desde el lado de la demanda o consumidor financiero, en este apartado nos abocaremos a indagar el lado de los comerciantes, agentes aceptadores de pagos digitales.

Como mencionamos en la Sección II, la inclusión financiera se puso en el centro de la escena a través de alianzas público-privadas o compromisos específicos por parte de los Estados para asegurar que los recursos y las acciones necesarias se pongan en marcha para promover la inclusión financiera (e.g. las Estrategias Nacionales de Inclusión Financiera⁵³) ([Trivelli y Caballero, 2018](#))

A su vez, junto con la puesta en escena de la inclusión financiera hacia adentro de los Estados, se ha creado un ecosistema global de fomento a una inclusión financiera de índole digital. Esta comunidad global de inclusión financiera incluye grupos tan relevantes como la Fundación Bill & Melinda Gates, la Red Omidyar, Consultative Group to Assist the Poor, la Alianza Better Than Cash, y una serie de otros actores que presentan el dinero digital como más seguro o conveniente para los clientes, y más eficiente para los proveedores financieros que potencialmente pueden procesar más transacciones digitales de manera más segura ([Scott, 2013](#)).

En términos generales, estos grupos apuntan a un mundo en el que los pagos digitales superan las limitaciones del efectivo para permitir una expansión de las oportunidades

⁵³ Véase <http://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/brief/financial-inclusion-strategies-resource-center>

comerciales. La tendencia ha sido la de considerar a las nuevas tecnologías financieras (Fintech) como una fuerza para la inclusión financiera y el crecimiento económico, ya sea en términos de proporcionar a las personas que se encuentran en la "base de la pirámide" alguna herramienta básica para evitar dificultades asociadas con el dinero en efectivo, o para darles acceso a los beneficios de una economía digital de la que, a su vez además, también están excluidos.

En este contexto de auge y asentamiento del fenómeno de índole global de inclusión financiera que se asocia a la revolución digital en las finanzas que promueven las Fintech, mencionamos que los nuevos instrumentos de pagos digitales se esgrimen prominentes. Los instrumentos de pago son el tejido conectivo de todo sistema económico. Permiten a la población comprar bienes y servicios, así como a los gobiernos recaudar impuestos y desembolsar pagos sociales. Cuando estas transacciones son costosas e inconvenientes, la actividad económica se ve obstaculizada.

De este modo, como ya explicamos, los hogares de mayor poder adquisitivo viven su vida financiera incluidos en un sistema financiero que facilita su actividad económica al hacer que sea barato y sencillo para ellos realizar y recibir pagos. De igual modo, su dinero se encuentra salvaguardado en una cuenta bancaria virtual, donde puede ser transferido con el clic de un botón mediante cualquier dispositivo con conexión a internet. Por el contrario, los hogares excluidos de ese sistema financiero ahorran y transfieren valor a través de activos físicos, como dinero en efectivo o bienes.

Esta brecha digital del efectivo crea dos desigualdades que se refuerzan mutuamente en la vida financiera de los hogares pobres. En primer lugar, hace que sea más costoso y arriesgado para los hogares más pobres realizar actividades financieras básicas, desde enviar dinero a familiares o socios hasta financiar una inversión o un emprendimiento. En segundo lugar, perpetúa la exclusión de los pobres de la economía formal al hacer que sea prohibitivamente costoso para las compañías de servicios públicos, bancos, compañías de seguros y otras instituciones realizar transacciones con ellos. En esta línea, cada vez más se asume que conectar a los pobres a un sistema financiero digital generará importantes beneficios sociales y económicos ([Radcliffe y Voorhies, 2012](#); [Gabor y Brooks, 2017](#))

Inmersa en este fenómeno global, como ya hemos mencionado, en Argentina la inclusión financiera ha ingresado de manera explícita en la política pública y financiera. A partir

del año 2016, entre la batería de medidas impulsadas, las más destacadas fueron de impulso a la digitalización financiera. Estas, a su vez, facilitaron el desarrollo de un sector Fintech local tan pujante que se esgrime entre los cinco más desarrollado de América Latina ([Berkmen et. al., 2019](#)). A su vez, la dimensión digital está presente de manera tajante en la ENIF publicada el 30 de agosto de 2019 por el Boletín Oficial (Resolución 17/2019, MH) buscando promover el acceso y uso responsable y sostenible de servicios financieros por parte de todas las personas y empresas en el territorio argentino, a la vez de contribuir al desarrollo social y al crecimiento económico del país y reducir la vulnerabilidad económica de los individuos y las empresas a través de la inclusión financiera⁵⁴

Sucede que, como se adelantó, la inclusión financiera se posicionó como objetivo de política financiera de la entidad a la par de la estabilidad, desarrollo y eficiencia del sistema financiero nacional⁵⁵.

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

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

⁵⁴ El Documento oficial puede obtenerse en el siguiente enlace: <https://www.argentina.gob.ar/inclusion-financiera>

⁵⁵ Véase sección de “Política Financiera” del BCRA https://www.bcra.gob.ar/SistemasFinancierosYdePagos/Politica_Financiera.asp#c

lavado de dinero, formalizar la economía y emparejar y moderar la carga tributaria, entre otras bondades⁵⁶.

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

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

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

En esta línea, en agosto del 2019 el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INDEC) presento los resultados preliminares de la Encuesta Nacional de Gastos de los Hogares 2017-2018 con información inédita sobre qué medios de pago utilizan los argentinos para consumir⁵⁷. A partir de los resultados preliminares se observa que el 69% del consumo

⁵⁶ Véase sección “Medios de Pagos Electrónicos” del BCRA
https://www.bkra.gob.ar/SistemasFinancierosYdePagos/Sistema_de_Pagos_medios_de_pago_electronicos.asp

⁵⁷ Ver “Gastos de los hogares” de INDEC
<https://www.indec.gob.ar/indec/web/Nivel4-Tema-4-45-151>

que se realiza en el territorio nacional se paga con dinero en efectivo. Con mucho menos uso el pago con tarjeta de crédito que representa el 11%, tarjeta de débito el 8%, el 5% con transferencia electrónica, el 4% utilizando libreta (comúnmente denominado “fiado”), y un 3% otros métodos de pagos que el informe no especifica.

Como vimos en el capítulo anterior, el Barrio 31 no es la excepción a la norma. Para más, presenta todavía amplios niveles de exclusión financiera en hogares. Pero ¿de qué podría servir tener acceso a instrumentos financieros si no pueden ser utilizados en la cotidianidad? Esto es, si no son aceptados al menos para las transacciones comerciales básicas dentro del mismo Barrio 31.

Como mencionamos, según el estudio llevado adelante por el Gobierno de la Ciudad en conjunto con la Universidad Di Tella⁵⁸ la distribución de los establecimientos comerciales se compone por una zona denominada “Paseo Comercial” donde hay 95 comercios establecidos, la “Feria Latina” con 347 puestos asignados, 372 locales a la calle, y 15 domicilios particulares que realizan actividades económicas.

En la sección introductoria del capítulo anterior además vimos como instituciones público y privadas han realizado esfuerzos para promover la inclusión financiera digital, dando cuenta que la inclusión financiera y los pagos digitales están en la agenda pública a nivel nacional desde los últimos años y, con igual énfasis, en el proceso de urbanización del Barrio 31.

Es en este sentido que el aporte de esta investigación doctoral cobra relevancia a la luz de los procesos de fomento e integración social mencionados. A continuación, se presentará nuestro análisis empírico. El objetivo es comprender con mayor profundidad el rol de la exclusión financiera y los pagos digitales en comerciantes del Barrio 31

j. Instrumento Cuantitativo (EMIF B31-Comercios)

Como se explicó en la sección anterior, se creó una Encuesta Multidimensional de Inclusión Financiera (en adelante EMIF B31-Comercios) la cual además de los

⁵⁸ Informe: “Actividad Económica en el Barrio 31”. Centro de Investigación de Política Urbana y Vivienda de la Universidad Torcuato Di Tella (junio 2017). Copia en posesión del autor de este trabajo. Nota de prensa aquí:

https://www.utdt.edu/ver_notas_prensa.php?id_notas_prensa=15452&id_item_menu=6

relevamientos ya mencionados, se creó combinando tres relevamientos encuestas con foco en comerciantes y pagos digitales:

- a) Pagos Digitales en India, Proyecto Goldberg N°171112324⁵⁹.
- b) Reporte de Consumidores y Pagos Móviles del 2016 de la Reserva Federal de los Estados Unidos de América⁶⁰.
- c) Global Payments Systems Survey del Banco Mundial⁶¹.
- d) A su vez, se incorporaron distintas variables de creación propia en base a la experiencia práctica en este asentamiento en específico mediante la EMIF B31- Individuos (estudiada en el Capítulo anterior) y el piloto de prueba realizado sobre una selección reducida de comercios.

A diferencia del estudio anterior, este instrumento fue pensado para abordar a comercios. Por no tener un instrumento comparativo de similares características (como lo fue el Findex y BCRA/CAF en la sección anterior), los resultados son exploratorios y no serán contrastados con otro relevamiento a nivel nacional.

En términos generales, la EMIF B31-Comercios nos permitió estudiar las siguientes dimensiones divididas en cinco módulos, sumando 85 preguntas en total:

1. Primer Módulo: Análisis socio demográfico (12 preguntas)
2. Segundo Módulo: Análisis de la actividad económica (13 preguntas)
3. Tercer Módulo: Análisis del acceso a servicios financieros (22 preguntas)
4. Cuarto Módulo: Análisis del uso de la telefonía móvil e internet (12 preguntas)
5. Quinto Módulo: Análisis del uso de los medios de pago digitales (26 preguntas)

⁵⁹ Ver "India Digital Payments Merchant Survey Questionnaire"

https://static.globalinnovationexchange.org/s3fspublic/asset/document/7.%20USAID%20India%20Digital%20Payments%20Merchant%20Survey%20Questionnaire.pdf?eh41Mw.UCUEtGSSmh_3jLlC6dAEHnza

⁶⁰ Ver "Consumers and mobile financial services report"

<https://www.federalreserve.gov/econresdata/consumers-and-mobile-financial-services-report-201603.pdf>

⁶¹ Ver "Global Payment System Survey Questionnaire"

<http://pubdocs.worldbank.org/en/340581458138663080/payment-systems-GPSS-2012-questionnaire.pdf>

El instrumento diseñado se adjunta en el [ANEXO E](#) al final de esta tesis. En el [ANEXO F](#) se presentan los Aspectos Socioeconómicos y Caracterización de la muestra de la EMIF B31 - Comercios

k. Muestra y levantamiento de información

Como ya se mencionó, para esta instancia del estudio se contó con el apoyo estratégico del Centro de Desarrollo Emprendedor y Laboral (CeDEL)⁶² de la Secretaría de Infraestructura Social y Urbana (ex SecSySU) del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Al igual que en el capítulo anterior, para realizar las encuestas se reclutó un grupo de voluntarios y voluntarias, y en este relevamiento en particular también a estudiantes de economía de la Universidad de Buenos Aires, interesados en la Inclusión Financiera convocados por la red social LinkedIn y se los capacitó en dos jornadas sobre el cuestionario. Las salidas a relevar fueron diarias, grupales y por sectores dentro del Barrio 31. Estas salidas fueron coordinadas por quien escribe esta tesis, acompañados de un líder barrial en cada caso y un representante del Gobierno de la Ciudad.

El relevamiento de información se realizó entre las fechas 6 de julio y 11 de agosto del 2019. Como dijimos, semanas previas a dicha fecha, se realizó un piloto a cinco comercios con el propósito explorar nuevas variables a incorporar, evaluar la comprensión de las preguntas, e identificar términos que podrían generar confusión en la población específica del Barrio 31.

Para nuestra muestra se relevaron 104 comercios. La población relevada se distribuyó del siguiente modo:

⁶² Véase <https://www.buenosaires.gob.ar/jefaturadegabinete/secretaria-de-integracion-social-y-urbana/centro-de-desarrollo-emprendedor-y>

Tabla 12: Cantidad de Encuestas por sector y espacio económico 2019

Sector	% de total de comercios ⁶³	% de total encuestados	Espacio de la actividad económica % por sector			
			Comercio a la calle:	Puesto en la Feria	Vía pública	A domicilio
Comunicaciones	1,6% (n=13)	2,9% (n=3)	66,6% (n=2)	0,00% (n=0)	33,3% (n=1)	0,00% (n=0)
Cristo Obrero	8,1% (n=67)	13,5% (n=14)	100,0% (n=14)	0,00% (n=0)	0,0% (n=0)	0,00% (n=0)
Ferrovionario	4,3% (n=36)	8,7% (n=9)	77,7% (n=7)	0,00% (n=0)	22,2% (n=2)	0,00% (n=0)
Güemes ⁶⁴	55,4% (n=459)	23,1% (n=24)	50,0% (n=12)	45,8% (n=11)	4,2% (n=1)	0,00% (n=0)
Inmigrantes	1,6% (n=13)	4,8% (n=5)	100,0% (n=5)	0,0% (n=0)	0,0% (n=0)	0,0% (n=0)
Playón Este	9,5% (n=79)	12,5% (n=13)	92,3% (n=12)	0,0% (n=0)	7,70% (n=1)	0,0% (n=0)
Playón Oeste	7,1% (n=59)	4,8% (n=5)	100,0% (n=5)	0,0% (n=0)	0,0% (n=0)	0,0% (n=0)
San Martín	5,2% (n=43)	21,2% (n=22)	95,5% (n=21)	0,0% (n=0)	4,50% (n=1)	0,0% (n=0)
YPF	4,2% (n=35)	8,7% (n=9)	66,7% (n=6)	0,0% (n=0)	0,0% (n=0)	33,3% (n=3)
Total	100% (=804)	100% (n=104)	81,0% (n=84)	11% (n=11)	6% (n=6)	3% (n=3)

Fuente: Elaboración propia en base EMIB B31 - Comercios

I. Limitaciones del Instrumento Cuantitativo (EMIF B31-Comercios)

Al igual que en el capítulo anterior, al ser una encuesta presencial está sujeta a sesgos derivados de la toma de muestra, las no respuestas y la comprensión del que responde. Entonces, de manera considerable, los datos presentados en nuestro trabajo serán estimaciones poblacionales basadas en una muestra.

Para más, en esta instancia vale mencionar que no es una muestra estadísticamente representativa del Barrio 31, pues no se pudo brindar proporcionalidad ni un tamaño estadístico consecuente para ello. No obstante, la misma se realizó en todos los sectores del barrio teniendo en cuenta su distribución entre feriantes, locales y manteros, así como su ubicación entre los distintos sectores del Barrio.

Por otro lado, recoger información de individuos inherentemente se apoya en la memoria, comprensión y honestidad del que responde. Se tienen entonces las mismas

⁶³ Datos en base a los comercios relevados en el Informe, previamente citado, "Actividad Económica en el Barrio 31" realizado por el Centro de Investigación de Política Urbana y Vivienda de la Universidad Torcuato Di Tella. Nota de prensa aquí:

https://www.utdt.edu/ver_notas_prensa.php?id_notas_prensa=15452&id_item_menu=6

⁶⁴ En el sector Güemes funciona la feria del barrio denominada "Feria Latina" que tiene 347 puestos habilitados, estos son contabilizados como comercios en el sector en el informe citado.

consideraciones que con la EMIF B31-Individuos. Aun cuando los sesgos pueden ser minimizados, no pueden ser eliminados y puede requerirse una investigación adicional cuando se examinan datos relacionados a temas complejos o sensibles.

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

m. Abordaje cualitativo: grupos focales a comerciantes

Los grupos focales se realizaron en tres reuniones llevadas adelante los días 10 y 16 de septiembre del 2019 en las instalaciones del CeDEL. Se propuso reunir grupos de máximo 15 personas, con una duración de dos horas máximo cada grupo. No obstante, se reunieron 12 personas para el primer grupo y 10 personas para el segundo.

Al igual que en el abordaje a individuos, la convocatoria estuvo a cargo del equipo del Centro de Desarrollo Emprendedor y Laboral (CeDEL) en el B31. La moderación y coordinación del desarrollo del Grupo Focal estuvo a cargo de quien escribe, mientras que el CeDEL realizó una introducción inicial explicando a los participantes sobre el funcionamiento de la entidad a la cual representan. No se entregó incentivo monetario a los participantes convocados a los grupos focales. Se ofreció un desayuno a cargo del CeDEL.

Estos dos grupos de comerciantes estuvieron compuestos por cuatro tipos de vecinos y vecinas comerciantes en la zona del Paseo Comercial, separados en base a su interacción con el sistema financiero.

- 3) Grupo 1: Comerciantes que tienen o tuvieron algún producto financiero:
 - a. Comerciantes que tienen alguna interacción con el sistema financiero (ya sea como usuarios finales o para fines comerciales)
 - b. Comerciantes que tuvieron alguna interacción con el sistema financiero en el pasado.
- 4) Grupo 2: Comerciantes que nunca tuvieron algún producto financiero
 - a. Comerciantes que nunca tuvieron interacción con el sistema financiero (ya sea como usuarios finales o para fines comerciales)

En cada grupo, se relevaron las mismas dimensiones que en nuestra EMIF B31- Comercios con un enfoque de preguntas abiertas que nos permitió orientar la conversación a aspectos específicos de acuerdo a la confección de cada grupo. De este modo, la siguiente tabla resume las dimensiones distintivas para cada grupo focal.

Tabla 13: Grupos Focales a comerciantes del Barrio 31 - 2019

GRUPO 1 Comerciantes con interacción presente o pasada con el sistema financiero	GRUPO 2 Comerciantes sin interacción presente o pasada con el sistema financiero
a) Dimensiones relevadas en la encuesta: Acceso a servicios financieros, Actividad comercial, Uso de telefonía móvil e internet, Uso de medios de pago digital; Perfil socioeconómico y demográfico de los participantes b) Indagación sobre experiencias positivas y negativas de los servicios financieros. c) Beneficios y perjuicios de los pagos digitales. d) Vínculo con el efectivo y el sistema financiero, seguridad, experiencias negativas. e) Impacto real y percibido de los pagos financieros en las ventas.	f) Dimensiones relevadas en la encuesta: Acceso a servicios financieros, Actividad comercial, Uso de telefonía móvil e internet, Uso de medios de pago digital; Perfil socioeconómico y demográfico de los participantes a) Indagación sobre percepción positiva y/o negativa de los servicios financieros. b) Beneficios y perjuicios sobre los pagos digitales, capacidades digitales y financieras. c) Beneficios del efectivo, seguridad, experiencias negativas d) Percepción de los pagos digitales sobre las ventas.

Fuente: EMIF B31 - Comercios

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

n. RESULTADOS EMIF B31 A COMERCIOS 2019

Se encuestaron 104 comerciantes del Barrio 31. Sólo el 24% en total respondió que acepta pagos digitales. Este 24% se compone por usuarios de posnets inalámbricos 94% (21,2% del total de la muestra), usuarios de mPos para el celular 20% (4,8% del total de la muestra) y usuarios de Código QR 8% (1,9% de la muestra total). (Ver Cuadro 1 Anexo F)

Para describir los **rubros de actividad**, en la figura a continuación podemos observar el porcentaje de comercios encuestados por categoría. Los trece cuadrados que representan

el 77% de los comercios encuestados respondió que sus ventas habían bajado más del 10% en el último año, y un 11% que habían bajado, pero menos del 10%. Sólo el 4% informó que se mantuvieron estables, el 2% que subieron menos del 10%, el 3% que subieron más del 10%, y un 4% no supo o no quiso contestar (Ver Cuadro 8, Anexo F).

La presentación de los resultados obtenidos del instrumento cuantitativo implementado en comercio será abordada desde las secciones del cuestionario, que, a su vez, sirven de hoja de ruta a nuestras hipótesis esgrimidas en la sección correspondiente. A saber:

- Sección 1: Teléfono Móvil y Acceso al Mundo Digital
- Sección 2: Educación Digital y Móvil
- Sección 3: Servicios Financieros Tradicionales y Digitales
- Sección 4: Uso del dinero digital para Ventas y Compras
- Sección 5: Uso de Efectivo y Seguridad
- Sección 6: Pagos Digitales y Ventas Esperadas

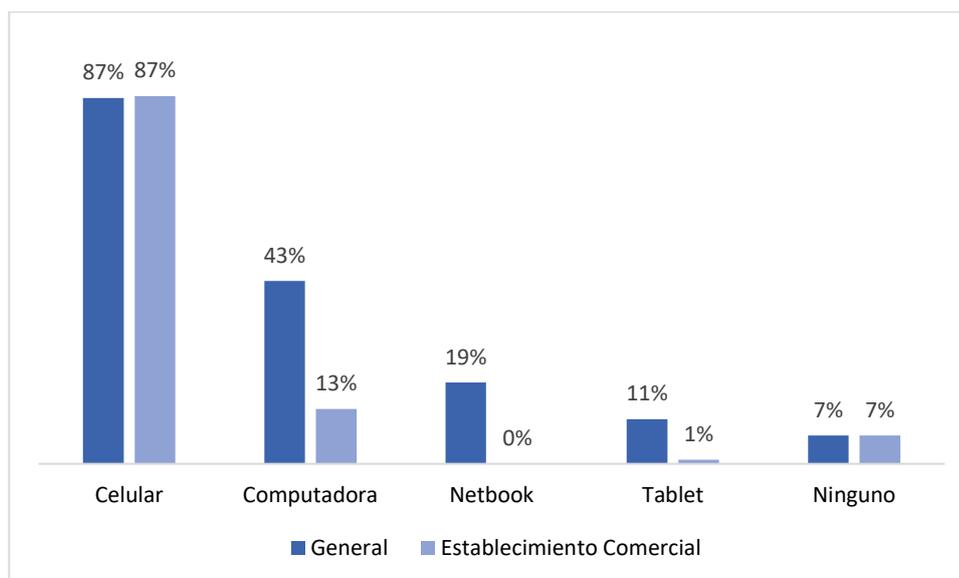
Las primeras dos secciones nos brindan información sobre el contexto y las características que son determinantes en cuanto inclusión financiera y digitalización de la población relevada. La tercera y cuarta sección sobre el efecto multiplicador de que los comercios acepten pagos digitales en relación con otras dimensiones de la inclusión financiera. Esto es, tanto incrementando su acceso y uso de otros servicios financieros formales como también la utilización del dinero electrónico para realizar transacciones cotidianas por parte del comerciante. Finalmente, las últimas dos secciones nos brindan información sobre cuáles son los principales incentivos que perciben los comerciantes para adoptar o estar interesados en comenzar a aceptar pagos digitales en sus comercios. Cada apartado responde a una de las hipótesis planteadas en este trabajo para la inclusión financiera de comercios en Barrios Populares.

a. TELÉFONO MÓVIL Y ACCESO AL MUNDO DIGITAL

Para estudiar los pagos digitales en cualquier población, es fundamental primero conocer con que herramientas digitales se cuenta. Como se extrae de la figura a continuación, un primer dato sumamente relevante a destacar es **que el 87% de los comercios encuestados tiene un teléfono inteligente, mientras que sólo el 43% posee una computadora, el**

19% una Netbook⁶⁶, el 11% una Tablet, y el 7% no posee ningún dispositivo. Cuando se pregunta si los dispositivos están disponibles en donde realizan su actividad económica (en el establecimiento comercial), la disponibilidad de teléfono celular se mantiene en 87%, pero la de una computadora decrece al 13%, la de una netbook al 0% y la de una Tablet al 1%.

Figura 33: Porcentaje de tenencia de dispositivos tecnológicos en Comercios del B31 - 2019

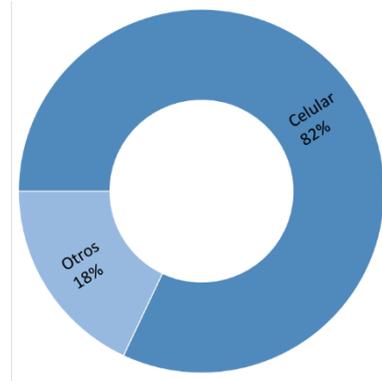


Fuente: EMIF B31 - Individuos

Es muy importante denotar que el 50% de los comercios encuestados no tienen ni una computadora, ni una netbook, ni una Tablet, pero (de esa mitad sin otro tipo de dispositivo) el 85% sí tienen un teléfono inteligente. En otras palabras, esto implica que **el 40% de los comercios relevados tiene como único dispositivo digital con acceso a internet el celular.**

⁶⁶ Se diferencié "Netbook" de computadora, porque tanto el plan de educación digital del Gobierno Nacional "Conectar Igualdad" como el del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires "Sarmiento" incluyen la entrega de una computadora estilo netbook a cada estudiante secundario de las Escuelas Públicas. Así, de acuerdo al piloto de prueba de nuestro instrumento, se notó que muchos vecinos identifican al computador con el nombre "Netbook" y se decidió diferenciar de este modo para evitar que algunos respondan que no tenían una computadora cuando en realidad sí poseen las Netbook que entregan los respectivos planes de gobierno.

Figura 34: Porcentaje con acceso a internet únicamente a través del celular en Comercios del B31 - 2019



Fuente: EMIF B31 - Individuos

Hacia adentro de este 40%, cuando les preguntamos si tenían una cantidad suficientes de datos móviles, el 38% respondió que no tenía la cantidad necesaria, el 33% que llegaba con lo justo a fin de mes y el 29% que le sobraban. Si se suman los que sólo tiene un teléfono celular pero no llegan con los datos a fin de mes a los que no tienen celular ni ningún otro dispositivo, encontramos que **un tercio, o el 29% de los comercios encuestados, no tiene acceso certero a internet.**

Por otro lado, al indagar si poseen internet o señal satelital en su comercio, **el 49% de los comerciantes relevados afirma que sí tiene acceso a internet desde donde realiza su actividad económica.** En esta población con acceso a internet, la tenencia de un **teléfono celular alcanza el 96%, y el 82% depende únicamente del celular para acceder a internet** ya que es el único dispositivo que les permite utilizarlo. Sólo el 18% restante puede acceder a través de una computadora o una Tablet.

De los que tienen internet, el 90% desarrolla su actividad en su comercio mientras que esta cifra desciende al 71% entre quienes no tienen internet. El 6% en el domicilio del cliente, cifra que desaparece (0%) entre los que no tienen internet y arroja un 4% en la feria del barrio, que sube al 17% entre los que no tienen internet. Además, entre los segundos, se suma un 12% que corresponde a quienes desarrollan su actividad en la vía pública.

Un paso subsiguiente de análisis es analizar cuántos comercios utilizan internet como una plataforma de ventas. En esta línea, el uso de internet para complementar la actividad comercial alcanza a menos de un tercio de los comerciantes, **sólo el 27% hizo alguna**

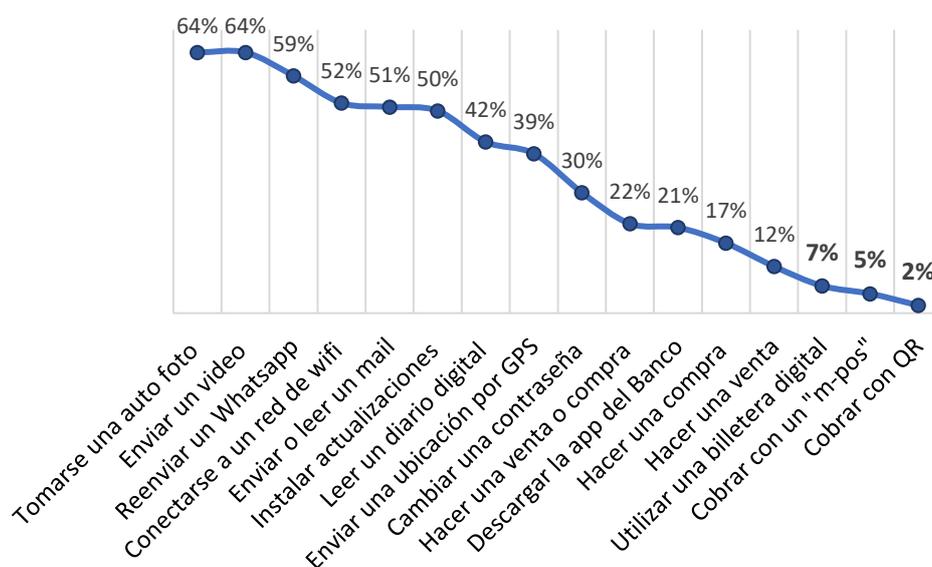
operación ya sea una compra o una venta a través de internet. Específicamente a través del celular, sólo el 12% hizo al menos una venta y el 17% una compra. Vale la pena resaltar que apenas el 1% de los comercios declara que hizo al menos una venta con computadora y solo el 8% una compra.

Así, aunque el guarismo es bajo en términos absolutos, vale destacar que el 54% de las personas que comerciaron por internet lo hicieron exclusivamente a través celular mientras que sólo el 18% exclusivamente a través la computadora, y el 29% combinando los dispositivos. **Nuevamente se observa un impactante predominio del celular como puerta de entrada a las herramientas digitales, en este caso para realizar actividades comerciales de compra o venta.**

Finalmente, es importante estudiar cómo aún la tenencia masiva de teléfonos celulares no tiene impacto suficiente en las esferas de los pagos digitales y acceso a los servicios financieros formales para los comerciantes relevados del Barrio 31.

En la figura a continuación podemos observar para qué utilizan prioritariamente el teléfono móvil los comerciantes. **Mientras que en el último mes el 64% se sacó al menos una foto con el celular, envió un video o bien habló por WhatsApp, sólo el 2% cobro con códigos QR, el 5% cobró con un mPos y el 7% utilizó una Billetera Digital.** Los teléfonos móviles no están siendo utilizados en lo absoluto para realizar pagos en actividades comerciales del Barrio 31.

Figura 35: Porcentaje de usos del teléfono celular en Comercios del B31 – 2019



Fuente: EMIF B31 - Individuos

Para resumir, en base a nuestra EMIF B31-Comercios podemos corroborar que el teléfono móvil es el gran acceso al mundo digital para los comerciantes. Incluso en muchos casos, es el único medio propio que tiene un comerciante para acceder a internet.

Sin embargo, esto no significa que porque haya más celulares hay o habrá más pagos digitales de forma espontánea. Al contrario, como vimos, los datos muestran una convivencia entre tenencia masiva de un teléfono móvil inteligente y un casi nulo uso del mismo para realizar compras, ventas, descargar una billetera digital, etc.

En conclusión, aunque sin lugar a dudas estos resultados muestran un inmenso potencial para impulsar pagos digitales a través de herramientas móviles, **es importante denotar que al ser la única puerta de entrada al mundo digital de los comerciantes las iniciativas de fomento deberán contemplar y abordar adecuadamente el equilibrio entre uso personal y uso comercial del celular.** Una estrategia coherente podría considerar la posibilidad de ampliar la cantidad de dispositivos móviles disponibles de los comerciantes para que tengan un dispositivo específicamente destinado al uso comercial, más allá de aquél de uso personal.

b. EDUCACIÓN DIGITAL Y MÓVIL

Como se mencionó en la anteriormente, la disponibilidad de herramientas digitales es el primer paso para la digitalización de los pagos. Además, producto de la alta penetración de teléfonos inteligentes, existe un potencial inmenso para incorporar pagos digitales en comerciantes del Barrio 31 mediante esta vía. En este sentido, la educación digital y la financiera se tornan factores fundamentales y obligadamente complementarios a la hora de impulsar un buen uso de los productos y servicios financieros.

En vísperas del fomentó público y privado a una inclusión financiera digital, además del acceso a nuevas herramientas digitales y/o móviles, el correcto entendimiento y la capacidad auto percibida (confianza) en torno al uso de los nuevos dispositivos digitales se torna una condición necesaria para acercar servicios financieros por este canal.

De nuestro relevamiento surge que **el 90% de los comerciantes tiene un teléfono celular y el 87% un celular inteligente.** De los que tenían un teléfono celular, **sólo el 38% respondió que “se sentía muy seguro” para entender y utilizar la tecnología de su**

teléfono. El 62% restante se distribuye entre un 39% que informa sentirse “más o menos” seguro y un 22% que “no se sentía seguro”.

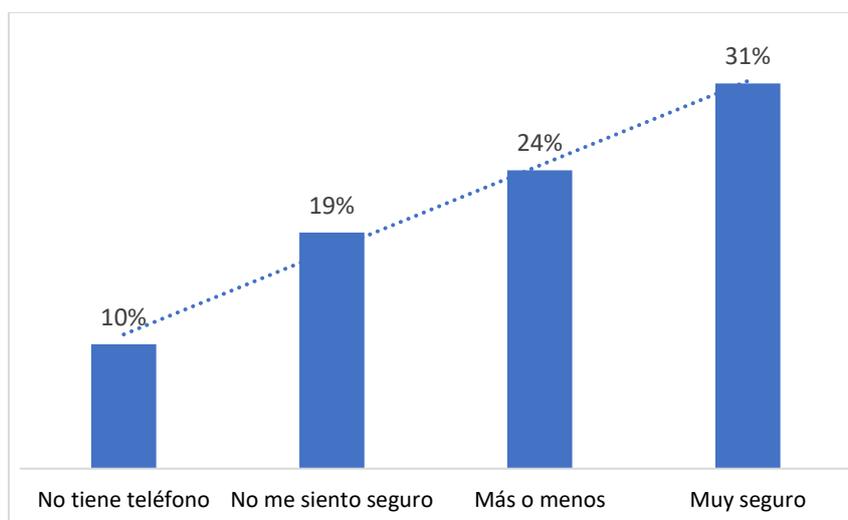
Como se observó en la figura anterior, se indagó sobre cuántas veces aproximadamente en el último mes habían utilizado su teléfono para una serie seleccionada de acciones⁶⁷. A partir de cómo habían respondido sobre su seguridad percibida con la tecnología del teléfono, analizamos las respuestas para poder estratificar cómo cambiaban los usos en relación con la confianza en las habilidades tecnológicas. Como podemos observar en los cuadros del Anexo F, **a medida que aumenta la confianza en las habilidades también es mayor el ratio de frecuencia en cada una de las acciones evaluadas.**

La segmentación en base a qué tan seguros se auto perciben los comerciantes con el teléfono celular y con qué frecuencia hacen determinados usos también nos permitió avanzar en observar cómo los tres segmentos (los que se sienten “muy seguros”, “más o menos” o “no se sienten seguros”) se comportan frente al interés de aceptar medios de pagos digitales y al uso de dinero en efectivo.

En esta línea, de los comerciantes que no tienen un teléfono celular, sólo el 10% acepta pagos digitales. De los que tienen y no se sienten seguros con la tecnología del teléfono el 19% los acepta. De los que tienen celular y se sienten más o menos el 24%. Y de los que sienten muy seguros el 31%. Como podemos ver en la figura a continuación **a medida que aumenta la confianza en el manejo de la tecnología del celular aumenta también la cantidad de comerciantes que aceptan pagos digitales. Entre los que se sienten muy seguros y entre los que no tienen un celular se triplica la cantidad de comerciantes que aceptan pagos digitales en sus comercios.**

⁶⁷ Específicamente: A) *Instalar actualizaciones para su sistema o aplicaciones.* B) *Cambiar la contraseña de acceso a su teléfono o a aplicaciones.* C) *Enviar o leer un correo electrónico.* D) *Tomarse una auto foto (selfie).* E) *Enviar un video a otra persona.* F) *Reenviar a más de una persona al mismo tiempo un mensaje de WhatsApp.* G) *Enviar una ubicación de GPS.* H) *Conectarse a una red de wi-fi ingresando usuario y clave.* I) *Leer un diario digital.*

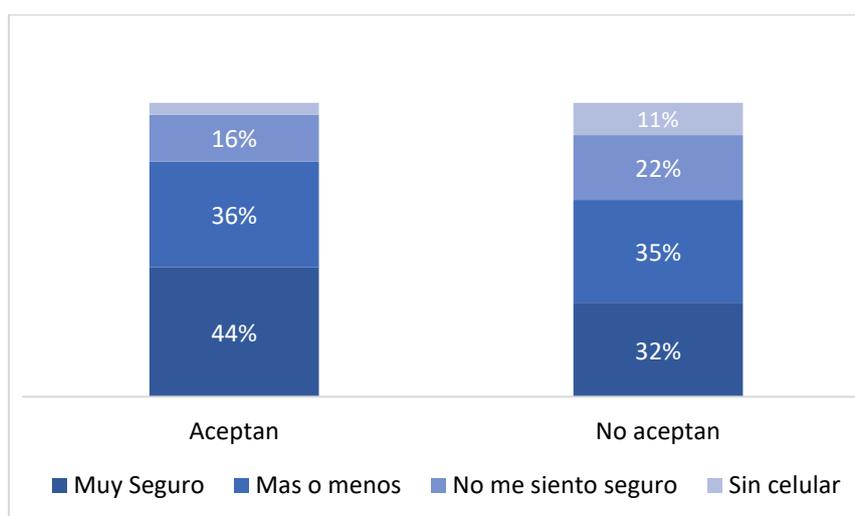
Figura 36: Porcentaje de comercios que aceptan pagos digitales según seguridad en el manejo de la tecnología del celular en Barrio 31 - 2019



Fuente: EMIF B31 - Individuos

De manera similar, si analizamos al interior de los comercios que aceptan pagos digitales, en la figura siguiente podemos observar que **el 44% de los comerciantes que venden con pagos digitales se siente muy seguro con la tecnología del teléfono. El 36% “más o menos” seguro, el 16% no se siente seguro y el 4% no tiene teléfono.** En cambio, en el caso de los que no aceptan pagos digitales el 32% se siente muy seguro, el 35% “más o menos” seguro, el 22% no se siente seguro y el 11% no tiene celular.

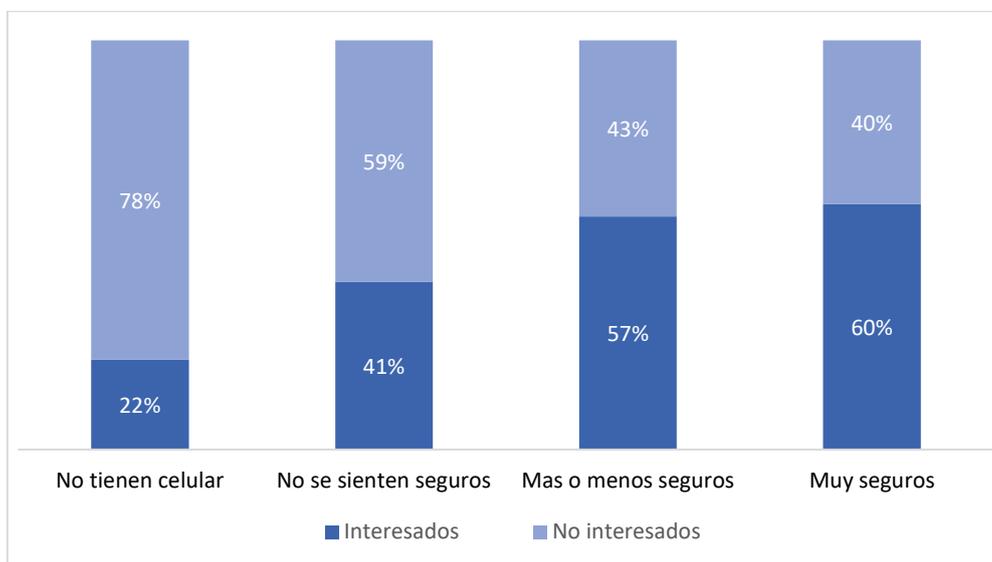
Figura 37: Porcentaje de nivel de confianza entre comerciantes que aceptan y no aceptan pagos digitales en Barrio 31 - 2019



Fuente: EMIF B31 - Individuos

En la figura siguiente analizamos el nivel de confianza con la tecnología del celular de quienes no aceptan pagos digitales en sus comercios, pero afirman que sí están interesados en empezar a aceptar. Respecto a los comerciantes que no aceptan pagos digitales y no tienen un teléfono celular, sólo al 22% le interesa adoptar pagos digitales. En los que tienen celular, pero no se sienten seguros, el interés crece al 41%. En los que se sienten “Mas o menos” seguros al 57%. Y alcanza un punto máximo en la población que se siente “Muy segura” donde al 60% le interesa digitalizar pagos. **Resulta precisa la connotación sobre cómo a medida que más seguros se sienten los comerciantes del Barrio 31 con la tecnología se incrementa su interés por adoptar pagos digitales.**

Figura 38: Porcentaje de comerciantes interesados en Pagos Digitales según el manejo del celular en Barrio 31 - 2019.



Fuente: EMIF B31 - Individuos

En un sentido similar, en el cuestionario también se indagó si los comerciantes tenían una cuenta en una Billetera Digital. Se encontró que sólo el 8% del total informó que utilizaba alguna de ellas. No obstante, **aunque es un guarismo bajo, es importante señalar que el 75% de los que informaron que tienen billeteras digitales también aceptan un medio de pago digital en sus comercios y al 25% restante le interesaría empezar.**

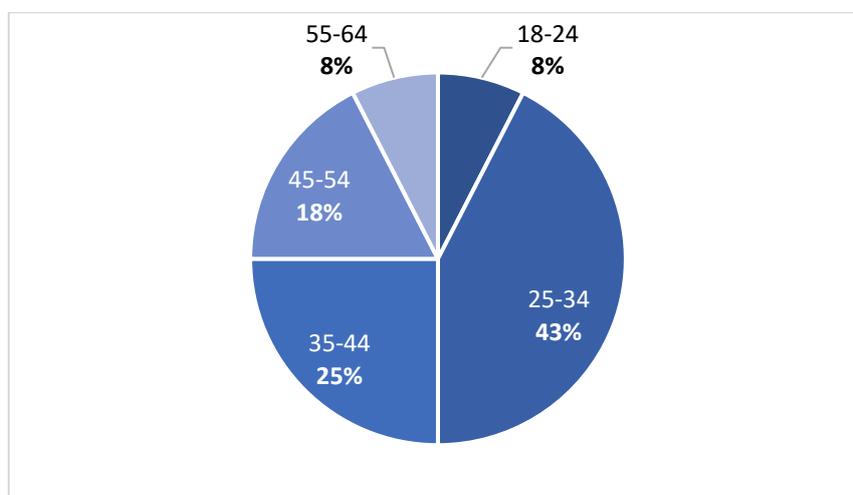
Por otro lado, entre los bancarizados indagamos quienes habían descargado la aplicación de banca móvil. **Del 42% que tiene una cuenta bancaria, el 50% descargo la aplicación en el celular. El 64% de los que descargo la aplicación acepta pagos digitales y al 27% le interesaría. Sólo el 9% no acepta ni está interesado.**

Por su parte, si bien por el tamaño de nuestra muestra no podemos afirmar que haya una relación directa entre nivel educativo y las habilidades tecnológicas, los datos reflejan que cuanto menos uso e interés hay en los pagos digitales, menor es el nivel educativo, denotando algún tipo de correlación entre educación y pagos digitales. Específicamente, **el 64% de los que aceptan medios de pago digitales terminaron la secundaria y el 96% la primaria, mientras que de los que no aceptan pagos digitales el 46% finalizo sus estudios secundarios y el 85% la primaria.** Si filtramos por los que no tienen y no les interesa tener pagos digitales, el 41% termino la secundaria y el 79% la primaria. **La proporción de personas sin estudios primarios se multiplica por cinco, pasando del 4% al 21%, entre los que aceptan pagos y los que no aceptan ni les interesa.**

Para finalizar, un último punto para analizar esta hipótesis es el rango etario. Consecuente con otros relevamientos, encontramos una mayor propensión y afinidad hacia los pagos digitales en comerciantes más jóvenes. Específicamente, **el 74% de los que tienen entre 25 y 34 años dijo que le interesaría ser aceptar pagos digitales.** Esta cifra se reduce al 32% entre los que tienen entre 45 y 54 años, y al 18% entre los que tienen entre 65 y 75 años.

Si suponemos que las poblaciones más jóvenes tienen más facilidad para acceder a las nuevas tecnologías, estos datos refuerzan la hipótesis de que cuando las personas se auto perciben poco capacitadas en tecnología son más adversas a incorporar nuevos medios de pago que prescindan del efectivo.

Figura 39: Porcentaje de comercios interesados en Pagos Digitales en relación al rango etario en Barrio 31 – 2019



Fuente: EMIF B31 - Individuos

En resumen, la información relevada a partir de la EMIF B31 - Comercios nos permite observar que (de acuerdo con nuestra muestra) los comerciantes que no se sienten capacitados a nivel tecnológico, son menos propensos a ofrecer y también a verse interesados en ofrecer formas de pago digital en sus comercios. Mientras que las poblaciones que se sienten más seguras con las nuevas tecnológicas tienen mayores ratios de uso e interés en digitalizar sus ventas. Como dato a contemplar, estas poblaciones son las más jóvenes y con mayores estudios alcanzados.

Consecuentemente, **una estrategia de fomento a la aceptación de pagos digitales en comercios de barrios vulnerables deberá estar acompañada no sólo de educación financiera, sino también de educación digital que promueva la confianza en la utilización de dispositivos móviles. De igual modo, comenzar acercando nuevas herramientas de pago digitales a poblaciones jóvenes para que sean referentes en sus círculos sería una estrategia coherente con estos resultados.**

c. SERVICIOS FINANCIEROS TRADICIONALES Y DIGITALES

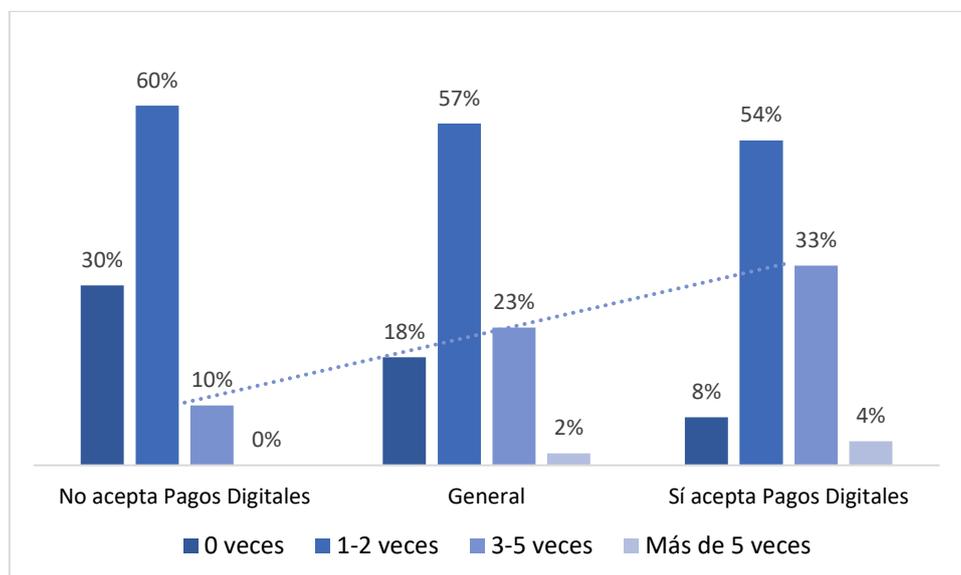
Como señalamos en nuestro marco teórico, los medios de pagos son la columna vertebral de los otros servicios financieros (ahorros, préstamos y seguros). En esta línea, tras haber estudiado el acceso a la tecnología y sus dimensiones de confianza, así como la aceptación y propensión a la adopción de pagos digitales en los comercios relevados, en el desarrollo de esta hipótesis estudiaremos cómo estos medios de pago pueden ser una puerta para incrementar la inclusión financiera multidimensional. El objetivo aquí es observar cómo varía el uso de otros servicios financieros formales en relación a la aceptación de pagos digitales en los comerciantes relevados.

El 42% del total de los comerciantes tiene una cuenta en una institución financiera formal. Como los instrumentos de pago mayoritariamente (aunque no excluyentemente) deben estar vinculados a una cuenta, **encontramos que el 96% de los que aceptan pagos digitales son titulares de una cuenta. Apenas el 25% de los que no aceptan pagos digitales declara tener una cuenta. En otras palabras, en nuestra muestra, podemos suponer que el incentivo a aceptar un medio de pago se transforma podría transformarse así implícitamente en un incentivo a bancarizarse.**

En cuanto al uso de las cuentas bancarias, el 18% del total bancarizado no las utiliza en absoluto. Entre los que no aceptan pagos digitales este guarismo crece al 30%. Lógicamente, entre los que sí aceptan pagos digitales sólo un 8% declara no utilizar

su cuenta bancaria. Sobre la frecuencia de uso, el 60% de los que no tienen pagos digitales las utiliza entre 1 y 2 veces al mes, mientras que dicho ratio de poco uso cae al 54% entre los que sí. Entre los comercios que usan su cuenta entre 3 y 5 veces por mes los porcentajes son 10% y 33% respectivamente. Por último, **el 4% de los comercios que aceptan pagos digitales utiliza su cuenta “Más de 5 veces al mes”**, mientras que ningún comerciante que posea cuenta bancaria e informe no aceptar pagos digitales hace un uso tan frecuente por mes. **En resumen, como se observa en la siguiente figura, se encuentra que los comercios bancarizados que aceptan pagos digitales parecieran hacer un uso ampliamente más frecuente de las cuentas.**

Figura 40: Frecuencia de uso de la cuenta sobre comercios bancarizados con y sin pagos digitales en Barrio 31 – 2019



Fuente: EMIF B31 - Individuos

En cuanto al ahorro, el 49% del total de los comerciantes declara haber ahorrado en los últimos 12 meses (Ver Cuadro 11, Anexo F). De los comerciantes que no aceptan pagos digitales en sus comercios el guarismo desciende al 42%, y entre los que sí aceptan el mismo se incrementa al 72% que respondió haber ahorrado en los últimos 12 meses.

Cuando analizamos de qué modo lo habían hecho, únicamente el 12% de todos los que ahorraron (6% de la muestra total) lo hicieron en una entidad financiera. **Entre los que no aceptan pagos digitales únicamente el 6% de los que ahorraron dinero lo hizo en una cuenta formal, mientras que entre los que sí los aceptan el 22%. Aceptar pagos**

digitales incrementaría la propensión a ahorrar en términos generales, y en una institución financieras en particular.

En cuanto al crédito, **sólo el 24% del total sacó un crédito en los últimos doce meses. Los destinos de los mismos fueron, por una amplia mayoría, iniciar o mejorar un emprendimiento el 76%**, seguido por crédito para la vivienda con el 20%, para consumo el 16%, y para salud o educación el 8% (Ver cuadro 14, Anexo F).

Dividimos a la población según si son comercios que aceptan o no pagos digitales. **De los comerciantes que aceptan pagos digitales, el 32% recibió un préstamo de una institución financiera formal en los últimos doce meses, y de los que no aceptan sólo el 22%.** Como podemos observar en la siguiente figura, **el porcentaje de prestatarios aumenta un 45% en los que tienen pagos digitales respecto a los que no.** Este dato es sumamente relevante pues, como mencionamos en nuestro marco teórico, el uso de pagos digitales permite generar un registro de flujos que le abre las puertas al agente excluido al financiamiento formal y en este caso productivo.

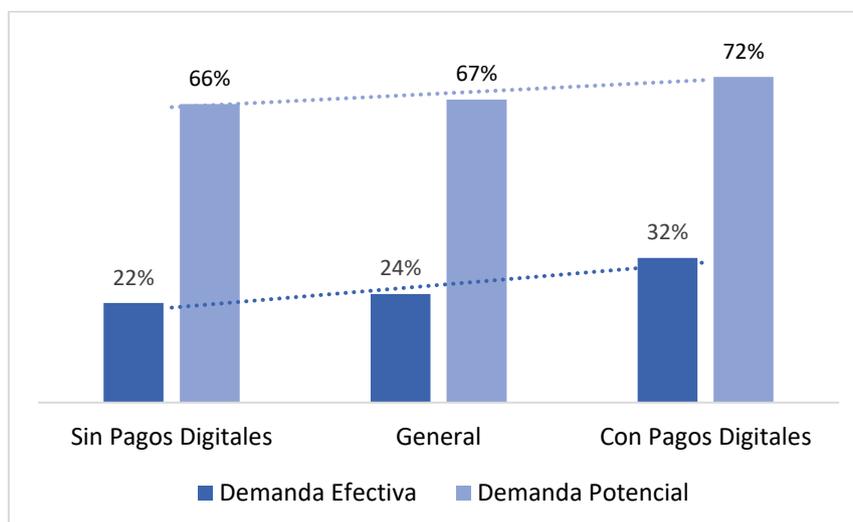
Algo similar se esgrime al estudiar el acceso a una tarjeta de crédito que les permita suavizar los consumos en cuotas. **Así, cuando analizamos quienes tenían tarjeta de crédito, el 60% de los comercios que aceptan pagos digitales declara tener una tarjeta de crédito, y entre los que no sólo el 6%. Aceptar pagos digitales en comercios incrementa la propensión a solicitar una tener una tarjeta de crédito, con todo lo que ello implica.**

En cuanto a la demanda potencial de crédito (propensión/interés a solicitar financiamiento), el 67% de los comerciantes relevados tomaría un préstamo en los próximos doce meses. Los destinos potenciales fueron aquí más diversos, aunque con un orden de prioridades similar. Para un emprendimiento el 87%, para la vivienda el 63%, para salud o educación el 49%, para consumo el 39% y para una celebración el 10% (Ver cuadro 14, Anexo F). **En línea con una de nuestra hipótesis, aunque con una diferencia no tan crítica, aquellos comerciantes que aceptan pagos digitales presentan mayores guarismos de demanda potencial (72%) que aquellos que no aceptan pagos digitales (66%).**

Como podemos observar a continuación, el dato crítico a destacar aquí es la inmensa necesidad de financiamiento reflejada en la demanda potencial en general, y la enorme brecha entre los comerciantes que lograron acceder y los que quisieran acceder a crédito,

fiel reflejo de la amplia exclusión a financiamiento que tienen los comerciantes del Barrio 31.

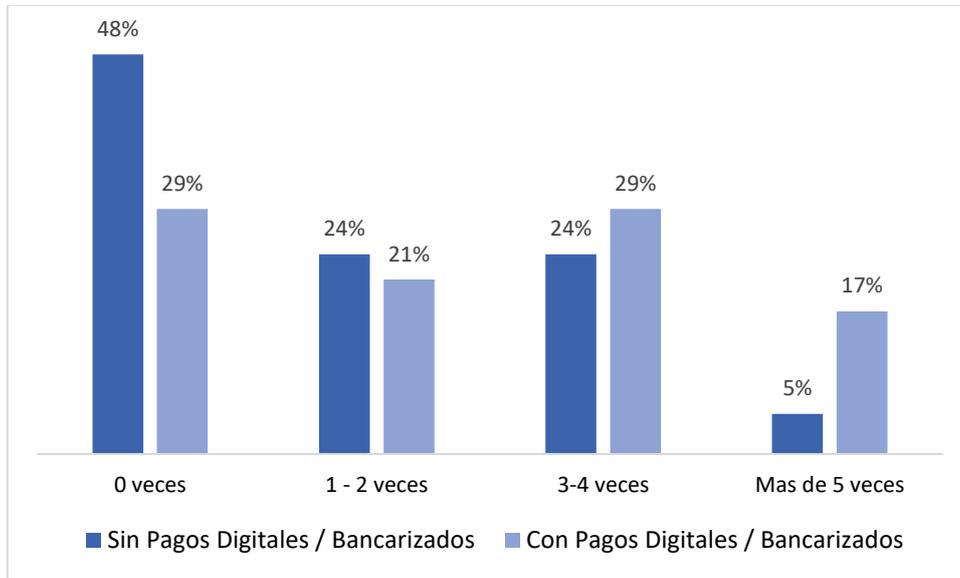
Figura 41: Demanda efectiva y demanda potencial de crédito en comercios del Barrio 31 - 2019



Fuente: EMIF B31 - Individuos

Analizamos también la frecuencia en el uso de los cajeros automáticos, en la siguiente figura podemos observar que el 48% de los comercios que no aceptan pagos digitales y declaro ser titular de una cuenta nunca usa (cero veces) un cajero automático en un mes, mientras que entre los que sí aceptan dicho guarismo de no uso cae al 29%. A medida que aumenta la frecuencia, el 24% de los que no aceptan pagos digitales usa un cajero entre 3 y 4 veces por semana y de los que sí el 21%. Y entre los que los usan más de 5 veces por mes los porcentajes son 5% y 17% respectivamente. **Efectivamente, en nuestra muestra, encontramos que los comerciantes que aceptan pagos digitales parecen hacer un uso mayor de los cajeros automáticos.**

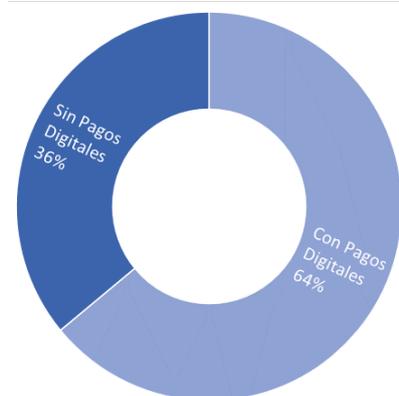
Figura 42: Uso cajeros automáticos de comerciantes con relación al de pagos digitales – Barrio 31 2019.



Fuente: EMIF B31 - Individuos

Por último, analizamos qué comerciantes habían descargado y utilizado la aplicación de banca móvil. **El 50% de los comerciantes bancarizados utiliza el servicio móvil de su Banco.** Esto equivale al 21% del total de los que respondieron el Cuestionario. Como podemos ver en la siguiente figura, el 64% de los comercios que usan la aplicación también ofrecen a sus clientes pagar con tarjeta de débito o crédito. Por otro lado, como podemos observar en el Anexo F, **de los que aceptan pagos digitales el 56% informa que descargo la aplicación de banca móvil, mientras que de los que no tienen solo el 10% la descargo.**

Figura 43: Porcentajes de comercios usuarios de Banca Móvil con Pagos Digitales en B31 - 2019



Fuente: EMIF B31 - Individuos

En conclusión, el desarrollo de este apartado permite **observar el hecho de cómo aumenta no solo el acceso, sino también el uso de distintos servicios financieros en la población de comerciantes que aceptan pagos digitales.** En línea con nuestro marco teórico, sería entonces destacable como la expansión de los pagos digitales tiene incentivos cruzados. Por un lado, para los comerciantes que tienen más acceso a nuevos servicios financieros y hacen más uso de ellos, pero también para las entidades financieras por los beneficios que todo ello implica. **Esto podría ser un primer punto de partida para pensar los pagos digitales como una política de beneficios recíprocos tanto para las empresas de servicios financieros como para los usuarios, pero también como puerta de entrada a la inclusión financiera multidimensional.**

d. USO DE DINERO DIGITAL PARA VENTAS Y COMPRAS

En el apartado anterior pudimos observar cómo los comerciantes que aceptan pagos digitales también hacen un mayor uso de otros servicios que ofrecen las entidades financieras, con los beneficios que esto implica tanto para ellos como usuarios, como para las entidades, que en definitiva tienen más y mejores clientes.

A continuación, buscaremos analizar si además los comerciantes que aceptan pagos digitales en sus comercios tienen mayor propensión a utilizar dinero digital en su vida cotidiana o con sus proveedores, generando así un efecto multiplicador en la digitalización del dinero (e incrementando también los beneficios para las entidades financieras). En este apartado hablaremos de los comerciantes en su rol de consumidores de bienes y servicios no sólo financieros.

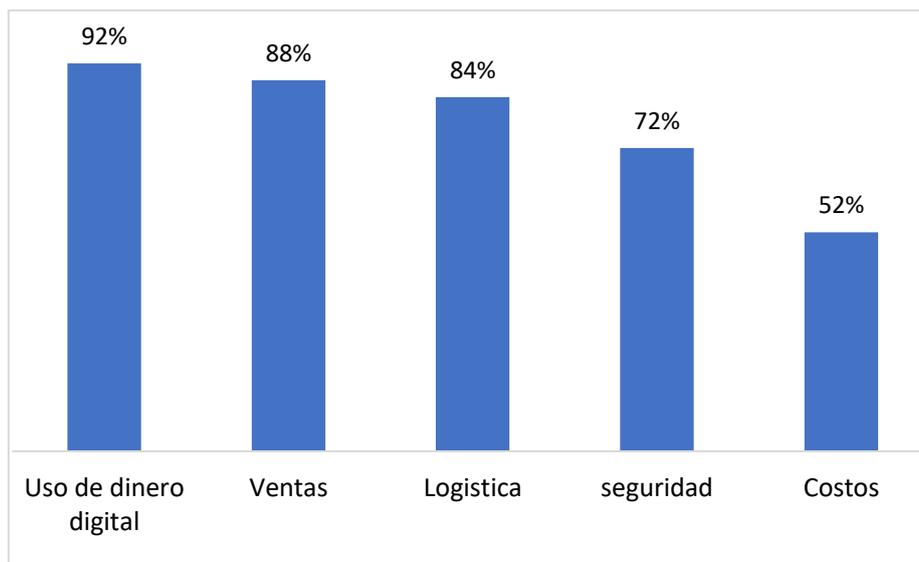
En primer lugar, **analizamos las respuestas de porqué motivos aceptan pagos digitales los comerciantes.** Agrupamos las opciones brindadas en cinco grupos y sumamos sin duplicar las personas que habían elegido alguna de las opciones incluidas. Las opciones de respuesta que componen cada categoría son las siguientes:

- **Uso de dinero digital:** *I) Me interesa ser cliente de la institución financiera, O) Es mejor para ahorrar porque el dinero va directo a una cuenta, y P) Me conviene para luego comprar con la tarjeta de débito.*
- **Ventas:** *B) Me trae más ventas, G) Los consumidores gastan más, J) Quiero competir.*

- **Logística:** A) Fue fácil de aprender y entender, E) Redujo la molestia de encontrar cambio, F) Es más rápido, H) La aplicación es fácil de utilizar, L) Me permite evitar que fíen, N) Ahorro tiempo para hacer el registro de las ventas mensual.
- **Seguridad:** C) Seguridad y M) Es más seguro para cuando los empleados manejan la caja.
- **Costos:** K) Es gratis el mantenimiento y D) Redujo mi costo de manejo de efectivo.

Como podemos observar en la siguiente Figura, el 92% de los comercios que aceptan medios de pago digital lo hacen por razones que se enmarcan en la categoría de un mayor uso del dinero digital. El 88% porque mejora sus ventas, el 84% por seguridad, el 72% para mejorar la logística y el 52% para reducir los costos.

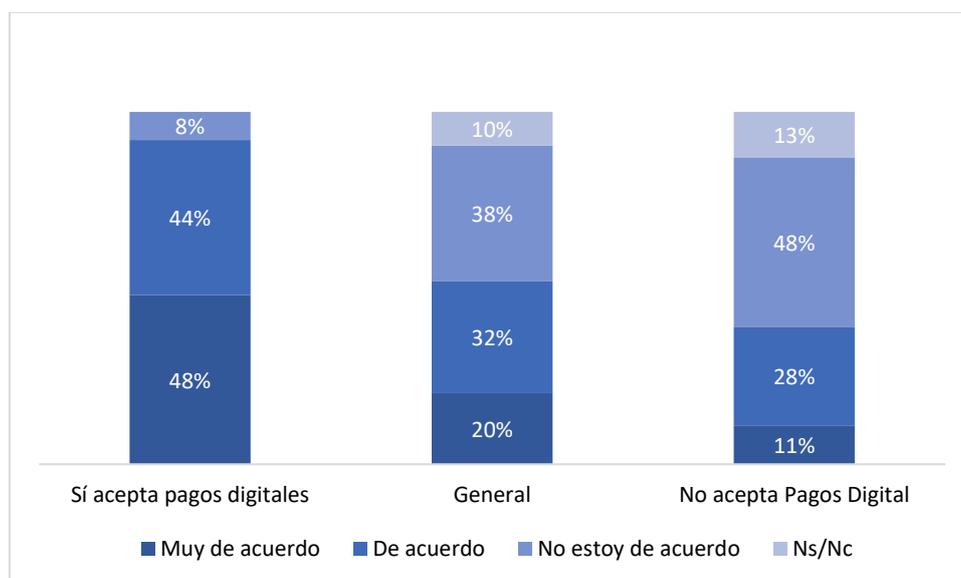
Figura 44: Porcentaje de motivos de comerciantes que aceptan pagos digitales en Barrio 31 - 2019



Fuente: EMIF B31 - Individuos

En segundo lugar, analizamos qué tan de acuerdo estarían los comerciantes como consumidores a pagarle a sus proveedores sin utilizar efectivo. Del total, el 20% dijo que estaría “muy de acuerdo” en pagarles de forma digital. En el caso de los comerciantes que aceptan pagos digitales el 48%, y de los que no aceptan el 11%. Si sumamos lo que estarían “Muy de acuerdo” y “De acuerdo”, el 92% de los comerciantes que aceptan medios de pago electrónicos aprobaría que sus proveedores les cobren también de forma digital. Y si sumamos entre los que no aceptan pago electrónico, sólo el 39% aprobaría que sus proveedores les cobren también de forma digital.

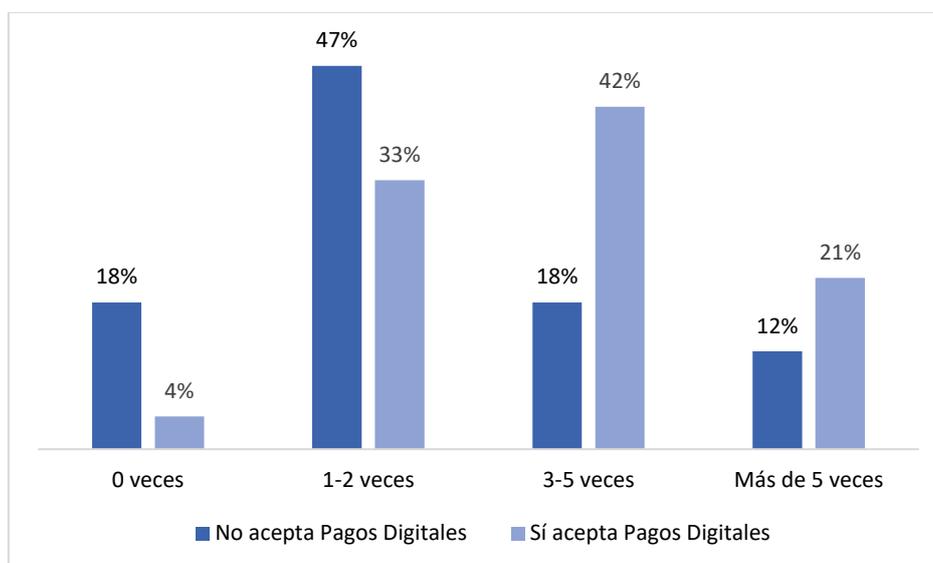
Figura 45: Porcentaje de disposición a pagarle a proveedores de forma digital en comercios del Barrio 31 - 2019



Fuente: EMIF B31 - Individuos

Seguidamente, analizamos la frecuencia de uso de la tarjeta de débito por parte de los comerciantes en su rol de consumidores. De los que tienen la tarjeta y no aceptan pagos digitales el 18% nunca la utiliza, el 47% la usa entre 1 y 2 veces, el 18% entre 3 y 5 veces y el 12% más de cinco veces al mes. **La tendencia se invierte con los comerciantes que sí aceptan pagos digitales.** Sólo el 4% informa que nunca la utiliza, mientras que el 33% la usa entre 1 y 2 veces por mes, el 38% las usa entre 3 y 5 veces, y 21% la utiliza más de 5 veces al mes. **En resumen, como se observa en la siguiente figura, los comerciantes que aceptan pagos digitales parecen hacer un uso más frecuente de su tarjeta de débito a la hora de consumir.**

Figura 46: Porcentaje de frecuencia de uso de la T. de débito sobre comercios con tarjeta con y sin pagos digitales en el Barrio 31 - 2019



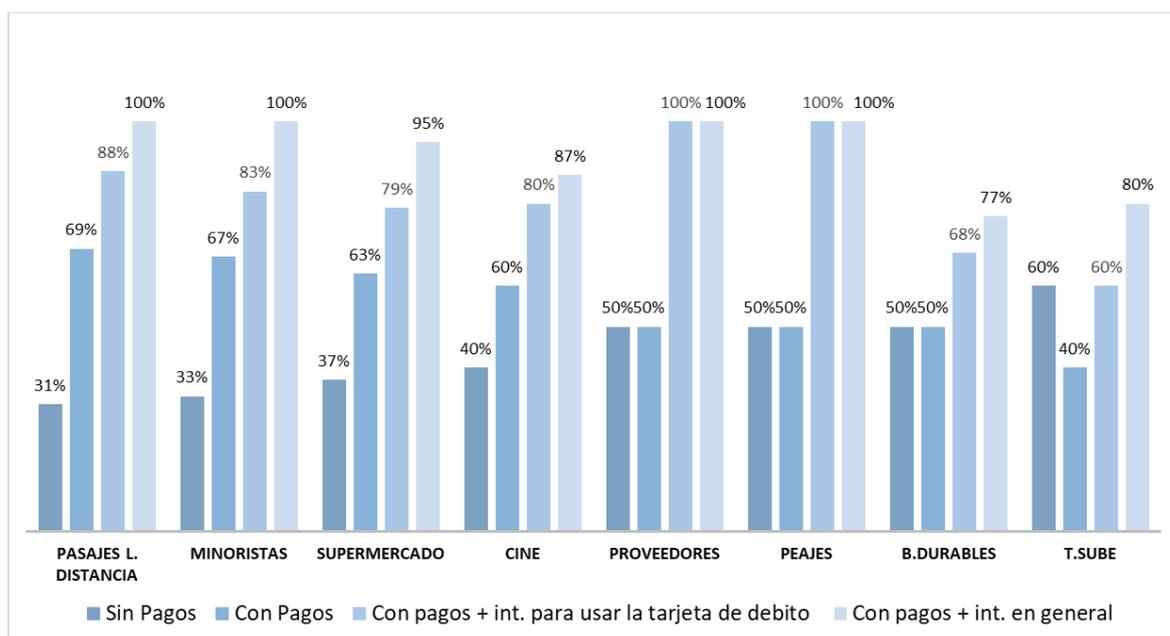
Fuente: EMIF B31 - Individuos

Por último, en la próxima Figura estudiamos cómo se componen los comerciantes que pagan de forma digital determinados bienes y servicios. Para eso clasificamos a los comercios que pagaron de forma digital cada bien o servicio entre: los comercios que aceptan pagos digitales, los que no, los que les interesaría empezar a aceptarlos para poder usar la tarjeta de débito con el dinero que recibirían de las ventas, y los que les interesa por alguna otra razón no relacionada estrictamente al uso del dinero digital.

Haciendo un promedio de los que pagan digitalmente las ocho categorías de bienes y servicios, **el 56% de los comerciantes que ofrecen pagos digitales en sus comercios, también pagan de forma digital en su rol de consumidores.** Si les sumamos los que todavía no cobran digitalmente, pero si les interesaría empezar porque quieren utilizar más dinero digital, el promedio asciende **al 82% de los que pagan de forma digital.** Si a su vez agregamos los que aceptan pagos y les interesa por razones no estrictamente relacionadas al uso de dinero electrónico, podemos decir que **en promedio el 92% de los comerciantes que consumen y pagan de forma digital ofrecen o les interesaría adoptar pagos digitales.**

Podemos observar cómo los comerciantes que aceptan o tienen interés por aceptar los pagos digitales son ampliamente la mayor parte de los que cuando consumen los utilizan.

Figura 47: Composición de la muestra que paga digitalmente según fines de uso, Barrio 31 -2019



Fuente: EMIF B31 - Individuos

Para concluir, como vimos en este apartado, la aceptación de pagos digitales en el comercio tiene un efecto multiplicador en la reducción del efectivo, al convertir a los comerciantes que aceptan estos medios de pagos en demandantes de los mismos cuando ocupan el rol de consumidores.

Los datos de la EMIF 31-Comercios muestran que **quienes ofrecen a sus clientes pagar digitalmente, son más propensos luego a consumir pagando de la misma manera en su rol de consumidores, generando así un círculo virtuoso en la cadena de pagos digitales multiplicando sus efectos inclusivos.**

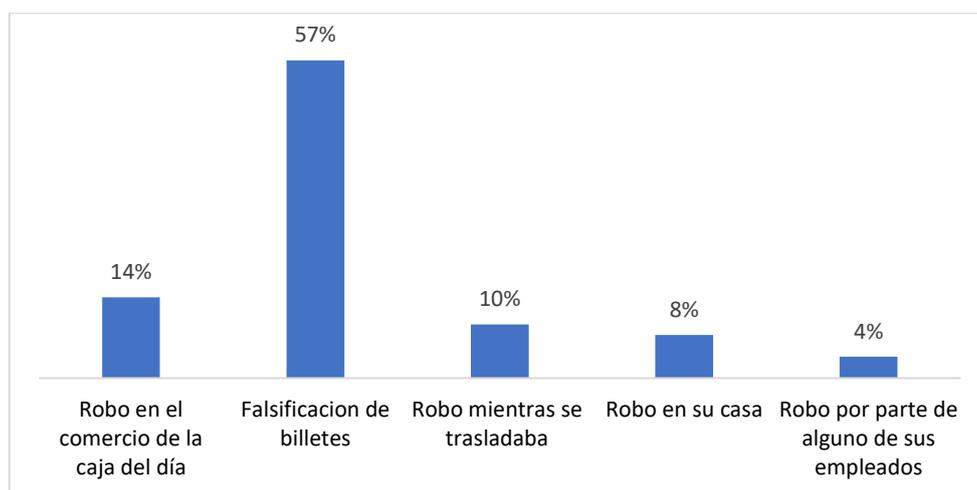
Al igual que en el apartado anterior, este escenario también invita a pensar el uso de los pagos digitales como una puerta para la inclusión financiera de manera amplia. **Se convierte así en una política de múltiples beneficios tanto para los usuarios como para las entidades financieras** que pueden acrecentar los beneficios logísticos y económicos del dinero digital generando menores costos de operación en comparación a los que implica la gestión de los billetes en efectivo (mantenimiento de cajeros, seguridad de caudales, horas hombre de atención por caja, etc.).

e. USO DE EFECTIVO Y SEGURIDAD

Como se dijo, en las últimas dos secciones sumaremos a nuestro análisis cuáles son los ejes sobre los que debe trabajar una política de inclusión financiera digital mediante pagos digitales para lograr mayor adhesión en los comerciantes. Para ello, un factor comúnmente mencionado a la hora de destacar o recomendar el uso de pagos digitales en comercios es aquel vinculado a la seguridad que implican estos mecanismos por sobre el dinero en efectivo, tanto para el comercio como para los clientes de estos. Así, estudiar el uso y las consecuencias del efectivo a la vez de la valoración por parte de los comercios de la dimensión vinculada a la seguridad se torna fundamental.

De acuerdo a nuestra EMIF B31-Comercios, **el 62% de los comerciantes sufrió en los últimos tres años un siniestro delictivo en relación al dinero en efectivo**. Dentro esa cifra, un 57% recibió pagos con dinero falsificado entre otros delitos y un 5% nunca recibió dinero falso, pero sí fue víctima de otro delito. Sólo el 38% de los comercios relevados nunca sufrió un robo o un hecho de inseguridad. En la siguiente figura se pueden ver los delitos y el porcentaje de comercios relevados que fue víctima de los mismos.

Figura 48: Porcentaje de víctimas de inseguridad en relación al dinero en efectivo en comercios del Barrio 31 - 2019



Fuente: EMIF B31 - Individuos

En nuestra encuesta indagamos sobre las razones por las que les interesaría adoptar pagos digitales a los comercios que no los usan. **Del total de comercios que no acepta pagos digitales, el 51% está interesado en empezar a aceptar en el futuro y cómo podemos**

observar en la próxima figura el 73% del total de interesados eligió entre sus motivos mejorar la seguridad de su actividad económica.

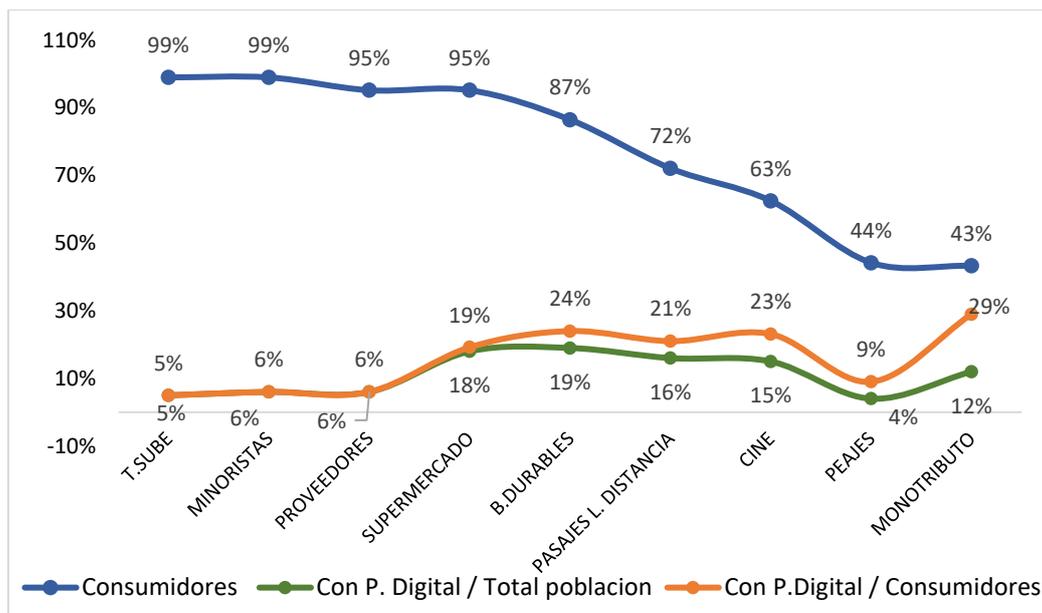
Focalizando en los comercios que sufrieron un hecho delictivo, el 75% declara estar interesado en adoptar pagos digitales. De estos, el 70% dijo que es específicamente porque les parece más seguro que el efectivo. Por otro lado, como vimos en el apartado anterior, aunque el principal motivo de los que actualmente ya aceptan pagos digitales son las ventas, pudimos denotar que **el 72% de los comercios los adoptan porque considera que es más seguro que el efectivo.**

Cuando se indaga sobre cómo se sienten en relación a la seguridad cuando se manejan con efectivo, **la mitad del total relevado (el 49%) respondió que en general “no se sentía seguro”,** sólo el 30% que “sí se sentía seguro” y el 16% que “se sentía muy seguro” (Ver cuadro 15, Anexo F). Consecuentemente, cuando se analiza **específicamente los que no se sienten seguros manejando efectivo y a su vez no aceptan pagos digitales** (el 53% del total que no acepta actualmente), **encontramos que a más de la mitad (el 57%) le interesaría adoptarlos. De estos, el 71% dijo que una de las razones era para mejorar la seguridad.**

Como nos dice la teoría y los datos mencionados, puesto que la inseguridad del efectivo se relaciona de manera directa con la seguridad de los pagos digitales, comprender el manejo del efectivo por parte de los comerciantes en su rol de consumidores es valioso a la hora de pensar en una política de promoción de los pagos digitales.

En la próxima figura se presenta en que proporciones los comerciantes consumen ciertos bienes y servicios, y que porcentaje pagan de forma digital. La línea azul denota el total de “comerciantes consumidores” que consume determinado bien o servicio. La línea naranja indica la cantidad de “comerciantes consumidores” que pagan digitalmente dicho consumo sobre el total encuestado y la línea roja sobre el total de “comerciantes consumidores” del respectivo bien o servicio. **Como puede observarse, más allá de la alta tasa de hechos delictivos relacionados al dinero en efectivo, este medio continúa siendo por mucho el medio de pago más utilizado.**

Figura 49: Porcentaje de consumidores por bien o servicio y forma de pago en comerciantes del Barrio 31 - 2019



Fuente: EMIF B31 - Individuos

Como puede observarse, los servicios más consumidos son el transporte, representado en la carga de la tarjeta “SUBE”, y las compras “minoristas” por el 99% en ambos casos. En una proporción menor pero muy mayoritaria también se encuentra las compras a “proveedores” con el 95%. Luego el 87% consume “bienes durables”, el 72% “pasajes de larga distancia” en micro u avión, el 63% entradas al “cine”, el 44% “peajes”, y 43% abona el régimen tributario simple de “Monotributo”.

Si analizamos la proporción de comerciantes en su rol de consumidores que pagan de forma digital como porcentaje del total de “comerciantes consumidores” de cada bien y/o servicio particular, el máximo de pagos digitales se da **en el caso del Monotributo donde un 29% lo paga con tarjeta de débito o crédito**⁶⁸. Lo sigue el consumo de bienes durables donde el 24% lo paga de forma digital, luego al cine el 23%, al supermercado el 19%, los peajes el 9%, el pago a proveedores el 6%, las compras minoristas el 6% y por último y para la **tarjeta SUBE solo el 5% la recarga de forma digital**.

El pago para carga de la tarjeta de transporte SUBE requiere dos aclaraciones importantes que invitan reflexionar sobre el potencial que aún falta explotar desde la política pública en cuanto a vincular el pago electrónico del transporte con el uso del dinero digital. En primer lugar, la alta frecuencia con que se realiza esta recarga, siendo que **el 67% hace más de 3 cargas de la tarjeta SUBE por mes y el 28% incluso más de 5 cargas por**

⁶⁸ Es importante aclarar que por la Resolución 4084-E de la AFIP es obligatorio pagarlo, exceptuando la categoría social, de forma electrónica

mes (Ver Cuadro 10, Anexo F). En segundo término, que cargarla en efectivo muchas veces tiene un costo fijo adicional que agregan en los puntos de carga (kioscos o almacenes) de manera informal. Su digitalización además de brindar seguridad y tiempo implicaría un ahorro económico.

Cabe aquí denotar otro aspecto relevante. Por un lado, que los bienes y servicios menos consumidos por los comerciantes son aquellos que están más digitalizados en cuanto a sus pagos, aunque todavía en proporciones ínfimas. Por el contrario, los bienes y servicios más consumidos por los comerciantes se manejan casi totalmente en efectivo.

Vale la pena agregar a esta información que, según se desprende de nuestro cuestionario, **al 60% de los comerciantes que aceptan pagos digitales informa también que ningún cliente le pagó una compra con tarjeta de crédito y al 40% restante menos del 10%. De igual modo, al 20% de los que aceptan pagos digitales nunca le pagaron con tarjeta débito, al 72% como máximo el 10% de sus clientes le pagó con débito, y al 8% entre el 25% y el 30% de sus clientes** (Ver Cuadro 13 Anexo F). **Es obligado trabajar en los incentivos a usar pagos digitales en la demanda además de en la oferta (los comerciantes).**

Por último, cuando analizamos cuánto es el circulante en efectivo que manejan los comercios diariamente, **el 26% de los comerciantes respondió que lleva consigo más de \$600 por día**, el 21% más de \$800, y el 37% deja en su casa más de \$800. Para más información véase el Cuadro 12 del Anexo F. Por supuesto este dato se vincula de manera directa con la inseguridad ya mencionada.

Para resumir, la mayor parte de los comerciantes son efectivamente víctimas de la inseguridad relacionada al uso del efectivo. El interés por adoptar pagos digitales en sus comercios tiene, justamente, una de sus motivaciones en representar una opción más segura de administrar el dinero y evitar robos u otro tipo de delitos. A su vez, encontramos que, aunque la mayoría de los comerciantes han sufrido un hecho delictivo en relación al efectivo, este medio de pago es el más utilizado en todas las categorías analizadas.

Podemos afirmar entonces que hay una convivencia que se retroalimenta entre hechos de inseguridad que tienen como protagonista el dinero en efectivo, y un escenario donde los pagos digitales aún son incipientes en su utilización por parte de los vecinos. La vacancia para mejorar este escenario es absoluta. Consecuentemente, un primer eje que debe considerar una política efectiva para la aceptación de pagos digitales

en esta población deberá ser enfatizar en la seguridad de los comerciantes a la vez de abordar los consumos de bienes y servicios más frecuentes por parte de estos en su rol de consumidores.

f. PAGOS DIGITALES Y VENTAS ESPERADAS

Por último, otro causal teórico fundamental para aceptar pagos digitales en un comercio es, lógicamente, el impacto esperado en ventas y ganancias. A la hora de decidir si aceptar tarjetas o pagos móviles, todo comerciante ponderará (consciente o inconscientemente) el efecto que dicha decisión le implique en sus ventas. Ya analizamos los comerciantes que actualmente aceptan pagos, donde confirmaron dicho valor, se torna entonces relevante indagar sobre la percepción de los comerciantes que no los aceptan en torno al efecto esperado que tendría la aceptación de pagos digitales en sus ventas.

De los que no aceptan pagos digitales (76% del total), el 51% dijo que le interesaría empezar a aceptar en el futuro. Para comprender porque les interesaría, con una lógica similar a la utilizada en el apartado anterior, se les dio a elegir de forma múltiple una serie de opciones⁶⁹.

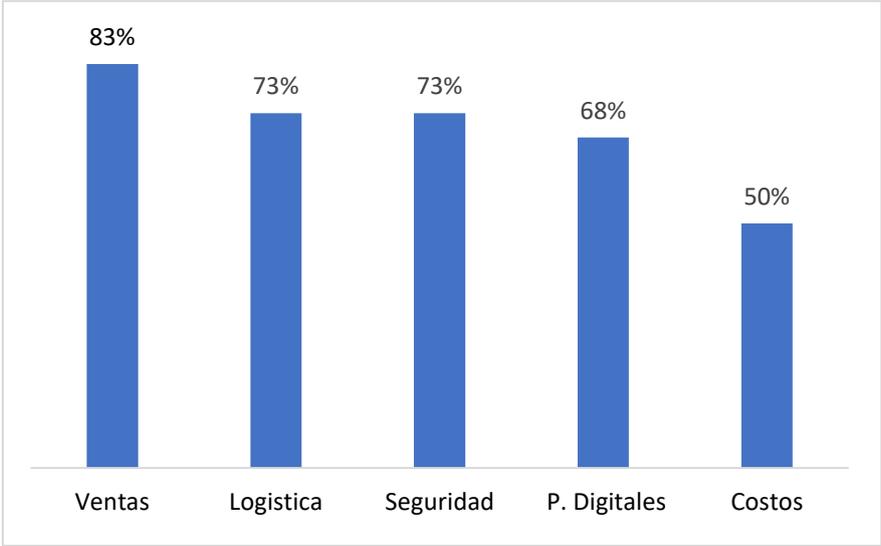
Agrupamos las opciones en cinco grupos y sumamos sin duplicar las personas que habían elegido alguna de las opciones incluidas. Las categorías y las respectivas opciones de respuesta que las componen son:

- **Uso de dinero electrónico:** *I) Me interesa ser cliente de la institución financiera, O) Es mejor para ahorrar porque el dinero va directo a una cuenta, y P) Me conviene para comprar con la tarjeta de débito.*
- **Ventas:** *B) Me trae más ventas, G) Los consumidores gastan más, J) Quiero competir H) Ofrecer cuotas o/y promociones.*
- **Logística:** *A) Fue fácil de aprender y entender, E) Redujo la molestia de encontrar cambio, F) Es más rápido, L) Me permite evitar que fíen, N) Ahorro tiempo para el registro de ventas.*
- **Seguridad:** *C) Seguridad y M) Es más seguro para cuando los empleados manejan la caja.*
- **Costos:** *K) Es gratis el mantenimiento y D) Redujo mi costo de manejo de efectivo.*

⁶⁹ Vale señalar que, para el caso del apartado anterior, la pregunta rectora fue la 5.18, mientras que aquí lo fue la 5.24. Aunque similares, presentan diferencias sutiles en sus opciones de respuestas. Para más información véase Anexo F.

En la siguiente figura podemos observar que **la principal motivación declarada para empezar a aceptar pagos digitales en el futuro es efectivamente la posibilidad de mejorar las ventas. Específicamente, el 83% de los interesados la escogió como una razón para empezar aceptar pagos digitales en su comercio.** Seguida en segundo lugar por el potencial en mejorar la logística y la seguridad (73%).

Figura 50: Porcentaje de comercios interesados en aceptar Pagos Digitales según motivaciones en Barrio 31 - 2019



Fuente: EMIF B31 - Individuos

En la sección anterior indagamos sobre porque los comerciantes elegían aceptar pagos digitales. Si observamos la siguiente figura donde se analizan las razones por la que **los comercios que aceptan pagos digitales actualmente deciden continuar, el 88% considero que ofrecer formas de pago digital es una oportunidad para mejorar las ventas.**

En este sentido, a modo adicional, resulta interesante sumar al análisis la percepción de los comerciantes que aceptan pagos digitales en sus comercios acerca del futuro de las ventas con esta forma de pago en los próximos doce meses de su actividad comercial. Este análisis que excede los fines de esta hipótesis se realiza con el objeto de aportar valor comparativo a la motivación principal de incrementar las ventas entre los interesados que no aceptan pagos.

Así, aunque como ya denotamos son pocos los comercios que actualmente aceptan y a su vez han recibido pagos con tarjetas, en la Tabla IV a continuación podemos observar que **el 92% de los comercios que aceptan pagos digitales cree que sus ventas van a aumentar más del 10% en los próximos doce meses con tarjeta de débito** y el 8% restante que van a crecer, pero menos del 10%. En el caso de las ventas **con tarjeta de crédito el 68% cree que van a aumentar más del 10%, el 4% menos del 10%**, el 12% que se van a mantener estables y apenas el 8% cree que van a bajar.

Estas respuestas se dan en un contexto donde el 77% respondió que sus ventas que habían bajado más del 10% en el último año, y un 11% que habían bajado menos del 10% (Ver Anexo F).

Tabla 14: Variación esperada de ventas comercios usuarios de Pagos Digitales en Barrio 31 - 2019

Variación de ventas	% Con tarjeta de debito	% Con tarjeta de crédito
Van a crecer más del 10%	92,0% (n=23)	68,0% (n=17)
Van a crecer menos del 10%	8,0% (n=2)	4,0% (n=1)
Se van a mantener igual	0,0% (n=0)	12,0% (n=3)
Van a bajar	0,0% (n=0)	8,0% (n=2)
Ns/Nc	0,0% (n=0)	8,0% (n=2)
Total	100,0% (n=25)	100,0% (n=25)

Fuente: EMIF B31 - Individuos

En resumen, contemplar la mencionada importancia que tiene la motivación de vender más a la hora de decidir aceptar medios de pago electrónicos para los comerciantes del Barrio 31 es vital para planificar una buena estrategia de digitalización. Los datos de este apartado nos muestran que la aceptación de pagos digitales no es sólo un tema de seguridad, sino también es una estrategia de negocios racional a la hora de mejorar la actividad económica.

Los comercios manifiestan que mejorar la seguridad y la logística, sumada a la expectativa de tener mejores resultados en las ventas son los grandes motores para impulsar la digitalización de sus pagos. **Consecuentemente, el segundo eje que una política de promoción a los pagos digitales en el Barrio 31 debe considerar es transmitir de manera sencilla y clara cómo el comerciante se beneficiará en términos económicos incrementando sus ventas o atrayendo nuevos clientes.**

o. RESULTADOS GRUPOS FOCALES A COMERCIOS 2019

En esta sección se exponen los resultados de los grupos focales realizados en dos reuniones llevadas adelante los días 10 y 16 de septiembre del 2019 en las instalaciones del CeDEL.

a. GRUPO FOCAL NRO. 1: Comerciantes con interacción presente o pasada con el sistema financiero

El FG fue realizado el día martes 10 de septiembre a las 9:30hs en las oficinas del CeDEL.

a.1 Perfil Socioeconómico y del negocio

- La cantidad de asistentes ha sido de 12 de personas, un **82% mujeres** (10 mujeres y 2 hombres)
- Los asistentes fueron **de nacionalidad peruana, paraguaya y boliviana**. Vinieron al país y se radicaron en el Barrio 31.
- Un **72% está casado o en concubinato** (casado/as 36%, concubinato 36% viudo/a 9%, soltero/a 18%)
- La **edad promedio de los asistentes fue de 42 años**, con personas entre los 26 y 57 años de edad.
- Un **70% posee estudios hasta secundario completo**, un 30% estudios superiores, terciario y universitario. (En específico: universitario 10%, secundario 40%, primario 30%, terciario 20%)
- **La residencia es prácticamente en su totalidad dentro del B31**. Salvo una persona que vive en Plaza San Martín y viaja al local a diario (es odontóloga).
- El rango de dispersión en antigüedad laboral es muy amplio, los asistentes declaran tener **desde 1 a 20 años de antigüedad en el empleo**.
- En **antigüedad promedio llevan 9.2 años** con una mediana de 7 años.
- La mayoría declaró **principal motivo de residir en el barrio la búsqueda de trabajo**.
- **Actividades comerciales declaradas:**
 - Compostura de calzado
 - Kiosco
 - Modista
 - Venta de productos medicinales

- Verdulería
 - Venta de ropa
 - Bazar
 - Ferretería
 - Odontología
- Todos los asistentes se encuentran empleados, por Cuenta Propia, pero **sólo el 36% se encuentra inscripto en alguna categoría de monotributo.**
 - Al indagar sobre los principales desafíos al llegar al B31 y trabajar, se señala **buscar un reconocimiento entre los vecinos.**

“Lo difícil es darse a conocer, ganar clientes, que te tengan confianza, que sepan realmente si sabés o no sabés”

“Por mi lado es hacerme conocer, luego de un tiempo ya nos conocen, ya saben a dónde ir y a dónde no”

“Yo tenía que buscar ferias, me habían echado de otra”

- **Señalan no tener otra actividad o fuente de ingresos además del empleo actual, y dedicarse a tiempo completo a su actividad comercial en el Paseo.**
- A su vez, el **100% de los participantes declara tener ingresos variables.**
- Mediante la encuesta estructurada podemos denotar que el **56% tiene ingresos promedios menores a los \$8.000.** Si sumamos el 22% que gana entre \$8.000 y \$11.000, el 78% del total gana menos de \$11.000. (en específico: 11% menos de \$5.000, 44% entre \$5.001 y \$8.000; 24% entre \$8.001 y \$11.000, 11% entre \$11.001 y \$14.000, y 11% declara más de \$30.001)
- **Sólo 3 personas informan recibir algún subsidio y/o pensión.** Entre ellas, una es la Tarjeta Ciudadanía Porteña para la compra de alimentos.
- La **mayor parte de sus clientes son personas del B31,** pero los fines de semana suelen comprar clientes de otros barrios.

“Los fines de semana viene gente de otros lados: de provincia, de capital, de varios lados”

- **Todos viven cerca de su negocio en el Paseo Comercial, salvo una persona.**
- **Solo una persona trabaja y vive en el mismo lugar** (hace 3 años), antes trabajaba en la feria y tenía otra actividad. Comentó que la sacaron de ahí, vive en el piso de arriba y trabaja abajo (alquila toda la propiedad).

- Coinciden en que las **reparaciones del comercio son importantes para las ventas** y la atracción de nuevos clientes.

“Si le ponés una buena luz, una buena pintada, mirá qué lindo, llama más la atención”

a.2 Teléfono móvil, educación y confianza digital

- Todos tienen un teléfono celular y le dedican mucho tiempo, principalmente para hablar por WhatsApp, utilizar Facebook o Instagram.
- Los teléfonos son muy caros, no tienen teléfonos de alta gama y por ese motivo no tienen tantas aplicaciones.
- Las redes sociales son lo común, varios mencionaron también usar el Google Maps para moverse fuera del Barrio 31.
- Les parece caro el teléfono celular, solo algunos (menos de la mitad) tiene un plan de datos mensuales.

“Pagar el celular es caro, lo uso mucho principalmente para WhatsApp y Facebook”

“Yo cargo generalmente 2 veces al mes, alguna vez más. Pero me conecto a Wifi en el McDonalds”

- Conocen a Mercado Libre y todos saben que se puede comprar y vender por internet, sin embargo, aquellos que lo han hecho mencionan realizarlo mediante grupos de Facebook. Dos personas mencionaron mirar en Instagram productos de ropa y accesorios.
- No utilizan las redes sociales ni los Marketplaces para vender sus productos, sin embargo, algunos si reciben pedidos o reservan por WhatsApp.
- Mencionan que la dificultad de comprar por internet es tener que ir a buscar el producto.

“En los Grupos de Facebook se puede vender y comprar de todo más barato”

“Yo no compro por internet porque me es incómodo tener que ir a buscar el producto”

“Yo tomo pedidos por WhatsApp para los medicamentos que vendo. Me reservan y cuando vienen a buscarlos me pagan”

a.3 Pagos Digitales e Inclusión Financiera

- Quienes tuvieron en el pasado una cuenta bancaria, no tuvieron una mala experiencia en particular, sino que no le encontraban sentido. No les traía valor, y además les sacaba tiempo ir a la sucursal.

- Quienes sí tienen cuenta, tampoco tuvieron una mala experiencia, pero coinciden en que ir a la sucursal es muy incómodo.
- Los que tienen cuenta afirman que en el día a día usan efectivo y que retiran en ATM.

“Ahora tenemos un Cajero Automático, pero igual a veces toca ir a la sucursal y es mucho tiempo”

“Yo dejé de tener cuenta porque no la usaba para nada.”

- No utilizan la tarjeta para pagar bienes en el día a día, salvo uno que comentó que sabe se usa en el barrio para ir al Hipermercado que está fuera.
- Quienes tienen cuenta, no miran saldos ni hacen actividades financieras desde el teléfono celular. No saben cómo hacerlo. Quienes no tienen coinciden en que les da miedo.
- Más de la mitad dice directamente no estar capacitado, el resto que le da miedo.

“No, nunca usé el teléfono para mi banco. No me siento cómodo poniendo claves importantes y cosas así en el teléfono, mirá si me lo roban”

“No entiendo cómo se hace eso”

- Uno de quienes tiene cuenta ha sacado un crédito hace mucho tiempo. Pero casi todos (más de la mitad) afirma que necesitaría financiarse para comprar mercadería o para refaccionar su hogar.
- Hay tres personas que dicen haber recibido transferencias personales. Nadie acepta pagos digitales en sus comercios.
- Les da miedo el dinero digital, pero consideran que es un avance siempre que les traiga seguridad. Hay que saber utilizarlo, y aprender al respecto. A varios les gustaría poder hacerlo algún día.

“A mí me hace falta dinero para mejorar mi hogar” “A mí también, todo lo que me queda lo pongo ahí” “

“Si claro me gustaría mover plata desde el celu, pero me da miedo.”

“Estaría bueno que haya tarjetas y eso, pero todos prefieren el efectivo.”

a.4 Experiencias Positivas y Negativas – El rol del Efectivo

- Vinculando el banco con el efectivo, mencionan que ir a la sucursal bancaria es una molestia y una pérdida de tiempo.
- Una persona de hecho dice que siempre la atendieron muy mal.

- Respecto al efectivo, no lo ven como algo incómodo.
- Todos aceptan efectivo en el barrio entonces es lo habitual. Sí coinciden en que es peligroso y pueden robarte, pero por eso no suelen tener mucho efectivo encima.
- Lo que les quedan lo ahorran en mercadería o refacción de la vivienda, para no sufrir la inseguridad del efectivo. Sin embargo, les parece más rápido y cómodo.
- Todos conocen gente que haya sufrido inseguridad. No señalan que en el comercio en el Paseo Comercial sea particularmente inseguro, pero sí conocen casos.
- A dos personas les robaron mercadería alguna vez, según ellos, por distraerse.

“El Paseo Comercial no es inseguro, adentro es más inseguro en realidad.”

“Yo todo lo que me sobra lo uso para comprar mercadería o arreglar mi casa”

“Si tenés mucha plata en efectivo te la pueden robar”

- Se afirma que la principal desventaja del efectivo es la inseguridad, pero también es lo que todos utilizan así que eso lo hace cómodo.
- En el comercio están al tanto de que no les roben mercadería.
- En el Paseo Comercial no se sienten inseguros, pero fuera de este sí.
- Igualmente, algunos señalan que les han robado en el comercio alguna que otra vez. Dos afirman que le hurtaron mercadería al paso.

“Hay que estar mirando la mercadería porque a veces hay mucha gente y pueden llevarse algo”

a.5 Impacto real y percibido de los pagos digitales

- No han recibido dinero del exterior, pero sí enviado.
- Más de la mitad afirma haber enviado dinero al exterior, ya sea cuando viajan ellos o bien mediante familiares. Les dan el efectivo y estos lo llevan.
- Sobre las aplicaciones financieras, quienes tienen cuenta bancaria saben que hay una App de su banco.
- No están muy al tanto de otras aplicaciones, pero toda la mesa conoce a Mercado Pago por Mercado Libre.
- Dos personas afirman haber recibido transferencias en el pasado. No indican haberlo hecho a través del teléfono celular.

- Sobre el crédito digital, no se imaginan pidiendo un préstamo por internet. No indican conocer gente que lo haya hecho tampoco.
- Al volver a retomar sobre el prestamista de barrio, coinciden en que es caro y que tampoco lo recomiendan más allá de considerarlo práctico.
- Sobre la tarjeta de crédito, señalan que sería difícil usarla, pero si les permite sacar dinero en efectivo que no tienen les interesaría. Se vuelve a mencionar la necesidad de tener financiamiento.

“Yo tendría una tarjeta de crédito. No compraría por internet, pero para sacar más del cajero”

“No me imagino sacando un préstamo por internet”

- Sobre aceptar pagos digitales y tarjetas en su actividad comercial, mencionan que si los clientes tuvieran para pagar con ellos sí sería un beneficio.
- Que si pudiera generar más ventas si pudieran ofrecer promociones o descuentos, pero no saben cómo y retoman que los clientes no se lo piden.
- Sobre qué características debe tener para implementarlo destacan seguridad, facilidad de uso y confiabilidad.

“Si me trae más ventas, claro, aceptaría tarjetas o alguna otra cosa”

“Tiene que ser fácil de usar, y traerme beneficios”

b. GRUPO FOCAL NRO. 2: Comerciantes sin interacción presente o pasada con el sistema financiero

El FG fue realizado el día lunes 16 de septiembre a las 9:30hs en las oficinas del CeDEL

a.1 Perfil Socioeconómico y del negocio

- La cantidad de asistentes ha sido de 10 personas, **un 50% mujeres.**
- Los asistentes fueron de **nacionalidad peruana, paraguaya y boliviana.** Vinieron al país y se radicaron en el Barrio 31.
- Un **80 % convive con su pareja, pero ninguno está casado** (en específico: casado/a 0%; concubino/a 80%, soltero/a 10%, viudo 10%)

- La **edad promedio de los asistentes fue de 40 años**, con personas entre los 24 y 58 años de edad.
- Un **90% posee estudios hasta secundario completo**, sólo un 10% estudios superiores, en este caso universitarios. (en específico: universitario 10%, secundario 40%, primario 50%)
- La **residencia es prácticamente en su totalidad dentro del B31**. Salvo dos personas (una vive en San Martín y otra en el Barrio de Constitución).
- El rango de dispersión en tiempo de antigüedad laboral es muy amplio, los asistentes **declaran tener desde 2 hasta 20 años de antigüedad en el empleo**. Un asistente declara 1 mes, puesto que ha comprado recientemente.
- En **antigüedad promedio llevan 9 años** con una mediana de 8 años.
- **Actividades comerciales declaradas:**
 - Gastronomía y costura
 - Almacén (2 personas)
 - Carnicería (2 personas)
 - Fotografía y video
 - Cotillón
 - Verdulería
 - Restaurant
- Todos los asistentes se encuentran empleados, por Cuenta Propia, pero sólo **el 30% se encuentra inscripto en alguna categoría de monotributo**.
- **Solo el 30% declaró que además de su empleo actual, tienen otra actividad que les provee ingresos.**
- Todos los **participantes declararon tener ingresos variables, salvo una persona que expuso que tiene ingresos fijos (alquila una habitación de su propiedad)**
- Mediante la encuesta estructurada podemos denotar que **el 60% tiene ingresos promedios menores a los \$8.000. Si sumamos el 10% que gana entre \$8.000 y \$11.000, el 70% del total gana menos de \$11.000.** (en específico: 30% menos de \$5.000, 30% entre \$5.001 y \$8.000, 10% entre \$8.001 y \$11.000, 10% entre \$11.001 y \$14.000, 10% entre \$17.001 y \$20.000, 10% entre \$20.001 y \$23.000)
- **El 50% de las personas informan recibir algún subsidio y/o pensión.** En su mayor proporción, tarjeta ciudadanía porteña y Asignación Universal por Hijo.
- **La mayor parte de los clientes son personas del B31**, pero suelen comprar clientes de otros barrios.

“Si, hay clientes que vienen de José C. Paz, de Recoleta, de Palermo porque la carne es más barata”

- **Todos viven cerca de su negocio en el Paseo Comercial.**
- Se presenta como prioridad la refacción del comercio o local por sobre la de su casa.

“La prioridad es el negocio, lo tenemos que tener bien para vender”

“Es bueno que tu lugar de trabajo sea agradable”

a.2 Teléfono móvil, educación y confianza digital

- Todos tienen un teléfono celular, principalmente para hablar por WhatsApp, utilizar Facebook o Instagram.
- Mencionaron el tema de la inseguridad, a dos personas le han robado el móvil y todos confirman que la inseguridad obliga a cuidarse mucho en cómo se utiliza.
- Todos cargan el teléfono a medida que van necesitando datos, solo una persona tiene un plan mensual.
- No tienen aplicaciones por fuera de redes sociales y las tradicionales. A veces miran videos de YouTube, pero principalmente de Instagram o Facebook.

“A mí me robaron dos veces el celular, acá es muy común que te lo intenten robar. No lo saco en cualquier lado”

“Yo miro mucho Instagram, lo uso todos los días como WhatsApp”

- No compran ni venden por internet, tiene su economía en el Barrio. Saben que en Instagram aparecen publicidades, pero prefieren comprarle a gente conocida.
- No utilizan las redes sociales ni los Marketplace para vender sus productos

“En Instagram me aparecen publicidades, pero prefiero comprar a gente conocida. Conozco gente que ha tenido malas experiencias comprando en Facebook”

“Yo no compro por internet porque me es incómodo tener que ir a buscar el producto”

a.3 Pagos Digitales e Inclusión Financiera

- La visión de la banca en general no es buena. Mencionaron casos de personas y/o conocidos que tuvieron problemas.
- Además, afirman que no les trataron bien en las sucursales, que es muy incómodo y les haría perder mucho tiempo.

- No mencionan el ATM del barrio 31 como un aspecto más útil

“Los Bancos no nos dan productos, además si pueden te sacan plata.”

“Siempre que paso por un banco veo una cola enorme.”

- Quienes pueden ahorran, pero además hay interés en el préstamo y el financiamiento.
- Cuatro personas afirmaron haber participado en rondas/Pasanakus.
- Indican que ponen dinero una vez por semana y les sirve para tener más dinero del que ponen (financiarse)
- También mencionaron a Coppel como financiera en el Barrio 31, y todos conocen personas que dan préstamos personales (prestamistas de barrio).
- Respecto al prestamista del barrio, confirman que son caros pero que les da el dinero en el acto.

“Es una persona del Barrio 31, que le pedís dinero y le pagas por semana”

“Yo participo de una rueda con amigas y vecinas. Me sirve mucho.”

- De manera general, no se ven en el futuro haciendo transacciones desde el teléfono celular.
- Mencionan que pagar con el celular o recibir pagos con este es peligroso, que no sabrían que hacer si algo sale mal.
- Sobre aceptar pagos con tarjeta, indican que los clientes no les piden. No afirman que puedan tener más ventas si tienen vendieran digital.

“¡No me veo mandando dinero desde el teléfono, mira si hago algo mal y pierdo mi plata!”

“Acá nadie pide pagar con tarjeta, es todo efectivo”

a.4 Experiencias Positivas y Negativas – El rol del Efectivo

- Sobre por qué no tener una cuenta bancaria o en una institución, directamente afirman que no le encuentran utilidad.
- Vuelven a mencionar que no les gustan los bancos en general.
- Señalan que es peligroso vivir en el Barrio 31, que es posible que te roben y tenes que tener mucho cuidado.

- Tres personas contaron ejemplos recientes de delincuencia.
- Uno de ellos agregó que es muy difícil que no te hayan intentado robar alguna vez.
- No afirman que la inseguridad sea algo que les limite en su actividad comercial en particular, es inseguro para todos/as por igual.

“El Barrio es muy inseguro, siempre tienes que estar atento”

“A mí me robaron tres veces, es muy difícil moverse en el Barrio”

- El efectivo es incómodo y destacan a veces la dificultad de contar con cambio, billetes y monedas.
- Señalan que la plata no alcanza, que los precios siempre suben. Dos participantes hablaron de la inflación directamente, y de que lo que se pueda tener se debe usar para comprar mercadería.

“La plata no alcanza, el precio siempre sube. Yo compro mercadería con lo que me queda”

a.4 Impacto real y percibido de los pagos digitales

- El envío de dinero al exterior es habitual. Todos quienes tienen personas en el exterior han realizado algún movimiento. Tres de ellos mencionaron haber utilizado WesterUnion y ArgenPer para mandar dinero
- Sobre la recepción de dinero, mencionan el mismo método. Pero esto es mucho menos habitual.
- Sobre las aplicaciones financieras, no dicen ninguna específica. Pero al ser preguntados al respecto afirman conocer a Mercado Pago.

“Si mando dinero, pero no recibo jaja, ya quisiera”

“Yo he enviado dinero a través de WesterUnion a Bolivia”

- Les parece imposible pedir un préstamo digital. Señalan la inseguridad y la desconfianza como principal motivo.
- De hecho, tampoco la tarjeta de crédito. Tres personas opinaron que la tarjeta de crédito es cara y que te puede dejar deudas. Nadie opinó de manera diferente.
- Sobre el prestamista informal como opción, esta vez sí afirman que es caro.

“La tarjeta de crédito es peligrosa, a una amiga le dejaron una deuda muy grande”

“Nunca pediría un préstamo por internet, no sé cómo hacerlo y de cualquier modo no me gusta la idea.”

- Son muy resilientes a los pagos digitales. Vuelven a señalar que no creen que tenga ningún beneficio económico porque en el barrio todos usan efectivo.
- Solo al indagar en los aspectos positivos posibles y retomar el tema de la inseguridad, afirman que si es un beneficio, pero no con entusiasmo.
- Sobre qué características debe tener para aceptar pagos digitales señalan que debe darles un beneficio directo, asegurarles que van a ganar más dinero con ellos.

“Acá todos quieren efectivo, ya han intentado con tarjetas y esas cosas, pero no funcionó”
 “Además es complicado. Sólo si me hace ganar más plata, pero no me imagino cómo”.

c. COMPARATIVA DE GRUPOS FOCALES

A continuación, se exponen de manera resumida los aspectos más destacados de los distintos grupos focales en términos comparativos.

TABLA 15: Comparativa Grupos Focales a Comerciantes del B31 - 2019

<u>GRUPO FOCAL #1</u>	<u>GRUPO FOCAL #2</u>
a. Comerciantes que tienen alguna interacción con el sistema financiero (ya sea como usuarios finales o para fines comerciales) b. Comerciantes que tuvieron alguna interacción con el sistema financiero en el pasado	a. Comerciantes que nunca tuvieron interacción con el sistema financiero (ya sea como usuarios finales o para fines comerciales)
<i>SOCIOECONÓMICO Y DEL NEGOCIO</i>	
-Grupo mayoritariamente femenino (82%) -Todos los participantes viven en las proximidades del Paseo Comercial, salvo una persona. -La antigüedad es variada, y mayoritariamente no tienen otro ingreso extra. -Declaran no tener otro ingreso extra al negocio	-Grupo simétrico en género (50% mujeres) -Todos los participantes viven en las proximidades del Paseo Comercial. -La antigüedad es variada, el 30% declararon tener un ingreso extra. -La mitad recibe un subsidio del gobierno. -El 30% está inscripto en el monotributo

<p>-Uno de cada tres se encuentra inscripto en el monotributo.</p> <p>-La mayor parte de los clientes son personas que residen en el Barrio 31.</p>	<p>-La mayor parte de los clientes son personas que residen en el Barrio 31.</p>
---	--

TELÉFONO MÓVIL, EDUCACIÓN Y CONFIANZA DIGITAL

<p>-Todos tienen teléfono móvil y smartpone, pero no todos de alta gama.</p> <p>-No tienen muchas aplicaciones, pero si utilizan Facebook e Instagram.</p> <p>-Menos de la mitad tiene un plan mensual, el resto carga mientras va necesitando.</p> <p>-Conocen Mercado Libre, pero prefieren utilizar grupos de Facebook para compra y venta. Destacan que se mueve en efectivo.</p> <p>-No vinculan utilizar el teléfono para el negocio, pero algunos hablan por WhatsApp con proveedores.</p> <p>-Se sienten cómodos con el teléfono móvil.</p> <p>-No venden por internet, pero algunos se mostraron con algún interés al comercio electrónico y reciben pedidos por WhatsApp</p> <p><i>“En los Grupos de Facebook se puede vender y comprar de todo más barato”</i></p> <p><i>“Me gustaría poder tener clientes que no sean del Barrio, llegar más lejos”</i></p>	<p>Todos tienen teléfono móvil y smartpone, pero no todos de alta gama.</p> <p>-No tienen muchas aplicaciones, pero si utilizan Facebook e Instagram.</p> <p>-Todos salvo uno carga datos a medida que va necesitando.</p> <p>-Saben que se puede vender y comprar por internet, pero prefieren a través de gente conocida.</p> <p>-No vinculan el celular al negocio.</p> <p>-Se sienten cómodos con el teléfono móvil, pero lo cuidan mucho porque es caro.</p> <p>-No se mostraron particularmente interesados a vender por internet.</p> <p><i>“Ha habido malas experiencias comprando en Facebook”</i></p> <p><i>“A mí me robaron dos veces el celular, acá es muy común que te lo intenten robar. No lo saco en cualquier lado”</i></p>
---	---

PAGOS DIGITALES E INCLUSION FINANCIERA

<p>-No tienen una mala visión del banco o de las instituciones financieras, quienes dejaron de tener cuenta fue porque simplemente no le encontraban valor.</p> <p>-Los que tienen cuenta bancaria afirman retirar dinero para moverse en efectivo. No depositan de su negocio. Ese retiro se hace en ATM.</p> <p>-Más de la mitad afirma no considerarse capacitados para hacer transacciones financieras desde el teléfono, pero estar interesados. El resto directamente le da miedo.</p>	<p>-Tienen una visión mala del banco, mencionan haber escuchado de casos donde les trajeron problemas.</p> <p>-Se manejan en efectivo, pero cuatro informa participar en metodologías de ahorro/crédito solidario “Pasanaku”.</p> <p>-Dos hablaron de los prestamistas del barrio, y también conocen a Coppel.</p> <p>-En términos generales, no se imaginan haciendo actividades financieras desde el celular. Les da miedo.</p>
--	---

<p>-No utilizan la tarjeta para pagar bienes o servicios, prima el efectivo.</p> <p>-Sólo una persona sacó un crédito en el banco, pero más de la mitad demandaría. Para el negocio y para la vivienda.</p> <p>-Ninguno acepta pagos con tarjeta, pero algunos han recibido transferencias.</p> <p>-La visión sobre el dinero digital es buena, pero en el barrio se maneja el efectivo.</p> <p><i>“Si claro me gustaría mover plata desde el celu, pero me da miedo.”</i></p> <p><i>“Estaría bueno que haya tarjetas y eso, pero todos prefieren el efectivo.”</i></p>	<p>-No le ven valor a una tarjeta de crédito. Afirman una percepción de que es caro.</p> <p>-Respecto al efectivo en su comercio afirman que sus clientes no le piden pagar con tarjeta. No le encuentran valor a aceptar pagos digitales.</p> <p>-Al mencionarles realizar el comercio electrónico sostienen sirve para encontrarse con personas y pagar cara a cara.</p> <p><i>“No me veo mandando dinero desde el teléfono ¡mira si hago algo mal y pierdo mi plata!”</i></p> <p><i>“Acá nadie pide pagar con tarjeta, es todo efectivo”</i></p>
---	---

EXPERIENCIAS POSITIVAS Y NEGATIVAS – EL ROL DEL EFECTIVO

<p>-La principal mala experiencia es ir a la sucursal y tener que esperar. Una persona cuenta que no la atienden bien.</p> <p>-No mencionan que manejar efectivo les traiga incomodidad, pero están al tanto de la inseguridad.</p> <p>-Sobre las ventajas, mencionan la practicidad y velocidad.</p> <p>-La principal desventaja del efectivo es la inseguridad.</p> <p>-Respecto a la inseguridad en el comercio, están más al tanto de que le roben mercadería que otra cosa.</p> <p>-Destacan que en el Paseo Comercial no han tenido muchos inconvenientes, pero sí alguna que otra vez. Ahora fuera de este es más inseguro.</p> <p>-No ahorran en efectivo, compran mercadería.</p> <p><i>“Yo todo lo que me sobra lo uso para comprar mercadería o arreglar mi casa”</i></p> <p><i>“Si tenés mucha plata en efectivo te la pueden robar”</i></p>	<p>-El principal motivo para decidir estar fuera del sector financiero es no encontrarle utilidad, no agregarle valor. A varios no le gustan los bancos.</p> <p>-Muchos han sufrido algún robo o conocen a alguien que les hayan robado, pero ninguno señala como perjuicio de su actividad comercial.</p> <p>-Afirman la incomodidad de contar con cambio para sus ventas.</p> <p>-Respecto al ahorro, compran mercadería extra para reservar el valor del dinero.</p> <p>-Sobre las ventajas del efectivo señalan que es lo que “todos usan”</p> <p>-Sobre las desventajas, que ya no alcanza, pierde valor.</p> <p><i>“La plata no alcanza, el precio siempre sube. Yo compro mercadería con lo que me queda”</i></p> <p><i>“El Barrio es muy inseguro, siempre tenés que estar atento”</i></p>
--	--

IMPACTO REAL Y PERCIBIDO DE LOS PAGOS DIGITALES	
<p>-Sí, han enviado dinero al exterior y también han recibido. La forma más habitual es a través de familiares y/o amigos que viajen.</p> <p>-Están al tanto de la App Bancaria y de MercadoPago. Dos recibieron transferencias locales.</p> <p>-Les gustaría tener una tarjeta de crédito. Mencionaron lo caro del prestamista. No se imaginan pidiendo un crédito online.</p> <p>-Sobre aceptar pagos en su local, algunos creen que, si los consumidores lo piden entonces sí, podría mejorarles las ventas.</p> <p>-Les es importante que sea rápido y comprensible. Principalmente el entendimiento es lo más importante, pero que no falle y les de seguridad también.</p> <p><i>“Si me trae más ventas, claro, aceptaría tarjetas o alguna otra cosa”</i></p> <p><i>“Tiene que ser fácil de usar, y traerme beneficios”</i></p>	<p>- Sí, han enviado dinero al exterior y también han recibido. La forma más habitual es a través de familiares y/o amigos que viajen. Dos mencionaron WesterUnion y ArgenPer</p> <p>-Han escuchado hablar de Mercado Pago.</p> <p>-No se imaginan pidiendo un crédito online. Le tienen miedo a la tarjeta de crédito. Sin embargo, quienes han pedido crédito, coinciden en que es muy caro.</p> <p>-No ven realista aceptar pagos digitales en su local, no creen les traería beneficios. El único que coinciden es el de la seguridad al robo, pero no surge inmediatamente la respuesta.</p> <p>-Para aceptar pagos digitales, tendría que traerles un beneficio directo, económico, asegurarles que van a ganar más dinero.</p> <p><i>“Acá todos quieren efectivo, ya han intentado con tarjetas y esas cosas, pero no funcionó”</i></p> <p><i>“Además es complicado. Sólo si me hace ganar más plata, pero no me imagino cómo”.</i></p>

p. CONCLUSIONES PRELIMINARES – B31 Comerciantes 2019

A lo largo de este Capítulo hemos buscado comprender con mayor profundidad el estado actual de los pagos digitales en comercios del Barrio 31. Para ello, además de caracterizar y diagnosticar el estado actual, se han analizado las barreras y bondades (efectivas y percibidas) que enfrentan los pagos digitales en esta población.

Además de nuestras hipótesis específicas, un objetivo subyacente en esta tesis doctoral es presentar diagnósticos variados como medio para mejorar el diseño de futuras políticas de inclusión financiera, en este caso, mediante instrumentos de pago digital en barrios vulnerables. Reconociendo la importancia de los pagos digitales para la inclusión financiera, y la necesidad de una medición robusta y profunda para el buen diseño de intervenciones efectivas, avanzamos en nuestro ejercicio empírico.

A continuación, se presentan los hallazgos preliminares que aportan evidencia respecto a nuestras hipótesis específicas para el segmento de comercios:

1. *Qué el teléfono celular es el principal acceso al mundo digital de los comerciantes. La mayoría no tiene algún otro dispositivo con acceso a internet.*

En base a nuestra EMIF B31-Comercios podemos corroborar que el teléfono móvil es el gran acceso al mundo digital para los comerciantes, 87% tiene un teléfono móvil. Incluso en muchos casos, es el único medio propio que tiene un comerciante para acceder a internet siempre que 82% declara se conecta a internet únicamente a través de este. Sin embargo, como vimos, los datos muestran una convivencia entre tenencia masiva de un teléfono móvil inteligente y un casi nulo uso del mismo para realizar compras, ventas, descargar una billetera digital, etc.

2. *Qué los comercios que no aceptan ni les interesa aceptar medios de pago digitales, a su vez, no se auto perciben suficientemente capacitados a nivel tecnológico.*

La EMIF B31 - Comercios nos permite observar que (de acuerdo con nuestra muestra) los comerciantes que no se sienten capacitados a nivel tecnológico, son menos propensos a ofrecer y también a verse interesados en ofrecer formas de pago digital en sus comercios. La seguridad respecto a sus capacidades tecnológicas entre quienes aceptan es mayor (muy seguros 44%) que entre quienes no aceptan (muy seguros 32%). De igual modo, quienes no tienen celular no están interesados, y quienes sí poseen si lo están. Como dato a contemplar, estas poblaciones son las más jóvenes y con mayores estudios alcanzados

3. *Que los comerciantes que aceptan medios de pago digitales luego hacen y demandan un uso mayor de otros servicios que ofrecen las entidades financieras formales.*

La EMIF B31 - Comercios nos permite observar el hecho de cómo aumenta no solo el acceso, sino también el uso de distintos servicios financieros en la población de comerciantes que aceptan pagos digitales. Esto queda reflejado en la frecuencia de uso de la cuenta es 3 veces mayor en quienes aceptan, también en la mayor demanda potencial de crédito, uso de ATM ´s, Banca Móvil, entre otros. En línea con nuestro

marco teórico, sería entonces destacable como la expansión de los pagos digitales tiene incentivos cruzados.

4. *Que los comerciantes que aceptan medios de pago digitales luego tienen mayor propensión a utilizar dinero electrónico en otros ámbitos, generando un efecto multiplicador”*

La EMIF B31 - Comercios también nos que quienes ofrecen a sus clientes pagar digitalmente, son más propensos luego a consumir pagando de la misma manera en su rol de consumidores. El fin declarado en un 92% entre quienes aceptan pagos es utilizar dinero digital, luego obtener más ventas en un 88%. También tienen más propensión declarada de pagarles a sus proveedores con pagos digitales (muy de acuerdo 48%) y utilizan con más frecuencia la tarjeta de crédito. Todo ello nos permitió enfatizar en cómo se genera un círculo virtuoso en la cadena de pagos digitales multiplicando sus efectos inclusivos.

5. *Que el efectivo es el medio de pago más utilizado por los comerciantes a pesar de que la mayor parte sufrió algún inconveniente y/o delito que le generó pérdidas (robos, billetes falsos, pérdidas, etc.). Los comerciantes valoran los medios de pagos digitales principalmente porque pueden ser una herramienta para mejorar la seguridad.*

La EMIF B31 - Comercios también nos brindó evidencia sobre cómo el efectivo es efectivamente el rey, pero convive con la inseguridad. El 62% de los comerciantes sufrió en los últimos tres años un siniestro delictivo en relación al dinero en efectivo. Consecuentemente, pudimos encontrar que el interés por adoptar pagos digitales en sus comercios tiene, justamente, una de sus motivaciones en representar una opción más segura de administrar el dinero y evitar robos u otro tipo de delitos.

6. *Que la percepción sobre la posibilidad de tener un crecimiento en las ventas es una de las principales motivaciones que encuentran los comerciantes que no aceptan pagos*

La EMIF B31 - Comercios también nos brindó evidencia sobre cómo Los comercios manifiestan que mejorar la seguridad y la logística, sumada a la expectativa de tener

mejores resultados en las ventas son los grandes motores para impulsar la digitalización de sus pagos. Específicamente, el 83% de los interesados la escogió como una razón para empezar aceptar pagos digitales en su comercio

Por su parte, también pudimos encontrar corolarios que vale la pena destacar. Nuestros grupos focales dieron robustez concreta a las primeras dos y últimas dos hipótesis. Pero también, ayudaron a enfatizar la relevancia del comerciante en su rol doble: aceptador y usuario financiero. Dieron valiosa información sobre la necesidad de claridad en incentivos, muchos de ellos mencionados en la encuesta de índole económica, de seguridad y también de las externalidades en la economía del comerciante.

De igual modo, pudimos encontrar que entre los participantes de los grupos focales la mayor parte de los clientes residen en el Barrio, y cómo las online mediante marketplaces no son algo particularmente desarrollado (sí existe alguna experiencia mediante aplicaciones de mensajería).

A estos hallazgos adicionales a nuestras hipótesis, debemos agregarles la necesidad de equilibrio entre el uso personal y el uso comercial del móvil, y también la necesidad de educación digital además de financiera, con una oportunidad de enfoque en jóvenes referentes en sus círculos sociales.

Definitivamente una política pública de pagos digitales en comercios de barrios vulnerables deberá atender con especial atención a un conjunto de fortalezas, oportunidades, debilidades, y amenazas que se desprenden de la lectura de esta tesis doctoral.

Al igual que en nuestro estudio a individuos, este capítulo nos permitió aportar evidencia a diversas hipótesis y también traer nuevos hallazgos a nuestro análisis, ahora desde la dimensión de los comercios. Ambos capítulos nos permiten obtener importantes conclusiones y diagramar recomendaciones, pero adolecen de reflejar la realidad de un único barrio popular de Argentina.

Por ello, seguidamente, presentaremos los resultados de replicar este ejercicio para personas y comercios en otros barrios populares de Argentina mediante un estudio realizado en el año 2021. El siguiente capítulo nos permitirá indagar varias de estas dimensiones con carácter nacional (hogares, comercios y el fenómeno digital), y trayendo además un aporte al estado de situación post pandemia.

Este ejercicio será fundamental a la hora de traer mayor robustez a estas conclusiones preliminares. En nuestra última Sección, presentaremos todos los corolarios y nuestras recomendaciones finales.

CAP. IX - ESTUDIO EMPÍRICO Nro. 3: Inclusión Financiera y Pagos Digitales en Barrios Populares de Argentina: un relevamiento en 10 provincias de Argentina al año 2021

q. Introducción al Caso de Estudio: Inclusión Financiera Digital y Pagos Digitales en Barrios Populares de Argentina en contexto del COVID-19.

Tras haber abordado en profundidad el caso del Barrio 31 como un estudio exploratorio e inédito, tanto desde la perspectiva de los consumidores como de los comerciantes durante los años 2018 y 2019, en este apartado realizaremos un primer ejercicio a nivel nacional.

Se torna fundamental señalar que este ejercicio estaba pactado a ser realizado en el año 2020. Sin embargo, la pandemia del Coronavirus obligó a aletargar el trabajo de campo habiéndose realizado finalmente en el año 2021. Lo que era imposible de predecir, es que el COVID-19 tendría semejante impacto a nivel global en el desarrollo de las finanzas digitales. Es por ese motivo, que, en este último ejercicio, se incorporaron variables y dimensiones en base al aprendizaje precedente en el Barrio 31 pero también se contextualizaron enfatizando la dimensión digital en un escenario post-COVID temprano.

Como veremos a continuación, en este apartado se buscarán cotejar las mismas hipótesis. Sin embargo, se hará un foco particular en la dimensión digital producto de los debates devenidos con la pandemia. En otras palabras, aunque cubrirá las hipótesis planteadas, la fusión de ambos relevamientos tendrá un énfasis mayor en la arista digital.

Sin duda con antelación al COVID-19 ya se observaba cómo el debate en torno a reconocer a las herramientas digitales como parte de los derechos legítimos de las personas se había incrementado ([Rosa, 2013](#)). Por supuesto que las desigualdades que marcan a la región de América Latina no son ajenas en el aspecto digital. La brecha digital era amplia antes del advenimiento del Coronavirus. Para dimensionar, en el año 2020 CAF denotaba que un tercio de la población latinoamericana (244 millones de sus habitantes) no contaba con acceso a servicios de Internet ([CAF, 2020](#)).

En consecuencia, existiría un acceso y conocimiento desigual a las nuevas tecnologías por parte de diferentes grupos sociales. Según el reporte de Ziegler y coautores de 2020, la brecha digital se acentúa entre segmentos específicos como la población urbana y rural, entre hombres y mujeres, jóvenes, adultos mayores, población indígena y otros grupos desfavorecidos representados por los quintiles más bajos de ingreso ([Ziegler et. al., 2020](#)).

En esta misma línea, en 2020 un informe de la CEPAL mostraba cómo, de los 12 países relevados, en el quintil de ingresos más altos el 81% de los hogares contaba con acceso a servicios de internet. Sin embargo, estos niveles se reducían desproporcionadamente a medida que se descende en la pirámide de ingresos, alcanzando el 53% de los hogares del segundo quintil con conexión web, y sólo el 38% de las familias pertenecientes al quintil más bajo goza de tal acceso ([CEPAL, 2020](#)).

Como vimos en secciones anteriores, la brecha digital no se agota en desigualdades del campo tecnológico. Estas acentúan las desigualdades sociales ya existentes y, muchas veces, refuerzan los ciclos de pobreza y exclusión ([Robert, 2015](#)). Así, el analfabetismo digital puede ser motivo de relegamiento de diferentes ámbitos como el educativo o el laboral, lo cual crea más obstáculos en el acceso a servicios y/o derechos básicos por parte de poblaciones vulnerables.

De esta manera el rol de la inclusión digital (condición necesaria para una inclusión financiera de esta índole) era sin duda de importancia crítica previo al COVID-19. De hecho, la literatura sostiene que la brecha digital es tan relevante, que es susceptible de seguir aumentando las diferencias económicas ya no sólo de los individuos, sino también de las distintas regiones. Aquellas menos educadas digitalmente no podrán formar parte del actual mercado de la información, en el que la globalización e internet son plataformas reinantes.

En lo que respecta a poblaciones en situación de vulnerabilidad o bien que habitan barrios populares, la inclusión digital permite el acceso a diversos bienes y servicios públicos y privados. Por lo tanto, es una pieza fundamental para la inserción social. Estos segmentos en específico, por sus condiciones socioeconómicas y laborales (donde se destaca la informalidad), tienen una posibilidad reducida a garantizar su inclusión digital. Los motivos teóricos son diversos y han sido tratados en las primeras secciones de esta disertación. Sin embargo, vale destacar que no se agotan únicamente producto de una posible falta de alfabetización en el campo digital, sino también de acceso a las

herramientas y servicios digitales, y a las posibilidades de haber desarrollado habilidades óptimas, lo cual se traduce en diferencias en los niveles de apropiación y acceso a recursos digitales.

En esta línea, los hogares vulnerables (con menores niveles de acceso a la educación y a las tecnologías) tienen menos probabilidades de estar conectados cuando lo desean. De igual modo, la precariedad en su entorno en términos de infraestructuras públicas y habitacionales se correlacionan con menor probabilidad de tener acceso a Internet en el hogar más allá de los dispositivos móviles ([Chen y Li, 2022](#)).

Los barrios populares y asentamientos informales tienen características particulares que los diferencian de los barrios formales. La situación que enfrentan sus habitantes, por tanto, también está atravesada por numerosas problemáticas cotidianas que requieren soluciones o tratamientos específicos. Esta realidad impacta sobre todas las esferas de la vida y se refleja, específicamente, en las posibilidades para acceder a bienes y servicios esenciales.

Estos obstáculos pueden llegar a deteriorar la calidad de vida de las personas, ya que están relacionados a cuestiones elementales para el desarrollo individual y social. Se trata del acceso a servicios públicos tales como agua corriente, gas, electricidad y cloacas, como a la salud y educación públicas, así como el empleo y programas de seguridad social. Esta situación agudiza la precariedad de los y las habitantes colocándolos en una posición de alta vulnerabilidad, ya que se encuentran en inferioridad de condiciones que el resto de la población, reproduciendo la desigualdad y la exclusión.

En Argentina y para las fechas estudiadas en este capítulo, la mayoría de la población de los barrios populares atravesaba una situación de pobreza que limitaba sus posibilidades en cuanto acceso a bienes y servicios, reproduciendo así trabas para la inclusión. En este sentido, tomando a la pobreza desde su carácter multidimensional, incorporando aspectos vinculados al hábitat, empleo y seguridad social, el 47% de la población a nivel nacional se encontraba en situación de pobreza ([SIEMPRO, 2020](#)).

Esto se profundiza aún más en los barrios populares. Como destacaban Salvia y Bonfiglio (2015), en las urbanizaciones informales se registran tasas de pobreza en los hogares tres veces más altas que en espacios urbanos formales, y tasas de indigencia casi cuatro veces más altas. Además, más de cuatro de cada diez hogares en villas o asentamientos se encontraban bajo la línea de pobreza, al mismo tiempo los ingresos de uno de cada diez

hogares en urbanizaciones informales no llegaban a cubrir el valor de la canasta básica alimentaria ([Salvia y Bonfiglio, 2015](#)).

La situación de vulnerabilidad en los barrios populares de Argentina tiene varias aristas. Por un lado, existen ciertos déficits relacionados a la infraestructura básica que impacta en las condiciones materiales de vida; por otro lado, hay problemas en el acceso a otro tipo de servicios que no necesariamente se reflejan materialmente, pero que contribuyen a la exclusión y agranda la brecha social. Por ejemplo (pero no exhaustivamente) podemos señalar la precariedad en la tenencia de la vivienda, falta de acceso a agua potable y/o corriente, precariedad en el tramado eléctrico, mayor complejidad para el acceso a servicios de salud y educación (aunque en muchos casos existen saberes en los barrios populares que son invisibilizados porque no cuentan con la certificación correspondiente), entre otros como por supuesto falta de acceso a una economía digital justa y de calidad ([Salvia y Bonfiglio, 2015](#)).

Por supuesto que las dificultades en el acceso a estos servicios no se deben sólo a la falta de infraestructura adecuada, sino también a que las personas no pueden asumir la titularidad o responsabilidad de estos por darse un contexto de informalidad. Como vimos en secciones anteriores, los hogares en barrios populares enfrentan mayores dificultades para acreditar su identidad o bien quedan excluidas económicamente siendo impulsadas a poder garantizarse el suministro a través de conexiones informales o clandestinas, lo cual impacta en no contar con un servicio seguro y adecuado, e imposibilitar posibles reclamos, o bien asegurarse igual calidad que los hogares formales.

La informalidad en los barrios populares tiene un efecto de doble vulneración sobre sus habitantes. Por un lado, por la ya mencionada dificultad para acceder a bienes y servicios de calidad, y por el otro, esta situación pone en una posición más delicada a la población ya que no contar con la certificación de cierta información, impide poder acceder a esos servicios, por lo tanto, las posibilidades de salir del estado de vulneración de derechos, se ve limitada. Como mencionamos al inicio de esta tesis, se refuerza así el círculo de la pobreza y la desigualdad.

En esta línea, a lo largo de este trabajo también hemos señalado como la inclusión financiera y digital de las personas a cobrado un lugar cada vez más protagónico en los debates globales de política pública. Particularmente en países emergentes, donde se esgrime como condición necesaria para alcanzar un crecimiento y desarrollo económico

inclusivo y sostenible [De Sousa, 2015](#), [Dema, 2015](#); [Cull et al., 2021](#); [Dabla-Norris et al., 2021](#); [Vo et al., 2021](#); [Ozili, 2021](#)).

Este fenómeno global no fue más que reforzado tras la pandemia del Coronavirus. No obstante, la falta de información sobre el acceso y uso de los servicios financieros en barrios populares limitó al sector público y a las instituciones financieras formales de comprensión para facilitar el diseño de productos y políticas a medida de las circunstancias. El Global Findex 2021 fue publicado recién en el mes de abril del 2022, dejando a la región con un estado de situación actualizado hasta 2017 para tomar decisiones durante la pandemia del COVID-19.

Los pagos digitales se esgrimieron aún más protagónicos como puerta al resto de los servicios financieros durante la pandemia de Covid-19. Según el Banco Interamericano de Desarrollo, el segmento de “Pagos digitales”, fue el que presentó mayor crecimiento durante el primer semestre de 2020, por lo que se consideró que la pandemia fue un catalizador de pagos digitales ([BID, 2020](#)).

En este sentido, y destacando como ya se ha hecho repetidas veces en esta tesis, que la inclusión financiera ha de ser un medio para un fin y nunca un fin en sí mismo, contar con información precisa y cercanía con el territorio para el entendimiento de la problemática es condición necesaria para la elaboración de soluciones adecuadas que respondan a las necesidades de las personas. El presente capítulo se propone realizar un primer diagnóstico a nivel nacional sobre distintas dimensiones de la inclusión financiera en barrios populares, centrando el análisis en el rol de los medios de pago digitales, buscando así brindar robustez a las hipótesis estudiadas en los dos capítulos anteriores.

De esta manera, este apartado pretende observar cómo las herramientas digitales y financieras atraviesan a las poblaciones en Barrios Populares, específicamente en su rol dentro de la actividad económica de consumidores, comerciantes y emprendedores. En segundo lugar, se buscará identificar en base al conocimiento adquirido en el caso del Barrio 31 cuáles son las necesidades más urgentes para empezar a pensar en mejorar el bienestar económico de las personas que viven en barrios populares a través una inclusión financiera genuina. Por último, se deja en este apartado una primera evidencia a nivel nacional sobre la vida financiera en barrios populares de nuestro país pudiendo tomarse como antecedente para estudios posteriores.

r. Instrumento Cuantitativo (EMIF Nacional)

Como se explicó en la introducción, se creó una Encuesta Multidimensional de Inclusión Financiera para aplicar a nivel nacional (en adelante EMIF Nacional) la cual contempló diversas secciones ya presentadas en los cuestionarios anteriores, y otras de actualización a los debates vigentes en un contexto de pandemia.

De esta manera, la EMIF Nacional constituye un cuestionario de creación propia con preguntas de opción única y múltiple, con algunos espacios abiertos a comentarios o aclaraciones.

Vale destacar que, a esta fusión de cuestionarios testeados en el Barrio 31, se añadieron algunas dimensiones fundamentales de cara al súbito proceso de digitalización generado por el COVID-19 y comúnmente enunciadas como benefactoras para la inclusión financiera y económica en poblaciones vulnerables:

- a) Uso de aplicaciones de mensajería/delivery y transporte de personas (ya sea como consumidor o trabajador de la gig economy);
- b) El uso de Tarjetas para el pago de Transportes (en un contexto de auge de tarjetas prepagas)
- c) El conocimiento y uso de criptomonedas como puerta a las finanzas alternativas.

Estos resultados preliminares que no fueron estudiados en los capítulos anteriores y que bien podrían gestar una línea de investigación propia serán presentados separadamente en tres secciones de análisis al final de los resultados (ver Box 1, Box 2 y Box 3). Buscan aportar a una discusión que excede la de esta tesis doctoral, pero también nutrir a la misma de debates actuales y fundamentales para la postpandemia.

A continuación, se esgrimen las dimensiones del instrumento destacando la fusión de los cuestionarios anteriores, pero también los aditamentos a aquellos planteados en los ejercicios realizados en el Barrio 31⁷⁰:

- A. *Características sociodemográficas*: incluyendo el género, rango etario, procedencia, situación laboral de la persona entrevistada, composición familiar, ingresos y egresos totales de hogar.

⁷⁰ Por motivos de extensión, este cuestionario no incorpora taxativamente todas las preguntas de la EMIF B31 – Individuos y Comercios. Sino que retoma las más relevantes y agrega nuevas de cara a los debates postpandemia y el advenimiento de la inclusión financiera digital.

- B. *Digitalización y Conectividad*: incluyendo el uso de teléfonos celulares, fuentes de acceso a internet, disponibilidad de datos y señal; seguridad de la persona en relación con el uso de la tecnología. Se incorporan también aspectos novedosos en relación con el uso de aplicaciones de delivery y de transporte (acusadas de generación de empleo durante el COVID-19).
- C. *Cuentas, Ahorro y Crédito*: incluyendo acceso a servicios financieros formales e informales de distinta índole, pero también indagando el porqué del no acceso o uso de estos. Además, entramos en aspectos vinculados al contexto como el rol del Estado en la apertura de cuentas (fundamentales agentes de bancarización durante el COVID-19)
- D. *Medios de pago*: incluyendo la utilización de teléfono celular para operaciones vinculadas al pago a través aplicaciones móviles y/o billeteras digitales; razones por las cuales no se utiliza; medios de cobro de sueldo y transferencias del estado; uso de efectivo; aceptación de medios de pago en comercios.
- E. *Preocupación y vulnerabilidad financiera*: incluyendo preocupaciones actuales en materia financiera y posibilidad y medios para recuperarse ante un shock financiero.

Vale señalar que este instrumento fue pensado para abordar adultos mayores (individuos) y comerciantes en caso de que estos ejercieran dicho rol. Para ello, se incluyó un apartado específico sobre pagos digitales en aquellos que se declaren comerciantes.

La EMIF Nacional se adjunta en el [ANEXO H](#) al final de esta tesis. En el [ANEXO I](#), se agrega la guía diseñada para los encuestadores/as a nivel nacional. Finalmente, en el [ANEXO J](#) se presentan los aspectos socioeconómicos y la caracterización de la muestra de la EMIF Nacional.

s. Muestra y levantamiento de información

El presente informe es el resultado de un relevamiento realizado durante el mes de julio de 2021 a personas que habitan en barrios populares de la Argentina. Como se adelantó,

para este primer diagnóstico preliminar a nivel nacional, se contó con el apoyo y articulación de la Asociación Civil TECHO⁷¹ y su red de voluntarios/as.

La EMIF Nacional se implementó en un total de 20 barrios populares distribuidos en 10 provincias, con personas debidamente capacitadas para tal fin. El relevamiento se llevó a cabo a través de entrevistas presenciales realizadas por encuestadores y encuestadoras de TECHO para tal fin.

Tabla 15: Cantidad de Encuestas por provincia 2021

Provincia	Muestra Tomada en 2021	% de total encuestados
Neuquén	32	4%
Buenos Aires - Sur	68	9%
Buenos Aires - Oeste	59	8%
Buenos Aires - LP	60	8%
Buenos Aires - Norte	29	4%
Córdoba	80	11%
Posadas	41	5%
Tucumán	61	8%
Salta	61	8%
Corrientes	60	8%
Chaco	60	8%
Santa Fe (Rosario)	79	11%
Rio Negro	61	8%
Total	751	100%
Total BS AS	216	29%
Total Resto	535	71%

Fuente: EMIF Nacional

El cuestionario fue implementado de manera presencial a través de dispositivos móviles y mediante la plataforma Kobotoolbox⁷². La población objetivo se trató de personas mayores de edad que viven en los barrios populares.

La muestra elegida para este estudio fue de tipo no-probabilística, realizando un muestreo por conveniencia y por bola de nieve⁷³, esto es: a) focalizando el relevamiento en las provincias y barrios donde TECHO tiene trabajo activo; b) identificando sujetos

⁷¹ Véase: <https://techo.org/>

⁷² Ver <https://www.kobotoolbox.org/>

⁷³ El muestreo de bola de nieve se define como “una técnica para encontrar al objeto de investigación”. En la misma, un sujeto le da al investigador el nombre de otro, que a su vez proporciona el nombre de un tercero, y así sucesivamente” (Atkinson & Flint, 2001). Este método suele asociarse a investigaciones exploratorias, cualitativas y descriptivas, sobre todo en los estudios en los que los encuestados son pocos en número o se necesita un elevado nivel de confianza para desarrollarlas.

potenciales en la población para encuestar y solicitando que sugieran a otras personas para formar parte del estudio.

Además, se incluyó el encuestamiento al azar de viviendas dentro del barrio, en los casos en que no haya sido posible la recomendación por parte de vecino o vecina. Asimismo, se solicitó a encuestadores y encuestadoras realizar las entrevistas en diferentes días y horarios, de forma tal de entrevistar una mayor diversidad de personas.

Con esta metodología se alcanzaron 751 respuestas de 20 barrios populares ([Ver Anexo J](#))⁷⁴ de las provincias de Buenos Aires (zona norte, sur, oeste y La Plata), Santa Fe (Rosario), Córdoba (Capital), Tucumán (San Miguel de Tucumán), Salta (Capital), Misiones (Posadas), Corrientes (Capital), Chaco (Resistencia), Neuquén (Capital) y Río Negro (Cipolletti).

t. Limitaciones del Instrumento Cuantitativo (EMIF Nacional)

Dentro de las limitaciones identificadas en este primer relevamiento a nivel nacional se encuentra, por un lado, la metodología utilizada para el mismo.

Por tratarse de un muestreo no probabilístico, los resultados no pueden generalizarse, ya que la representatividad de los mismos no puede ser asegurada para el universo de análisis.

Los datos aquí presentados están sujetos a sesgos derivados del diseño propio de la encuesta, es decir, las opciones de respuestas múltiples incluidas en el cuestionario, así como las no respuestas y la comprensión de las personas entrevistadas sobre lo preguntado.

Asimismo, al haber sido una muestra no estratificada ni haber buscado atributos específicos en la población, más que los mencionados, se evidencia un claro sesgo de respuestas de la población identificada con género femenino, denotando la presencia de mujeres al momento de encuestar en el hogar. Como señalamos en nuestro apartado de limitaciones en el primer ejercicio, este sesgo está vinculado a aspectos de seguridad relacionados con el horario del relevamiento (por las mañanas), el cuál sesga a la presencia de mujeres en el momento de recibir a los/as encuestadores/as.

⁷⁴ Los Barrios 31 y 31 bis no son parte del muestreo en la EMIF Nacional, se excluyen dado los capítulos anteriores específicos.

En este sentido, el análisis de la información se limita al número total de personas entrevistadas, sin diferenciar entre género. Lo mismo sucede para subpoblaciones estudiadas, diferenciadas por rango etario, ingreso y características sociodemográficas. Si bien es posible realizar un análisis sobre esta información, el número pequeño y la metodología de la muestra no permiten obtener resultados concluyentes.

Así y todo, la relevancia de este estudio radica en identificar problemáticas comunes de los barrios populares, lo cual es necesario para pensar cursos de acción en materia de inclusión financiera en diversas dimensiones, así como sentar las bases y establecer problemas de investigación para estudios posteriores.

Asimismo, su carácter exploratorio, permitió generar nuevas preguntas de investigación que podrán ser abordadas en futuras líneas de investigación. Sin embargo, a los fines de esta tesis doctoral, aunque no podremos dar evidencia causal ni absoluta, este apartado pretenderá traer mayor robustez a las hipótesis esgrimidas y evaluadas anteriormente.

ii. RESULTADOS EMIF NACIONAL 2021

Al igual que en las secciones anteriores, la presentación de los resultados obtenidos del instrumento cuantitativo implementado, serán abordados desde las dimensiones analizadas que componen a las dimensiones de inclusión financiera plasmadas en nuestra encuesta.

En nuestro primer ejercicio cuantitativo, con la EMIF B31- Individuos, cuando fue posible plasmamos los resultados en comparación con el Global Findex 2017, 2021 y con el cuestionario CAF/BCRA. En este ejercicio realizaremos lo propio con el Global Findex 2021 únicamente a los fines de dar mayor robustez a nuestra hipótesis general en torno a la necesidad de tener instrumentos específicos por sobre aquellos de los organismos multilaterales. Ya sea por diferencias con estos relevamientos o bien para tener un entendimiento más acabado y profundo del segmento específico.

Cómo se indicó, **se alcanzaron 751 respuestas de 20 barrios populares** ([Ver Anexo J](#)) de las provincias de Buenos Aires (zona norte, sur, oeste y La Plata), Santa Fe (Rosario), Córdoba (Capital), Tucumán (San Miguel de Tucumán), Salta (Capital), Misiones (Posadas), Corrientes (Capital), Chaco (Resistencia), Neuquén (Capital) y Rio Negro (Cipolletti).

A su vez, **nuestro módulo para comerciantes y pagos digitales alcanzó un total de 95 personas cuya actividad permitió ejecutar preguntas similares a las de nuestro segundo ejercicio con la EMIF B31-Comercios**. Aquí se indagó sobre la aceptación de medios de pago digitales en su actividad y en dimensiones como las razones, barreras y recomendación sobre su uso.

Si bien el número alcanzado de respuestas no permite la generalización de los datos, este apartado se incluye a modo exploratorio sobre las razones de aceptación o no en comercios de barrios populares y debe leerse de manera complementaria a nuestros hallazgos con la EMIF B31-Comercios. Queda como tarea para futuros estudios profundizar las tendencias encontradas en ese módulo a nivel nacional.

Por último, antes de comenzar con el análisis de resultados vale rescatar algunos aspectos socioeconómicos de la muestra de la EMIF Nacional (ver [ANEXO J](#))

Un primer dato relevante del relevamiento refleja que **casi 6 de cada 10 personas se encontraban ocupadas la semana previa al momento de ser entrevistadas**. Aquí vale destacar que no fue medido el dato sobre la subocupación de las personas, sin embargo, las actividades laborales indicadas dan cuenta de la existencia de esta condición, además de la precariedad laboral, en otros casos.

También, vale destacar **que 3 de cada 10 personas ocupadas realizan su trabajo en su domicilio**, lo que pone de relieve la importancia de la vivienda como lugar de trabajo.

En un contexto de pandemia donde el aislamiento social obligó a resguardarnos en nuestros hogares, este dato no es menor, no sólo por la posibilidad de continuidad del empleo, sino también por las condiciones necesarias de las viviendas para cumplir con su función productiva y social.

Asimismo, **de quienes declararon ingresos provenientes de sus actividades⁷⁵, más de la mitad indicó recibir ingresos mensuales menores al salario mínimo vital y móvil**.

⁷⁵ Se consultó por rangos de ingresos sobre la base del salario mínimo vital y móvil correspondiente a junio 2021. Un total de 349 personas ocupadas respondieron esta pregunta.

a. CUENTAS Y MEDIOS DE PAGO

a.1 Acceso a Cuentas

Como ya se mencionó, el acceso a una cuenta de transacciones es el primer paso hacia la inclusión financiera, ya que permite a las personas acceder a productos y servicios financieros como operaciones de transferencia, ahorro, crédito, entre otros. Si bien, la bancarización como tal o el acceso a una cuenta, no es entendida como sinónimo de inclusión financiera efectiva (porque la misma podría no ser utilizada, no brindarse con buena calidad o no impactar en el bienestar de las personas), es condición necesaria para que esta suceda.

En otras palabras, los depósitos, ahorros, cuentas corrientes o virtuales sirven como punto de entrada al sector financiero formal. Estos productos financieros básicos, proveen un lugar seguro en el cual ahorrar y asegurar los medios para recibir y mandar dinero. Las cuentas también proveen medios de pagos para administrar sus fondos y pueden servir para establecer una relación con una institución formal que puede aumentar el acceso al crédito cuando sea necesario.

Como ya se mencionó, la evidencia sobre los beneficios del acceso a pagos básicos y ahorros es favorable. Pruebas controladas aleatorias, han demostrado que el acceso a cuentas básicas puede incrementar la inversión productiva, el consumo, la inversión en salud preventiva y los ingresos. También se ha encontrado que la provisión de cuentas básicas es un mecanismo efectivo para facilitar y promover la distribución electrónica de sueldos, remesas y pagos gubernamentales (Ashraf, Karlan, y Yin, 2010; Dupas y Robinson 2011 y 2013; entre otros).

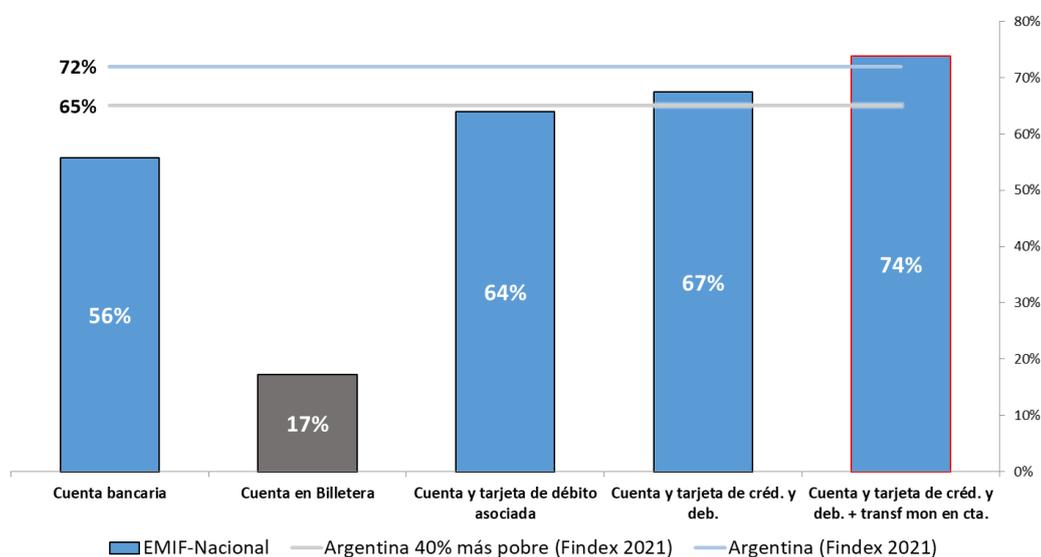
Al igual que con nuestra EMIF B31- Individuos, en este apartado de preguntas fue contemplado no sólo el acceso de facto a cuentas en instituciones financieras, sino también la percepción de las personas que viven en los barrios populares como bancarizadas. Es aquí donde, un primer resultado revelador es la brecha existente entre personas que perciben tener una cuenta bancaria y aquellas que (tras realizar el análisis pertinente con preguntas cruzadas) realmente la tienen.

De las personas entrevistadas, 6 de cada 10 reportaron tener al menos una cuenta en una institución financiera. Podemos llamar a estas personas “de plena percepción”.

No obstante, a partir de preguntar a las personas por la posesión y uso de otros productos financieros (tarjeta de débito, crédito o transferencias del Estado acreditadas en cuenta), observamos que el porcentaje de personas incluidas en el sistema financiero asciende notablemente. **Esta metodología, implementada inicialmente en el Barrio 31, permite un acercamiento entre quienes poseen una cuenta en plena conciencia de ello (respondientes a esta pregunta de forma directa) y quienes dicen que no la poseen, pero en otras instancias afirman tener productos que están vinculados a una cuenta.**

Es decir, **muchas personas cuentan con el producto asociado a la cuenta, pero no se perciben como titulares de la misma.** Se puede ver que el porcentaje de personas con cuenta bancaria y tarjeta de débito asociada asciende a 64%, si se incluye la tarjeta de crédito se incrementa a 67% y si también se considera la recepción de transferencias monetarias en cuenta el porcentaje es de 74%. **A estas últimas las llamamos “cuenta ampliada”.** Entonces, existe una brecha del 18% de personas que no se perciben como titulares de una cuenta bancaria, pero efectivamente cuentan con ella para poder recibir transferencias, realizar pagos inmediatos y/o en cuotas.

Figura 51: Adultos en Barrios Populares con cuenta en una institución financiera formal 2021 vs Findex 2021 (%)



Fuente: EMIF Nacional

Como podemos observar, en nuestro relevamiento nacional la diferencia con el Global Findex no fue tan grande. No obstante, **en los Barrios Populares, un 18% posee una cuenta sin considerarse titular pleno de la misma. La falta de percepción de las personas sobre la tenencia de cuentas bancarias tiene una consecuencia directa**

sobre su uso, además de encontrarse expuestas a otros riesgos producto de la desinformación.

A su vez, otro hallazgo contundente, es la **poca penetración relativa de acceso a cuentas digitales⁷⁶ o fintech, todavía muy limitado en la población relevada. El 5,7% de personas encuestadas afirmó tener únicamente una billetera virtual**, mientras que 1 de cada 10 personas tiene una cuenta bancaria y además una virtual. **Considerando respuestas múltiples, el 17,3% de la población cuenta con una cuenta digital además de otra cuenta (cooperativas, microfinanzas, etc.)**, lo que podría marcar una tendencia a que esta es utilizada como complemento a otra cuenta en instituciones financieras. Todavía los bancos permanecen como el tipo de institución que recibe la mayor cantidad de cuentas de forma única en Barrios Populares.

a.2 El Estado como puerta a la bancarización

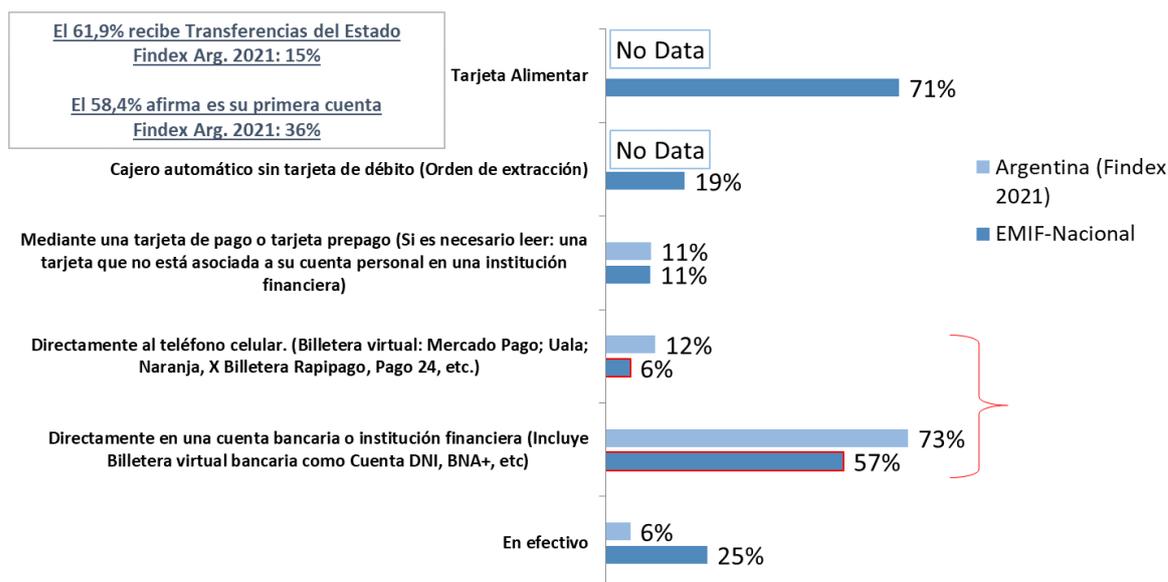
La apertura de una cuenta es requerida muchas veces para realizar operaciones puntuales, como puede ser para el cobro de programas de transferencias del Estado o el cobro de prestaciones. Además, durante 2020 y principios de 2021 los Estados gran parte del mundo avanzaron en brindar ayudas y subsidios de emergencia promoviendo los canales digitales, generando así una bancarización en gran parte de la población.

En cuanto a los programas del Estado, **más de la mitad de las personas relevadas (61,9%) declaran ser receptoras de transferencias, siendo el 63% de estas recibidas mediante una cuenta en institución financiera**. Aquí cabe destacar el rol del Estado en la bancarización de las personas, ya que **al preguntar sobre si fue la primera apertura de cuenta en su vida, el 58,43% contestó que sí**.

A su vez, de acuerdo al Global Findex 2021, este último guarismo en Argentina fue del 36%. Podemos observar como el Global Findex 2021 para Argentina denota una bancarización de asignaciones mucho más alta que la declarada en Barrios Populares (probablemente, producto de no alcanzar a estos en su relevamiento, como señalamos en el Capítulo VI).

Figura 52: Adultos en Barrios Populares que reciben transferencias del Estado y canal de pago 2021 (%) – Rta. Múltiple

⁷⁶ Se preguntó por una billetera o cuenta virtual (como por ejemplo, Mercado Pago, Ualá, Naranja X, Billetera Rapipago, Pago 24, etc.)



Fuente: EMIF Nacional

En un contexto de aceleración y digitalización de pagos debido a la pandemia del COVID-19 y las medidas de asistencia implementadas como el Ingreso Familiar de Emergencia (IFE), el Estado ocupó el rol de facilitador en el acceso a nuevas cuentas. Según el Informe de Inclusión Financiera del primer semestre del 2020, realizado por el Banco Central de la República Argentina (BCRA), más de la mitad (53%) de los 8,9 millones de personas que cobraron la primera liquidación del IFE lo hizo a través de una cuenta bancaria, mientras que, de la mitad restante, sólo el 54% ya poseía una cuenta al momento del cobro ([BCRA, 2020](#)).

Los gobiernos de la región de América Latina también han realizado avances importantes en materia de bancarización de los receptores de los programas de transferencias monetarias, sin embargo, en contexto del COVID-19, los esfuerzos estuvieron vinculados a llegar con subvenciones a millones de beneficiarios adicionales mediante transferencia electrónicas que, a su vez, permiten minimizar el contacto presencial e intercambio de efectivo ([Mejía & Azar, 2021](#)). Es por este motivo que se ha utilizado la tecnología como una forma de distribuir los subsidios y transferencias de la población.

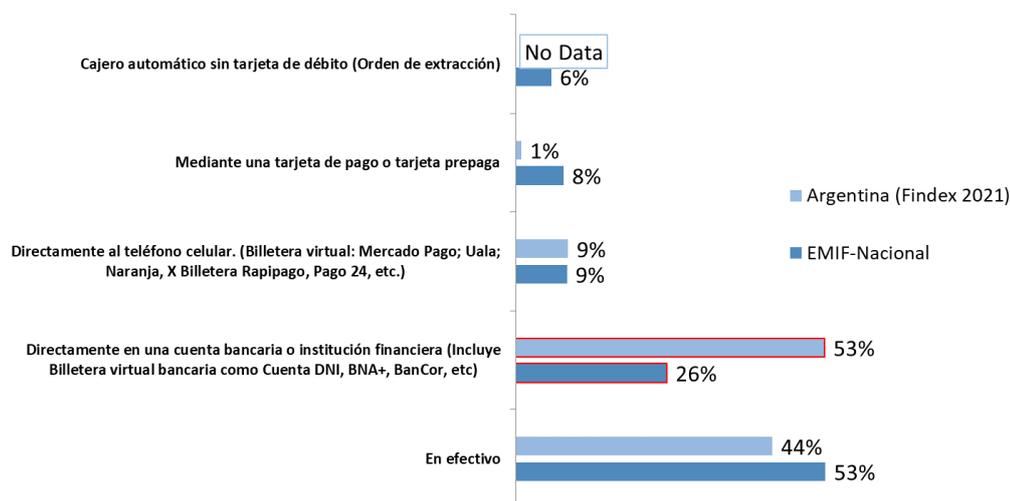
Dentro de las personas que reciben algún tipo de transferencia del Estado, además de percibirlo mediante una cuenta, **el 70,8% recibió la Tarjeta Alimentar** y, en menor medida, mediante medios de pago electrónicos (tarjetas de pago o directamente al teléfono celular). Aún se evidencia que **queda trabajo por hacer en materia de**

digitalización, ya que el 24,5% recibe al menos una parte del dinero en efectivo y 19% en cajeros automáticos con orden de extracción.

Por otra parte, **la bancarización por la vía del cobro de sueldos tiene una menor relevancia, ya que la mayor parte de las personas que trabajaron en los últimos seis meses recibió su contraprestación en efectivo (53,1%), mediante una cuenta el 25,9% y menos del 10% a través del teléfono móvil.**

A su vez, podemos ver drásticas diferencias en torno a la información que nos arroja el Global Findex 2021 para Argentina, en dónde la bancarización de los salarios es de casi al doble en comparación a los barrios populares.

Figura 53: Adultos en Barrios Populares que han realizado algún trabajo en los últimos 6 meses y metodología de cobro 2021 vs Findex 2021 (%)



Fuente: EMIF Nacional

a.3 Barreras para tener una Cuenta

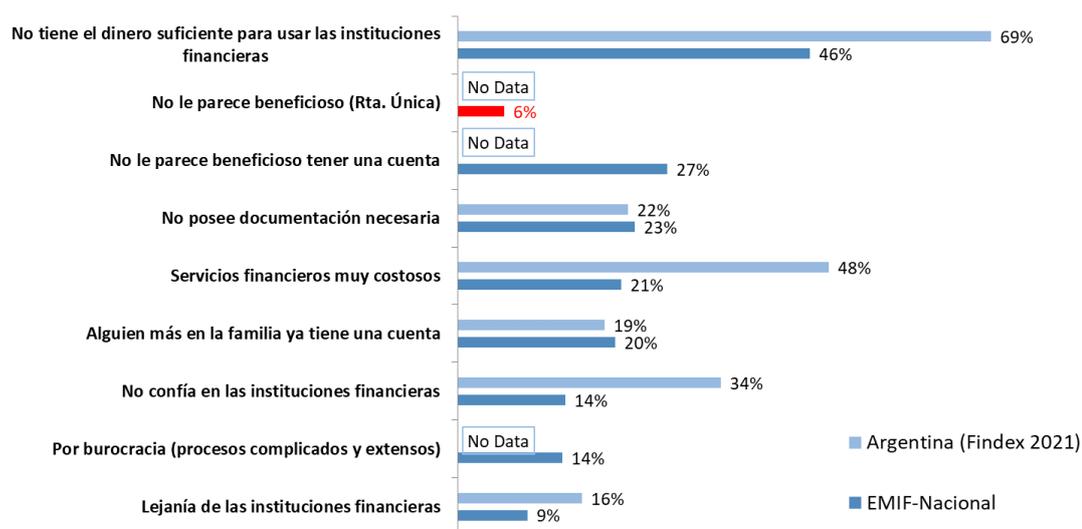
Con el fin de observar las principales barreras que existen en el primer acercamiento de las personas al sector financiero, se identifican los motivos por los cuales se declara no tener una cuenta en una institución financiera.

Entre las principales razones por **las que las personas no tienen una cuenta se encuentran (brindando opciones de respuestas múltiples): la falta de dinero (45,5%), la falta de incentivos (27,1% no encuentran beneficio alguno o no tienen interés), la falta de documentación necesaria (22,9%) y los altos costos (21,1%).**

Las primeras dos razones coinciden con las cifras del Banco Mundial a 2021 que indican que los principales argumentos para no tener una cuenta para transacciones en la región de Argentina son la falta de fondos (69%) y los altos costos de los servicios financieros (48%). **No obstante, podemos ver cómo el impacto en los barrios populares de estos motivos es más reducido que aquel a nivel nacional, dando cuenta de la particularidad en los Barrios Populares.**

Por otro lado, debe destacarse que **solo el 6% de los encuestados que no tiene una cuenta, reporta como única razón el hecho de no parecerle beneficioso. Esto implica que, de trabajar en las barreras mencionadas anteriormente, la mitad de la población estaría potencialmente dispuesta a ingresar al sistema financiero.** Esta pregunta dejó de ser abordada en el Findex 2021

Figura 54: Barreras auto reportadas para el uso de cuentas formales en adultos de Barrios Populares sin cuenta en una institución financiera 2021 vs Findex 2021 (%)



Fuente: EMIF Nacional

Si bien las razones que se exponen son desde la perspectiva de los usuarios, algunas son atribuibles a las instituciones financieras, quienes son las responsables de diseñar los productos para que atraigan a las personas, estén informadas acerca de sus características y satisfagan sus necesidades.

El hecho que las personas perciban la falta de documentación y los costos asociados a la apertura de cuenta refleja la escasa divulgación e información por parte de las instituciones financieras acerca de los requisitos para la tenencia de una cuenta.

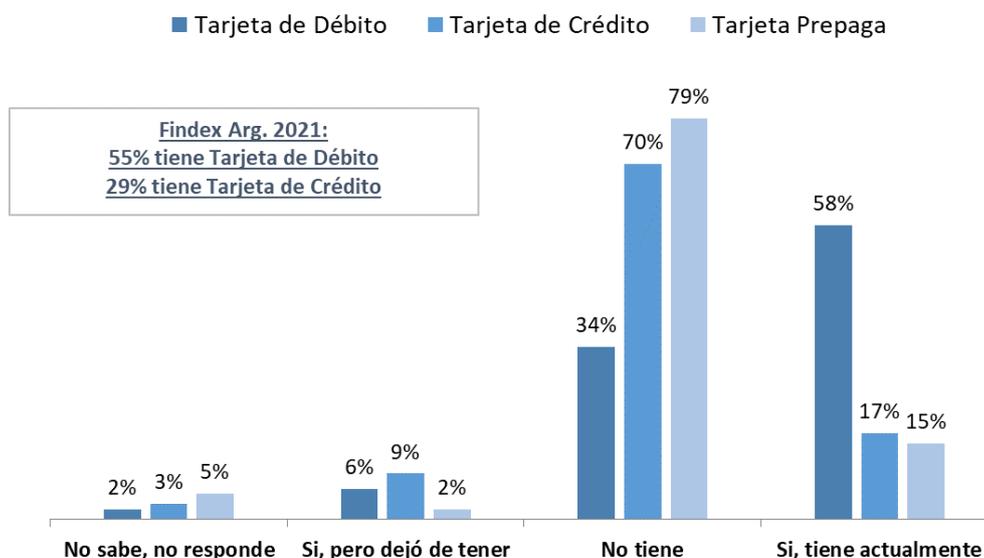
Por el lado de la documentación necesaria, las instituciones financieras tienen como único requisito contar con el DNI, sin costo alguno. Sin embargo, de las personas que indicaron esta razón, solo 1 no posee DNI. Por el lado de los costos asociados a la cuenta bancaria, el BCRA estableció a partir del Comunicado 6876, la Cuenta Gratuita Universal, la cual implica el acceso a una caja de ahorro sin ningún tipo de costo asociado. **Estos datos reflejan que la verdadera barrera está en el acceso a la información, más que en el diseño del producto financiero. La oferta de información transparente y accesible es un elemento clave para la protección al consumidor financiero.**

a.4 Acceso a Tarjetas

Con el fin de tener una perspectiva integral sobre el uso de las cuentas en instituciones financieras, es necesario observar en qué medida las personas que viven en barrios populares adquieren los productos asociados a las mismas. El propósito es que, a través de las cuentas, las personas puedan acceder y utilizar otros productos financieros, para iniciar y ampliar negocios, invertir en educación o salud, mejorar sus viviendas, gestionar riesgos y sortear crisis financieras, todo lo cual puede mejorar su calidad de vida en general. En esta sección, se analizará cómo es el acceso a los principales medios de pago asociados a las cuentas en instituciones financieras.

La tarjeta de débito es el medio de pago con mayor penetración dentro de la población relevada: 6 de cada 10 personas (58%) cuentan con este instrumento para realizar pagos digitales. Del 40,2% de las personas que no cuentan con una, el 34,5% no tiene y el 5,7% dejó de tener. **En contraposición, el acceso a las tarjetas de crédito y prepagas es muy bajo, considerando que para las tarjetas de crédito 8 de cada 10 personas (79%) no cuentan con ese instrumento, mientras que las tarjetas prepagas sólo son adquiridas por el 15% de la población entrevistada.** La tarjeta de crédito tiene el porcentaje más elevado de personas que decidieron dejar de tenerla, por razones que se verán próximamente.

Figura 55: Adultos en Barrios Populares con tenencia de tarjetas 2021 vs Findex 2021 (%)



- **Global Findex no analiza tarjetas prepagas**

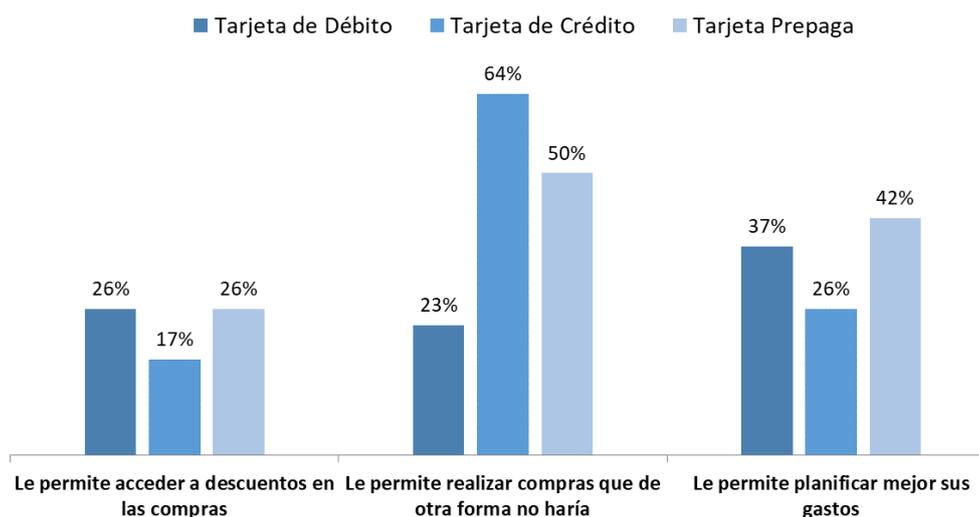
Fuente: EMIF Nacional

Por el lado de la tenencia de tarjetas prepagas, en su mayoría son ofrecidas por empresas de la industria fintech y están asociadas a las cuentas digitales. **Tal es así que de las 43 personas que únicamente tienen cuenta digital, el 74% tiene tarjeta prepaga.** También resulta relevante del análisis de este medio de pago que **el 18% de las personas que tienen tarjeta prepaga (20 encuestados) no poseen ningún otro producto relacionado con el sistema financiero tradicional (ni tarjeta de débito, de crédito o transferencia del Estado), lo que implica que pueda ser pensado como un canal para que personas excluidas puedan ingresar en el sistema financiero.**

Entre las principales **razones de tenencia y uso de tarjetas se identifican tres principales: acceder a descuentos en compras, realizar compras que de otra forma las personas no harían y planificar mejor los gastos.** Particularmente para el caso de las tarjetas de crédito y prepaga tiene mayor participación la segunda razón mencionada, probablemente por ofrecer la posibilidad de pagar las compras en cuotas. En cambio, para las tarjetas de débito las personas reportan beneficiarse por la posibilidad de planificar mejor sus gastos. Esto indica que las personas identifican los beneficios de estos medios de pago y las oportunidades de compras vinculadas al acceso a los mismos.

Vale destacar que esta es una variable no analizada por el Global Findex, al igual que el uso de tarjetas prepagas en general. Estos instrumentos propios del contexto de Argentina han sido incluidos en este relevamiento de manera agregada producto del auge de las Fintech no bancarias cuyo instrumento de pago principal corresponde a las tarjetas prepagas.

Figura 56: Adultos en Barrios Populares razones de tenencia de tarjetas 2021 (%)



- **Global Findex no analiza esta variable**

Fuente: EMIF Nacional

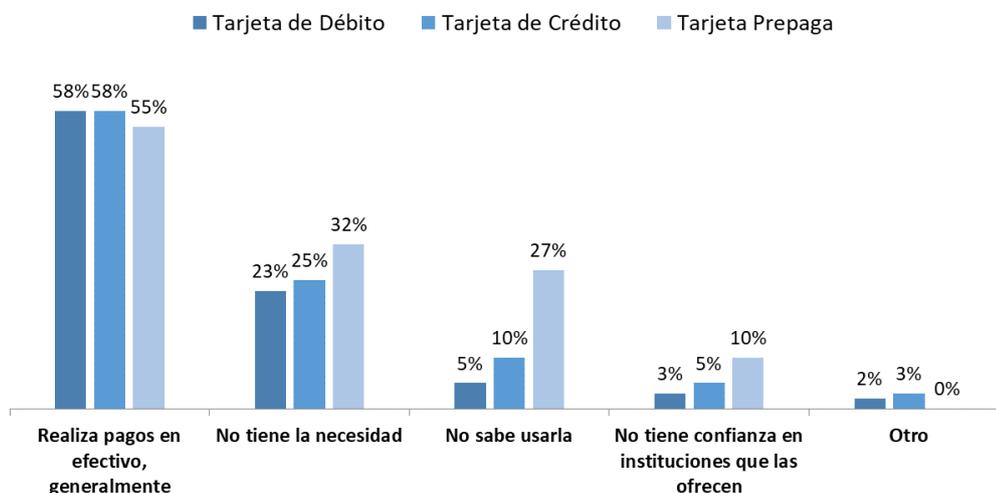
a.5 Barreras para tener Tarjetas

Dentro de las principales razones por las cuales las personas no tienen tarjeta de débito, crédito y prepaga se encuentra la **preferencia por el efectivo, la falta de necesidad, el poco conocimiento sobre su uso y la falta de confianza en las instituciones, en ese orden**. Si bien, la tarjeta de débito puede ser el medio de pago más similar al efectivo, las personas siguen prefiriendo este último para poder manejar sus gastos corrientes. **El 23% de las personas encuestadas, que no posee tarjeta de crédito, manifiesta no tenerla por falta de necesidad. En el caso de la tarjeta de crédito, además, se identifica que las personas no quieren poseerla para evitar problemas con el pago de las cuotas.**

Por el lado de las tarjetas prepagas, es **interesante observar un alto porcentaje de personas que no la tienen porque declaran no saber usarla, en comparación a la tarjeta de crédito y tarjeta de débito. Existe una oportunidad en seguir dando a conocer este producto popularizado y muy vinculado a la industria fintech en los**

últimos años. Observando respuestas múltiples, el porcentaje de personas que no tienen tarjeta prepaga por no saber usarla asciende a 27,3%:

Figura 57: Adultos en Barrios Populares razones de no tenencia de tarjetas 2021 (%)



- **Global Findex no analiza esta variable**

Fuente: EMIF Nacional

Desde el punto de vista de aquellas personas que alguna vez tuvieron acceso a estos instrumentos, y dejaron de tenerlo se observa la misma situación, desde otra perspectiva.

En el caso de la tarjeta de débito, considerando las respuestas múltiples de quienes dejaron de tenerla, un tercio de las personas indicó que no le daba uso, un 20% dijo que necesitaba el efectivo y otro 20% indicó que se la robaron y nunca más la repuso. **En el caso de la tarjeta de crédito, un 35% de quienes dejaron de tener este producto, indicó que se deshizo por problemas relacionados al endeudamiento y un 22% porque le terminaba saliendo todo más caro.** Este es un punto importante, primero porque el porcentaje de personas que dejaron de tener este producto es el más alto, cuando se los compara con aquellas que dejaron de tener tarjeta de débito y prepaga, y segundo, porque **la carga de las cuotas y el endeudamiento asociado afectan aún más la economía de las personas que ya se encuentran en situación de vulnerabilidad.**

a.6 Uso de Efectivo en Barrios Populares y COVID-19

La cuarentena y las medidas de aislamiento social, preventivo y obligatorio (ASPO) dictadas a raíz de la pandemia por COVID-19, impulsaron el uso de medios de pago digitales y desalentaron el uso de efectivo, fundamentalmente por la modalidad de las

operaciones (ventas online/ecommerce) y por razones de higiene. De esta forma, se considera que la pandemia por coronavirus fue un catalizador de pagos digitales.

Como se adelantó, según el Banco Interamericano de Desarrollo ([BID, 2020](#)), el segmento de “Pagos digitales”, fue el que presentó mayor crecimiento durante el primer semestre de 2020. Entre los factores que impulsaron su crecimiento, se encuentran el desarrollo de nuevas tendencias de pago, el mayor uso de canales digitales en el comercio, y algunas iniciativas adoptadas por el Banco Central para promover el mayor uso de los medios de pago digitales, como las transferencias inmediatas de fondos, el débito inmediato (Debin) y la creación de la Clave Virtual Uniforme. En este sentido, se destaca su uso favorable para aumentar la transparencia en los pagos e incrementar la eficiencia.

A pesar de la tendencia a nivel nacional hacia el desplazamiento del efectivo y el esfuerzo a partir de la oferta de impulsar estos medios de pago, este comportamiento no es observado de forma lineal en los barrios populares. Como se vio en el análisis sobre la dimensión de acceso a los medios de pago y sus principales barreras, **las personas prefieren contar con dinero en efectivo antes de utilizar otros instrumentos. Las características del funcionamiento de la economía popular, y no las transacciones financieras en sí mismas, explican la preferencia por este medio de pago.** Esto indica que existe una barrera estructural adjudicada a otros ámbitos de la economía vinculados a la informalidad laboral y la inestabilidad de los ingresos para no acceder ni usar productos financieros digitales, sean medios de pago o los derivados del uso del celular.

Según el Registro Nacional de Trabajadores y Trabajadoras de la Economía Popular (ReNaTEP) publicado por el Ministerio de Desarrollo Social (2021), más de dos millones y medio de personas se auto perciben como trabajadoras y trabajadores de la economía popular. Se reconoce que no se trata de un fenómeno local, sino que se despliega en todo el territorio nacional y afecta en su mayoría a las mujeres.

Dentro de las personas alcanzadas por este estudio, 6 de cada 10 se encontraban ocupadas en la semana previa a ser entrevistadas. De ellas, un 18% se declaró sin empleo fijo, aunque realizó una actividad remunerada (venta de productos, servicios, trabajo en negocio familiar o a través de una aplicación de delivery). Entre las actividades realizadas, se encuentran, en los primeros lugares, el comercio, la construcción y el empleo doméstico, mientras que en las categorías siguientes se encuentra lo asociado a trabajo

comunitario, changas, cuidado de personas, recolección de residuos, cuidado de las personas, empleo rural, trabajos de oficio, entre otras.

Si bien la actividad de las personas no se asocia directamente a su condición laboral, sí se observa que una gran parte corresponde a actividades ligadas a la economía popular, cuyas condiciones de informalidad y precariedad se asocia con una baja e irregular disponibilidad de ingresos. Esto dificulta el acceso a productos y servicios financieros que exigen condiciones de ingresos registrados y regulares, dejando por fuera a una gran parte de la población.

A su vez, los bajos ingresos provenientes de estas actividades e incluso la modalidad de cobro por jornada laboral, llevan a su consumo inmediato. **El “vivir al día”, expuesto de manera crítica por la crisis económica agravada por la pandemia del Covid-19, se pone de manifiesto en la falta de uso de medios de pago digitales y se esboza como la principal razón para no poseer una cuenta.**

En este sentido, es necesario entender las características de los barrios populares y su economía para realizar un correcto abordaje desde las políticas públicas que lleven a una inclusión financiera que vele por los intereses y necesidades de las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad. **Al hablar sobre inclusión financiera en barrios populares, las dimensiones de calidad y adaptación de los productos ocupan un lugar prioritario, siendo que requieren, necesariamente, de un abordaje especial y diferenciado.** Siendo que el impacto y consecuencias sobre las poblaciones vulnerables es mayor respecto a cualquier otro grupo poblacional, debe minimizarse al máximo el margen de error.

b. DIGITALIZACIÓN Y CONECTIVIDAD

b.1 Infraestructura, teléfono móvil y acceso a internet

El avance tecnológico aplicado a las finanzas trae consigo una oportunidad única que cambia la lógica de los canales utilizados tradicionalmente por las instituciones financieras. Pone sobre la mesa la posibilidad de alcanzar de forma remota a todas aquellas personas que lo demanden mediante plataformas digitales móviles. No obstante, como ya mencionamos en diversas oportunidades, trae nuevas preguntas sobre las barreras existentes para lograr una economía digital inclusiva. Principalmente en segmentos específicos.

Como describimos en las secciones iniciales de este trabajo doctoral, la realidad de los barrios populares presenta desafíos vinculados a la carencia de infraestructura básica necesaria para garantizar la conectividad de las personas. Esto dificulta el acceso a otros derechos, como la educación, a realizar trámites y reclamos y la descarga y el uso de aplicaciones de diferente índole.

Del diagnóstico realizado se desprende que efectivamente existe una alta penetración de teléfonos móviles e inteligentes en la población relevada. Si bien hay 125 personas que no poseen teléfono móvil (el 16,6% del total), **8 de cada 10 personas cuentan con un equipo móvil en el que pueden descargar aplicaciones móviles (78,7%), permitiéndoles acceder a distintas funcionalidades.** Cabe destacar que su grado de utilización se encuentra directamente vinculado al tipo de equipo, capacidad, memoria y calidad de conectividad.

Tabla 16: Adultos en Barrios Populares con Tenencia de Teléfono móvil 2021 (%)

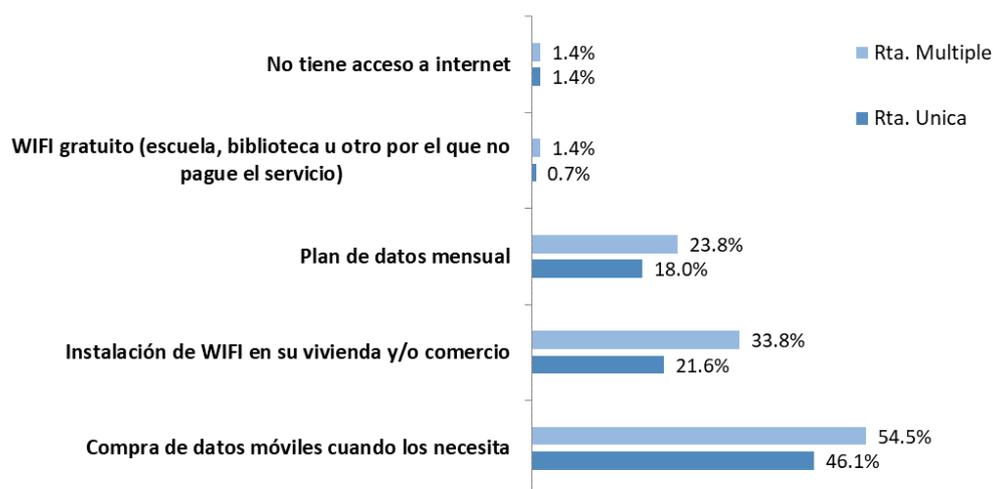
	EMIF Nacional
Sin teléfono celular	16.6%
Con celular, no Smartphone	4.5%
Con celular Smartphone	78.7%

- **Global Findex 2021 sólo pregunta acceso a móvil: 92% para Arg.**

Fuente: EMIF Nacional

La pandemia y el contexto de aislamiento social puso de manifiesto la situación desigual que atraviesan los barrios populares en lo que se refiere al acceso a internet deficitario. **Más de la mitad de las personas acceden a internet a través de la compra de datos móviles cuando lo precisan (54,5%); sólo un tercio tiene instalación de WiFi en su vivienda o comercio (33,8%) y un 23% dispone de un plan de datos mensual.** Respecto a puntos de conectividad con acceso a WiFi gratuito, **sólo 8 de las 751 personas entrevistadas (1,4%) hicieron referencia a su uso, lo que pone en claro manifiesto la falta de puntos de conectividad de índole pública o comunitaria.**

Figura 58: Adultos en Barrios Populares razones de no tenencia de tarjetas 2021 (%)



- **Global Findex 2021 sólo pregunta acceso a móvil: 85% para Arg.**

Fuente: EMIF Nacional

Para más, el 48,5% de las personas que usan internet a partir de la compra de datos móviles considera que no dispone de la cantidad necesaria para utilizar su teléfono durante todo el mes. Esto indica que **el acceso a internet está principalmente condicionado a la disponibilidad de dinero para la compra de datos móviles. Además, de quienes realizan la compra puntual de paquete de datos o poseen un plan de datos mensual, casi la mitad indicaron no tener la cantidad de datos necesaria para acceder a internet desde el celular durante todo el mes.**

Tabla 17: Adultos en Barrios Populares con datos móviles para todo el mes 2021 (%)

¿Considera que dispone de la cantidad de datos móviles necesaria para poder utilizar internet desde el celular durante todo el mes?	EMIF Nacional
No	48.5%
Si	51.6%

- **Global Findex no analiza esta variable**

Fuente: EMIF Nacional

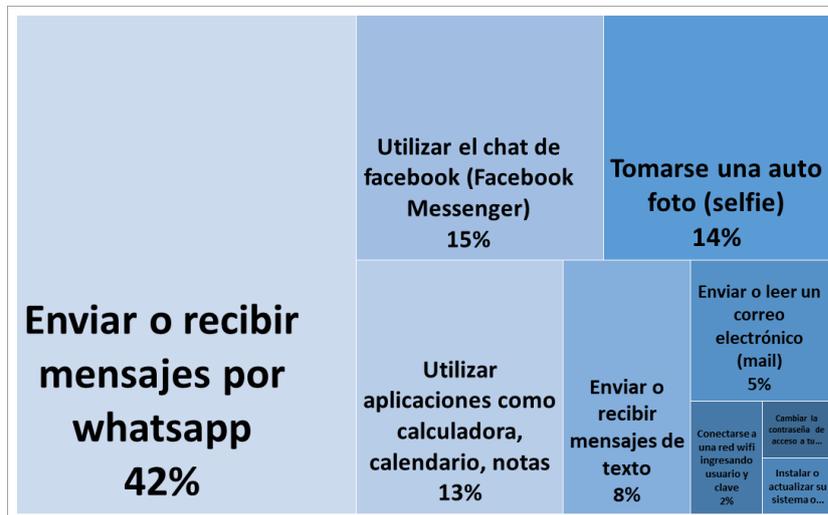
Respecto de la calidad del servicio, un hallazgo no menor es que **el 84% de las personas que tienen algún tipo de acceso a internet indican tener señal en el lugar donde se encuentran la mayor cantidad del tiempo.** Sin embargo, queda pendiente para futuras investigaciones explorar sobre la calidad de dicha señal para cada caso. Un corolario directo es que la baja o pobre conectividad invitan a pensar que implementar un plan de

WiFi para barrios populares de Argentina con fuerte señal y amplia cobertura podría traer beneficios para la inclusión financiera.

b.2 Usos del teléfono móvil

Las personas indican utilizar su teléfono mayormente (más de 6 veces en el último mes) para enviar o recibir mensajes de WhatsApp, utilizar el chat de Facebook o tomarse una selfie, en ese orden. **Estas acciones son de gran relevancia para la apertura de cuentas y procesos de seguridad, por lo que no es menor que la mayoría de las personas lo haga frecuentemente, dejando abierta la posibilidad de realizarlo para el uso de aplicaciones específicas.**

Figura 59: Adultos en Barrios Populares, fuentes de uso del teléfono móvil (+ de 6 veces en el último mes - (%))

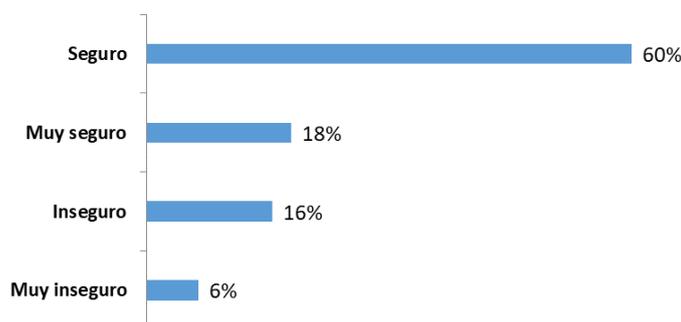


- Global Findex no analiza esta variable

Fuente: EMIF Nacional

Con respecto a **la seguridad que tienen las personas sobre el uso de su teléfono**, es decir, su percepción sobre las capacidades de entenderlo y usarlo correctamente, **el 60,0% se siente “segura” y un 17,9% “muy segura”**. Asimismo, existe un porcentaje considerable de personas (2 de cada 10 encuestados) que no se sienten seguras en el uso de dispositivos, algo que debe tenerse en consideración para la inclusión financiera y digital de las personas.

Figura 60: Adultos en Barrios Populares, seguridad en el entendimiento y uso del teléfono móvil 2021 (%)



- **Global Findex no analiza esta variable**

Fuente: EMIF Nacional

c. AHORRO, CRÉDITO Y USO DE PRODUCTOS FINANCIEROS Y DE PAGOS DIGITALES

Para comprender si el acceso a una cuenta en una institución financiera se traduce en inclusión es necesario comprender (además de la calidad del servicio que brinda y el impacto en la salud financiera de las personas), si los usuarios hacen uso de estas para ahorrar y si, adicionalmente, poseen acceso a nuevos productos financieros como financiamiento, el uso que se da a los productos y servicios que ofrece.

c.1 Uso de Cuentas Bancarias

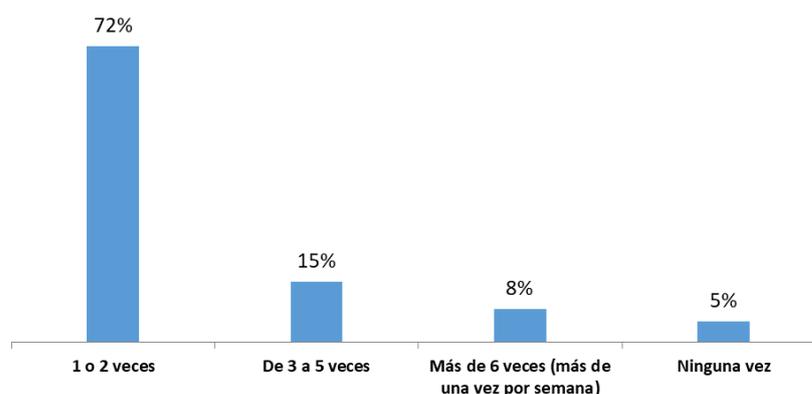
Por motivos del cuestionario utilizado, las preguntas sobre uso de las cuentas se pudieron realizar únicamente a aquellas personas encuestadas que se declaran titulares (esto es, el 55.8% mencionado anteriormente, no el 73.8% de cuenta ampliada). **Se observó que 7 de cada 10 personas con cuenta en una institución financiera afirmaron depositar o extraer efectivo 1 o 2 veces al mes (72%),** un 14,7% de 3 a 5 veces y 5% más de 6 veces. Esto indica que su uso no es frecuente⁷⁷.

Retomando lo mencionado en nuestro primer ejercicio en el B31, el Global Findex 2017 y el 2021 arroja un dato desfavorable para Argentina en torno al uso activo de las cuentas bancarias. Mientras que en 2014 el porcentaje que reportó uno o más movimientos en sus cuentas (retiros en efectivo o electrónicos) durante el último año fue del 85%, para 2017 el guarismo se redujo al 71% y quedó estático en 2021. **Así, entre la escasa mitad de los**

⁷⁷ El Banco Mundial habla de “uso frecuente” de 3 a 5 veces al mes.

argentinos que declaraba tener cuenta en institución financiera en 2017 (el 49%), casi un 30% no la utiliza en absoluto, y entre el 72% de 2021 el mismo ratio. De acuerdo a nuestra EMIF Nacional, sólo el 5% reporta tener inactiva su cuenta.

Figura 61: Adultos en Barrios Populares Uso de Cuenta en Institución Financiera 2021 (%)



- **Global Findex 2017-21: 29% inactividad**

Fuente: EMIF Nacional

Un dato agregado al contexto del COVID-19 se obtiene si se analiza específicamente el uso de las cuentas receptoras de transferencias del Estado, la situación es similar. Más de la mitad (54,6%) de las personas retira el dinero de inmediato, una vez que se acredita. Si bien esto lleva a pensar que existe una necesidad de acceder al monto total, este motivo sólo fue indicado por una minoría de las personas, estando dentro de los principales motivos la falta de confianza en las instituciones financieras (57,7%) y la necesidad del dinero en efectivo para realizar pagos o compras (15,6%).

Tabla 18: Adultos en Barrios Populares que reciben transferencias del Estado, uso de Cuentas 2021 (%)

Después de que el pago se transfiere electrónicamente a su cuenta, ¿Usted suele retirar o transferir TODO EL DINERO de la cuenta de INMEDIATO o lo va retirando en la medida que lo va necesitando?	EMIF Nacional
Retira TODO el dinero de inmediato	54.6%
Retira el dinero a medida que lo va necesitando	45.4%
Si retira TODO de inmediato, ¿Por qué motivos?	
No aceptan tarjetas o pagos con teléfono móvil en donde compro	9.9%
No confío dejando el dinero en la cuenta bancaria o billetera digital	57.8%
No tengo tarjeta o teléfono móvil para hacer pagos	6.3%
Otra*	26.1%

- **Global Findex no analiza esta variable**

- **La categoría “Otra” se representa por: Necesidad del Monto total (29%), Pagar cuentas en Efectivo (21%) Lejanía del Cajero (20%)**

Fuente: EMIF Nacional

c.2 Uso de Tarjetas

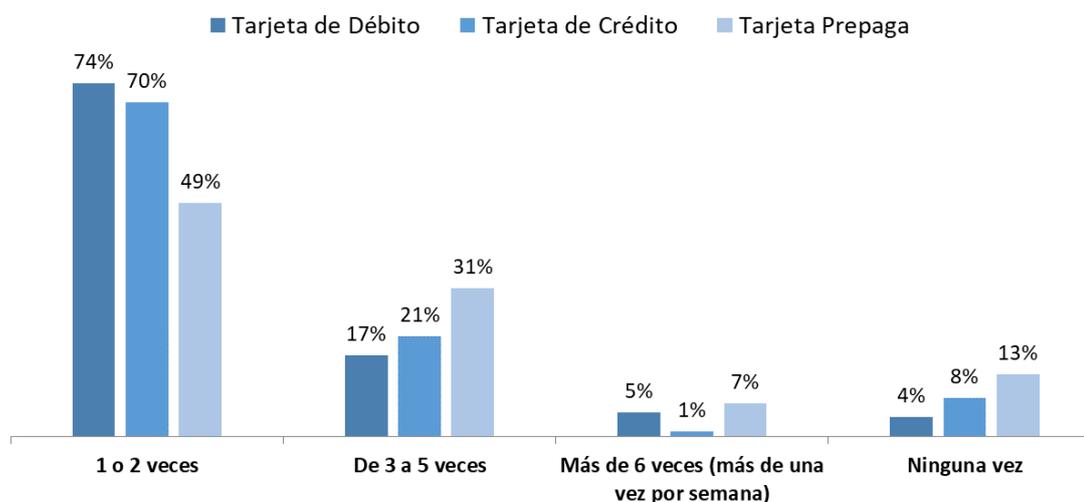
En todos los casos **la tarjeta de débito, crédito y prepaga son utilizadas mayoritariamente entre 1 o 2 veces al mes, lo que refuerza la tendencia de la escasa digitalización de las operaciones de compra venta que realizan las personas.** Si bien esto podría interpretarse también como el uso de otros medios de pago, como el pago por QR o transferencia, a continuación, se expondrá que no ocurre tal cosa.

La inclusión financiera, además de incluir a la población excluida del sistema financiero, pone foco en la promoción del uso de los productos para aquellos que están dentro de este. Si las personas no utilizan con frecuencia las herramientas de pago que tienen disponibles, no están gozando plenamente de los beneficios de estar incluidos. **Como se vio anteriormente, el poco uso de los medios de pago digitales está vinculado a la preferencia por el efectivo dentro de la economía popular.**

Para el caso de la tarjeta prepaga, tiene mayor participación en el porcentaje de personas que lo utilizan de 3 a 5 veces (31% vs 21% para tarjeta de crédito y 17% para tarjeta de débito). Cabe aclarar igualmente que la cantidad de personas que la poseen es considerablemente menor.

De igual modo, tal y como encontramos en el Barrio 31, el acceso y el uso de las tarjetas en los Barrios Populares está lejos de seguir el patrón marcado por los datos del Banco Mundial.

Figura 62: Adultos en Barrios Populares razones de no tenencia de tarjetas 2021 (%)



- **Global Findex 2021 no analiza tarjeta prepaga**
- **Global Findex 2021 solo denota Uso de tarjeta, no frecuencia: Tarjeta de Débito 37% y Tarjeta de Crédito 26%**

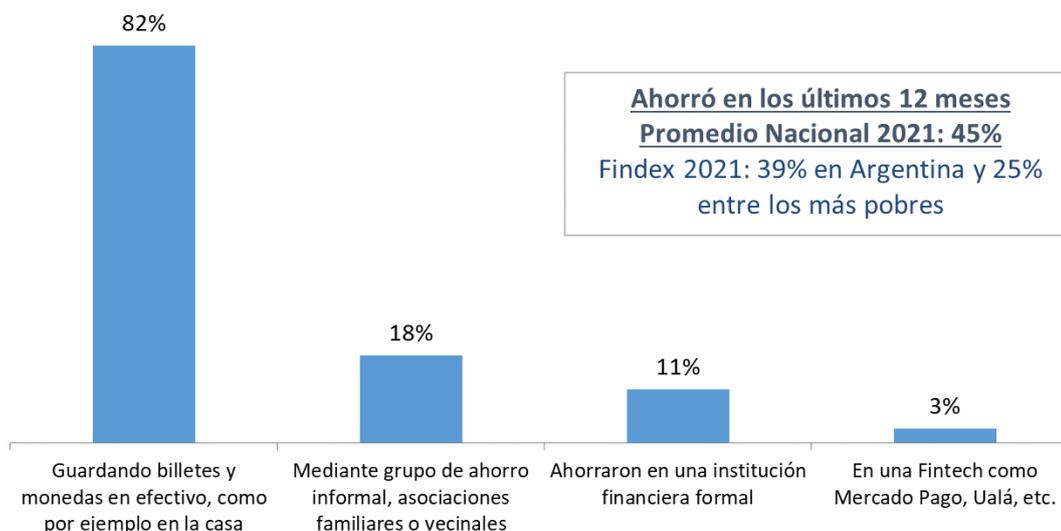
Fuente: EMIF Nacional

c.3 Ahorros: medios y motivos

Al igual que en el Barrio 31, nos propusimos indagar respecto al ahorro de los vecinos. Como analizamos en dicha sección, las medidas de la actividad ahorrista por el lado de la demanda son inherentemente subjetivas, puede que las personas no consideren que estén ahorrando activamente porque no mantienen efectivo o fondos líquidos, sin embargo, sus inversiones son un tipo de ahorro. Por tanto, es probable que los patrones de ahorro reflejados en la EMIF tengan un sesgo hacia ahorros líquidos y no contemplen la compra de mercaderías o bienes del hogar.

Según el Banco Mundial en 2021 el 11% reportó haber ahorrado durante el último año en Argentina, un 28% en América Latina, y un 29% en el mundo. Y también que la diferencia entre quienes declara ahorrar por cualquier motivo era del 39% en nuestro país, denotando un incremento implícito del ahorro informal. En nuestro capítulo VII denotamos también como los datos de BCRA/CAF a 2017 mostraban un ahorro menor al 20%

Figura 63: Conducta de ahorro entre adultos en Barrios Populares 2021(%)



- **En los Barrios Populares hay más ahorro que en el promedio nacional según otros relevamientos. El ahorro declarado en Fintech es ínfimo, Global Findex no analiza esta variable**

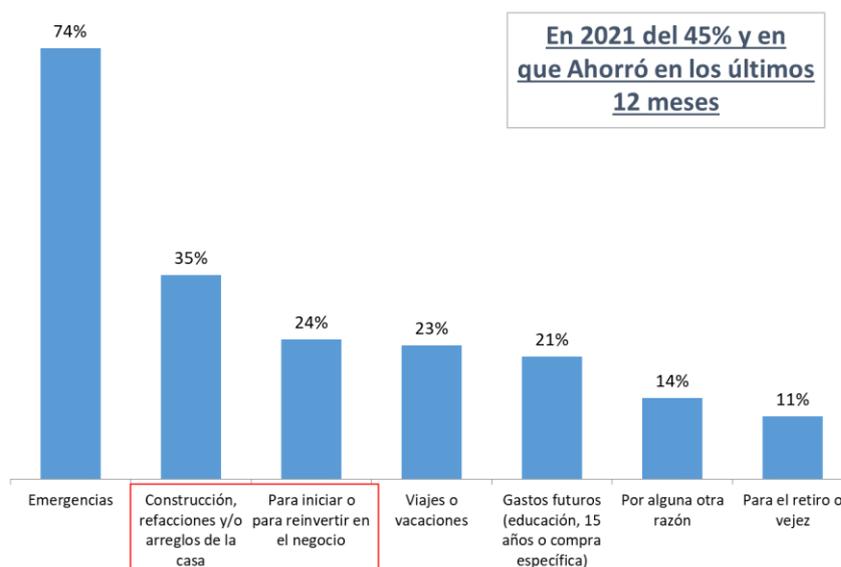
Fuente: EMIF Nacional

De acuerdo a nuestra EMIF Nacional, el 45% de la población en los barrios populares ha guardado o apartado dinero en 2021, ya sea formal o informalmente, pero la mayoría de los ahorristas no utiliza el sistema financiero formal: sólo el 11% lo hizo en una institución financiera formal. En otras palabras, la brecha de ahorro informal/formal es crítica en los barrios populares.

Adicionalmente, las Fintech no tienen presencia relevante en el ahorro. Por otro lado, vale destacar que las tasas de ahorro en los barrios populares vuelven a presentarse mayores a aquellas reportadas a nivel nacional (45% EMIF Nacional vs 39% Global Findex nivel nacional y 25% en menores ingresos).

Respecto a los motivos de dicho ahorro, se repite que las emergencias son las razones más comúnmente reportadas para ahorrar. En este caso con un 74% (superior al B31, entendible en contexto post pandemia) de los adultos que ha ahorrado o apartado dinero en el último año por esta razón. **Pero es muy relevante también que la segunda mayoría, con el 35% de los ahorristas, declaren hacerlo para construcción, refaccionar o arreglar su vivienda. Y operar o hacer crecer un negocio ha sido cada una reportada el 24% de los adultos en 2021.**

Figura 64: Razones para ahorrar en Barrios Populares 2021 (%)



- **Global Findex no analiza esta variable**

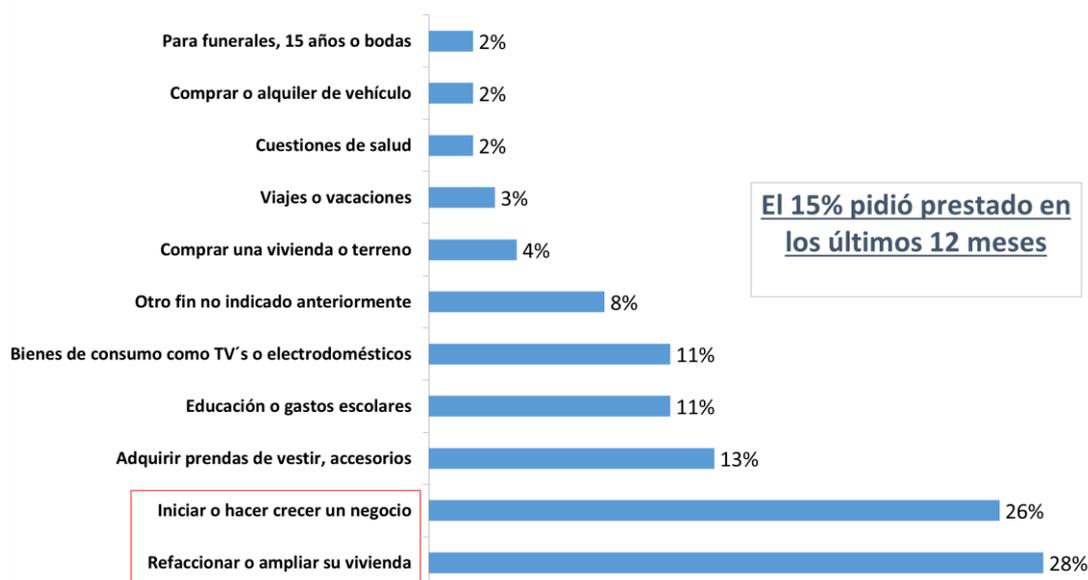
Fuente: EMIF Nacional

c.4 Crédito y Financiamiento (actual y potencial)

Como señalamos en el Capítulo VII al analizar nuestra EMIF B31 – Individuos, en Argentina de acuerdo al Findex 2017, el 37% de la población habría pedido dinero prestado por cualquier motivo y mediante cualquier fuente durante el último año, en 2021 ese número se habría incrementado al 52%. Entre el 40% más pobre de la población, dicho guarismo se reduce al 29% en 2017 y no presenta reducción en 2021 (repite 52%), encontrando un incremento del endeudamiento. De acuerdo al BCRA/CAF, en todas las categorías de préstamo que se indaga se expone sólo el 1% de los encuestados

Sin embargo, **de acuerdo a nuestra EMIF Nacional solo el 15% declara haber pedido financiamiento.** Esto incluye préstamos de dinero de una variedad de fuentes, desde familia y amigos hasta bancos, y para una variedad de propósitos, desde bienes de consumo hasta préstamos de negocios. Nuevamente, los principales motivos subyacen en la refacción de la vivienda y el fin productivo (28% y 26% respectivamente).

Figura 65: Razones para pedir prestado en los últimos 12 meses en Barrios Populares – 2021(%)



- **Global Findex no analiza esta variable**

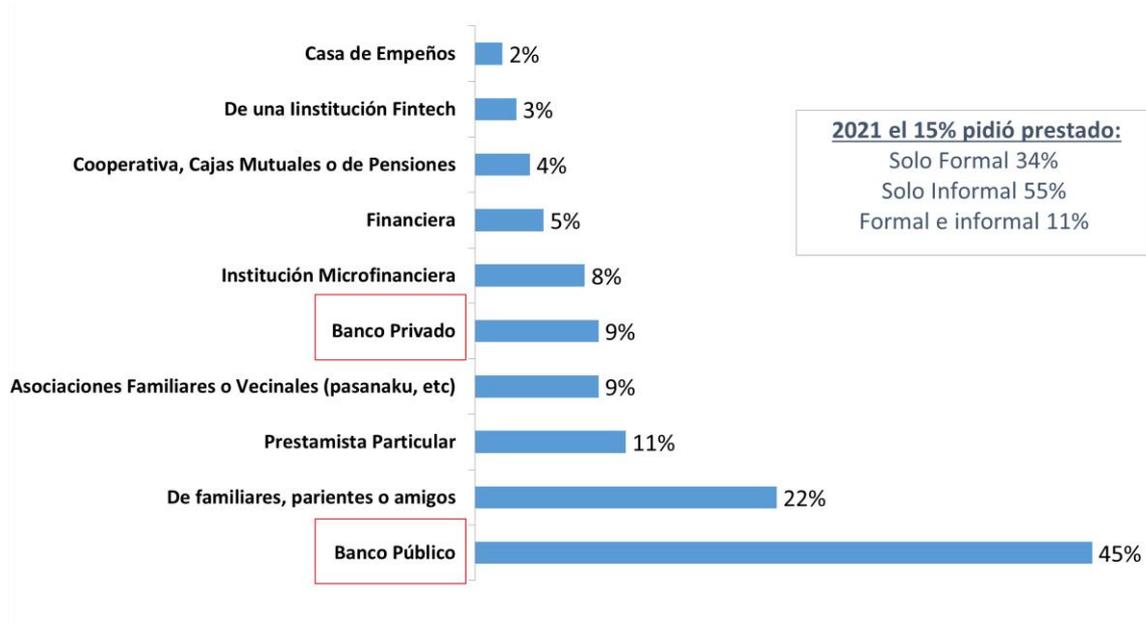
Fuente: EMIF Nacional

Adicionalmente, del de aquel 15% que pidió prestado, más de la mitad (55%) reportó haber pedido prestado de una institución financiera informal categoría que incluye familia, amigos, asociaciones vecinales o familiares informales, prestamistas, casas de empeño, y casas de crédito.

Respecto a las fuentes de préstamo, volvemos a encontrar a la banca tradicional y de índole pública como el primer financista de los barrios populares con un 45% de los créditos otorgados⁷⁸. El financiamiento informal, y principalmente aquel de amigos, familiares y parientes, destaca en segundo lugar. No obstante, el prestamista particular también lo hace con un 11%. Las asociaciones familiares o vecinales como el pasanaku, rueda, junta, ronda o vaquita están a la par de las fuentes de financiamiento de la banca privadas (9%). Por último, denotamos nuevamente la falta de financiamiento por parte de las Fintech en los Barrios Populares.

⁷⁸ En este relevamiento, a diferencia de aquel del Barrio 31, no distinguimos entre tipo de fuentes públicas. Tampoco se indagó sobre qué instrumento o servicio financiero público es el que motivó este acceso (IFE, Pro.Cre.Ar., u otro). Al ser este un estudio exploratorio, estas preguntas de investigación quedarán pendientes para líneas futuras.

Figura 66: Fuentes de préstamos por tipo de prestamista en Barrios Populares – 2021(%)



- **Global Findex no analiza esta variable**

Fuente: EMIF Nacional

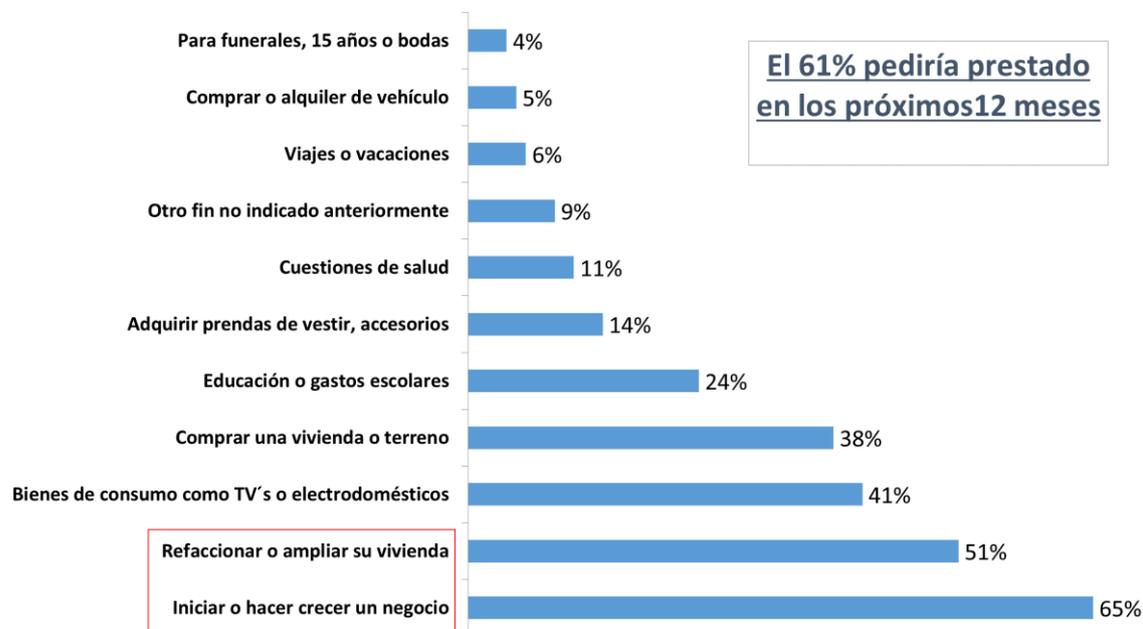
Ya hemos aclarado que hay varios factores que hacen que la medición del comportamiento de endeudamiento, particularmente el informal, sea bastante difícil. No solo que los préstamos de familiares o amigos muchas veces pueden no ser considerados estrictamente “préstamos” por el entrevistado, sino también la sensibilidad alrededor de los otros tipos de préstamos informales puede afectar las respuestas, particularmente si los familiares están presentes al momento de la entrevista. Además de estos factores, debemos remarcar nuevamente el contexto de la postpandemia y cómo el mercado de crédito se vio alterado producto de la emergencia.

Por último, reiteramos nuestra pregunta en torno al crédito potencial. En este sentido, indagamos si al momento de ser encuestados o en los próximos doce meses tomarían solos o conjuntamente con otra persona un préstamo de dinero. **Los resultados vuelven a revelar la enorme demanda insatisfecha con el 61% de los adultos del Barrio 31 estarían interesados en demandar un préstamo.**

En términos a los fines de dicho acceso prospectivo, se encuentran algunas particularidades (opción a respuestas múltiples). **Al igual que con el acceso efectivo, en términos**

potenciales el principal motivo sería para iniciar o hacer crecer un negocio con un 65% seguido del fin de para refaccionar o ampliar el hogar que presenta un 51%⁷⁹.

Figura 67: Razones para pedir prestado en los próximos 12 meses 2021 (%)



- **Global Findex no analiza esta variable**

Fuente: EMIF Nacional

c.5 Uso del teléfono móvil para transacciones

Como ya se mencionó, la aparición del dinero electrónico, los servicios financieros móviles y digitales, la banca sin sucursales, el uso masivo de datos para la calificación crediticia y la banca abierta, entre otros, son consideradas por las instituciones internacionales referentes en inclusión financiera (AFI, GPFI, CGAP, FMI), oportunidades para democratizar el acceso y uso de los servicios financieros.

Se considera que estos pueden reducir algunas de las barreras tradicionales que limitan la participación de las personas en el sector financiero formal a través de diversos mecanismos. Algunos de los citados a lo largo de este trabajo fueron: i) los servicios financieros digitales reducen las barreras de accesibilidad física al permitir su uso en áreas remotas; ii) la digitalización de la información de los clientes financieros sobre los

⁷⁹ El hallazgo de la demanda potencial ratifica estudios destacados en nuestro Marco Teórico en Argentina para el periodo 2010-2016 (ver Grandes, Martiarena y Fariña, 2010; Grandes, 2014; Carballo, Grandes y Molouny 2016)

productos o servicios que utilizan de forma regular o sus comportamientos financieros puede ayudar a las instituciones financieras en el diseño de productos y servicios adaptados a las necesidades de los distintos grupos poblacionales; iii) estos datos también pueden ser utilizadas para valorar la elegibilidad de los clientes con métodos alternativos y eliminar de esta forma los problemas asociados a la asimetría de la información y iv) la disminución de los costos de transacción, de información y comisiones (por promover la competencia) lo que hace que sean accesibles para un mayor número de personas.

A pesar de las potencialidades para promover la inclusión financiera consideradas por la academia y por las instituciones financieras sobre los productos y servicios financieros digitales, se debe observar cuán factible son esas transformaciones en los distintos grupos poblacionales. **Dentro de la población que vive en barrios populares, se observa un escaso uso del celular para transacciones financieras. Sólo el 22,6% de las personas que poseen teléfono móvil lo ha utilizado para pagar servicios, enviar o recibir dinero, o realizar compras en los últimos 12 meses.** Este comportamiento incluye al período de tiempo en que las medidas de aislamiento social preventivo y obligatorio estaban en vigencia durante 2020 debido a la pandemia por COVID-19 donde el canal digital parecía ser el medio de pago preponderante debido al contexto.

Tabla 19: Adultos en Barrios Populares que mueven dinero digital con Teléfono Móvil 2021 (%)

¿En los últimos 12 meses, ¿ha utilizado un teléfono celular para pagar servicios, enviar o recibir dinero utilizando un servicio como Cuenta DNI, BNA +, Billetera RapiPago, Pago 24, Mercado Pago, Ualá, aplicación del banco en el celular (home banking) u otro?	EMIF Nacional
No	75.0%
Si	22.67%
Ns/Nc	2.4%

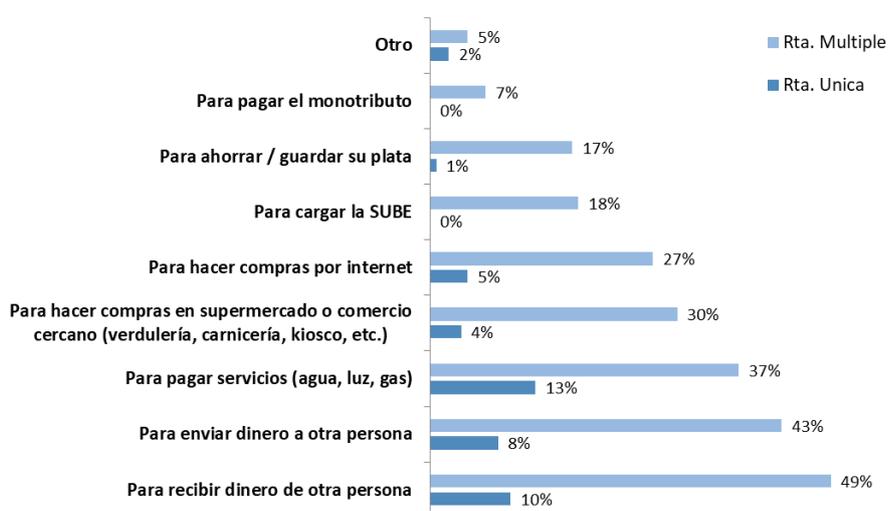
- **Global Findex 2021 Arg. denota 34%. y 51% entre titulares de cuentas.**

Fuente: EMIF Nacional

Vale remarcar que este guarismo de acuerdo al Banco Mundial y su Global Findex 2021 fue del 34% en el total de la población y del 51% entre quienes tienen un producto financiero, denotando nuevamente el sesgo con la realidad en los barrios populares. En pocas palabras, **la realidad de los barrios populares parecería diferir de las grandes tendencias en materia de digitalización financiera mediante telefonía móvil. Sólo 2 de cada 10 (22,6%) utilizó su móvil para pagar servicios, enviar o recibir dinero, o realizar compras.**

Entre las principales transacciones que realizaron quienes utilizaron su teléfono en el último año (el 22,6%), se destacan enviar y recibir dinero y pagar servicios. Este último tiene el porcentaje mayor de respuestas únicas, es decir, personas que únicamente lo utilizaron para eso. **Un dato no menor es que casi el 30% de quienes utilizaron su teléfono en el último año, también lo hizo para realizar compras en su comercio de cercanía. Si bien esto representa a 40 personas del total de personas entrevistadas, no deja de ser una tendencia a destacar.**

Figura 68: Adultos en Barrios Populares – Usos del Celular asociados a pagos y finanzas 2021 (%)

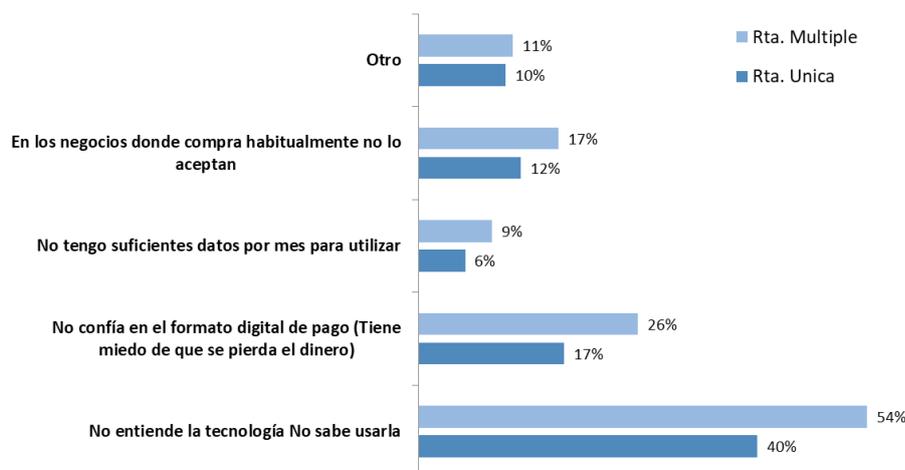


- **Global Findex no analiza esta de esta manera**

Fuente: EMIF Nacional

Entre quienes no utilizaron su teléfono móvil para pagar servicios, enviar o recibir dinero, o compras, contemplando respuestas múltiples, más de la mitad indicó tener problemas para entender el funcionamiento de las aplicaciones financieras (54%) y no saber usarlas, un cuarto no confía en el formato digital de pago (26%) y en última instancia se hizo referencia a la no aceptación de esa modalidad en comercios, la falta de datos móviles y otros motivos.

Figura 69: Adultos en Barrios Populares - Razones para no usar el celular para pagos o finanzas 2021 (%)



- **Global Findex no analiza esta de esta manera**

Fuente: EMIF Nacional

El hecho de no confiar en la modalidad de pago y de no ser aceptada en los comercios está vinculado a la estructura de la economía popular mencionada anteriormente y a la preferencia por el efectivo como medio más seguro y eficaz para sus objetivos de transacciones diarios.

El escaso uso de celulares para pagos o transacciones digitales, o la baja propensión a hacerlo, debido a falta de conocimiento o desconfianza en ellos u otras razones, es un elemento poderoso para un programa de educación financiera específico para poblaciones de Barrios Populares, en conjunto con incremento de la conectividad y acceso a wifi estable y potente. Esto podría alentar a mayor cantidad de pagos digitales entre quienes indican que querrían hacerlo y/o recomendarlo.

c.4 Uso potencial del teléfono móvil para transacciones

No sólo el número de personas que no utiliza teléfono móvil para realizar transacciones financieras es alto, sino que una considerable cantidad de personas tampoco lo usaría dentro de los próximos tres meses. **Es decir, que su potencial uso para tal fin, también es bajo.**

Como se ve a continuación, **de quienes dijeron no utilizar su teléfono para enviar o recibir dinero, 6 de cada 10 personas indicaron que tampoco lo usarían en el próximo tiempo** y una menor proporción permaneció en duda frente a la consulta.

Únicamente 72 personas de las 459 que contestaron esta pregunta respondieron que estarían dispuestos a utilizarlo con esa finalidad.

Asimismo, sólo el 1 de cada 10 personas que indicaron no utilizar el celular para transacciones financieras por falta de entendimiento y por falta de confianza en la modalidad, respondieron que lo utilizarían en los próximos tres meses. Esto indica que estas razones tienen un peso importante en las decisiones de las personas y realmente limitan el uso del celular con fines financieros.

Tabla 20: Adultos en Barrios Populares uso potencial de pagos móviles 2021 (%)

¿En los próximos 3 meses, ¿cree Usted que podría utilizar un teléfono celular para pagar servicios, enviar o recibir dinero a través de servicios como Cuenta DNI, BNA+, Billetera Rapipago, Mercado Pago, aplicación del banco en el celular (home banking) u otro?	EMIF Nacional
No	65.9%
Si	15.8%
Ns/Nc	18.4%

- **Global Finindex no analiza esta variable**

Fuente: EMIF Nacional

d. PAGOS DIGITALES Y COMERCIOS

Como analizamos en profundidad en nuestro segundo ejercicio en el Barrio 31, los pagos digitales y la inclusión financiera, no solo merecen ser analizados desde el lado de la demanda, es decir, personas que acceden y utilizan estos productos y servicios, sino también desde quienes los aceptan. Para tal fin, en nuestra EMIF Nacional incluimos un módulo extra de preguntas para aquellas personas que se identificaron como trabajadores por su cuenta (que contraten o no a otras personas) dentro de la actividad comercial o de servicios⁸⁰.

Se alcanzó un total de 95 de personas a quienes se indagó sobre la aceptación de medios de pago digitales en su actividad: razones, barreras y recomendación sobre su uso.

Si bien el número alcanzado de respuestas no permite la generalización de los datos, este apartado se incluye a modo exploratorio sobre las razones de aceptación o no en comercios de barrios populares y debe ser leído en conjunto con el ejercicio realizado

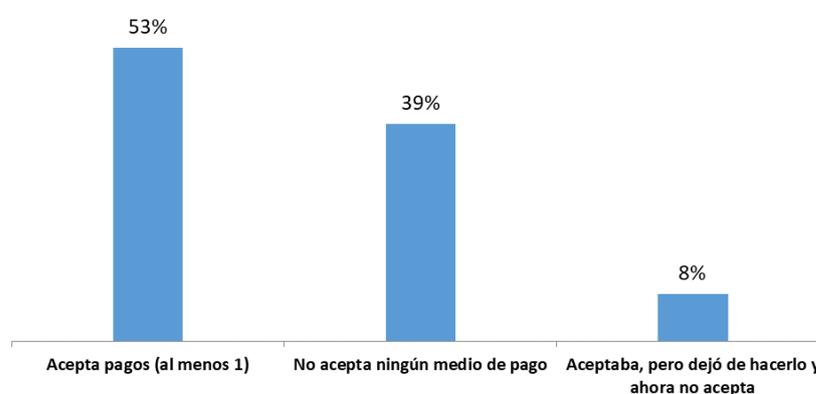
⁸⁰ Comercio: carnicería, verdulería, restaurante, venta de ropa, venta de especias, cosméticos, limpieza, etc. Servicio: peluquería, dentista, cerrajería, plomería, etc.

íntegramente a comercios del Barrio 31. Queda como tarea para futuros estudios la tarea de profundizar las tendencias señaladas a continuación.

d.1 Aceptación de Pago Digitales en Comercios

En el 13% de encuestados (95 encuestados) que están en condiciones de aceptar pagos digitales, **5 de cada 10 comercios (53%) incluidos en este apartado acepta al menos un medio de pago distinto al efectivo**. Entre los que no aceptan, el 8% aceptaba en el pasado, pero dejó de aceptar actualmente.

Figura 70: Comercios en Barrios Populares – aceptación de pagos digitales 2021 (%)



- **Global Findex no analiza esta variable**

Fuente: EMIF Nacional

Además, otro aspecto favorable es que entre quienes aceptan, **se manifestaron estar conformes con esta posibilidad, ya que el 86% lo recomendaría a otros comercios**. Esto deja entrever que la tendencia sobre su calidad es positiva.

Tabla 21: Comercios que aceptan pagos en Barrios Populares – Recomendaría a otros comercios aceptar 2021 (%)

¿Le RECOMENDARÍA a alguien más aceptar medios de pago digitales en su comercio?	EMIF Nacional
No	14%
Si	86%

- **Global Findex no analiza esta variable**

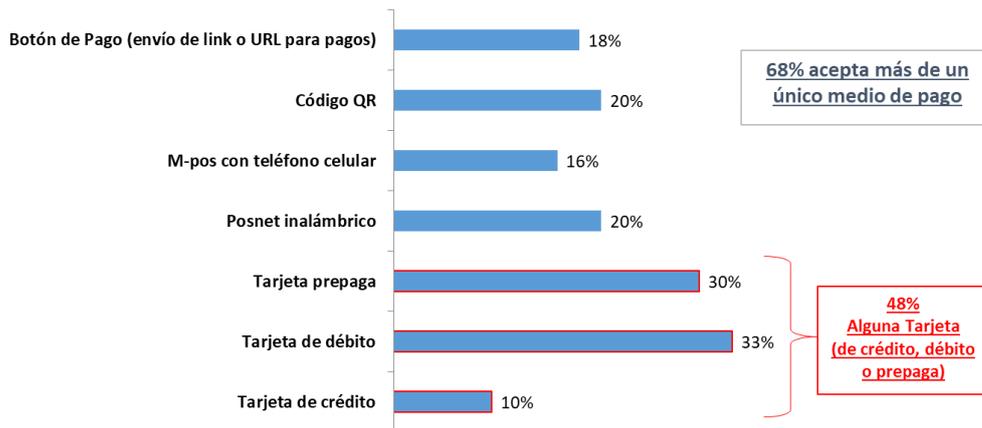
Fuente: EMIF B31 - Nacional

En cuanto a **los tipos de medios de pago aceptados por comerciantes, se destacan las tarjetas (de crédito, débito o prepaga), siendo el producto con mayor aceptación (casi el 50% de comercios aceptan), seguido por otros medios como QR (20%), botón**

de pago (18%), o las terminales de cobranza que vinculan a todos los anteriores (20% para posnet inalámbrico y 15% para M-pos con celular).

Además, el 68% de los comercios relevados acepta más de un medio de pago, lo que puede interpretarse como que una vez que el comercio acepta este canal, por lo general, las opciones de pago para los clientes son variadas.

Figura 71: Comercios que aceptan pagos en Barrios Populares – Métodos de Aceptación 2021 (%)

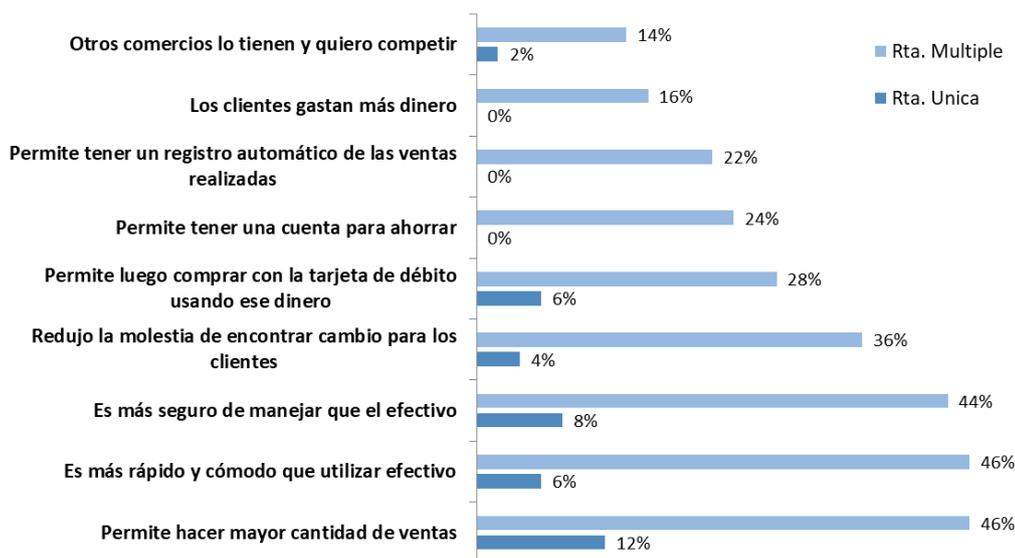


Fuente: EMIF Nacional

Entre las principales razones que motivan la aceptación de estos canales, están vinculadas al beneficio de no utilizar efectivo, sea por la rapidez y comodidad o por seguridad y por mejoras en la operatividad, sea por incrementar las ventas o por reducir los problemas relacionados al cambio. Este último beneficio, también fue identificado entre quienes no aceptan actualmente, pero sí lo harían.

Si bien esta información no es concluyente, se identifica la tendencia de que la aceptación de medios de pago por parte de comerciantes en su mayoría es múltiple. Son pocas las personas que expresaron únicas razones de aceptación.

Figura 72: Comercios en Barrios Populares razones para aceptar pagos digitales 2021 (%)



- **Global Findex no analiza esta variable**

Fuente: EMIF Nacional

d.2 Barreras a la Aceptación de Pagos Digitales en Comercios.

Del total de comercios relevados, **4 de cada 10 declararon no aceptar estos canales digitales para recibir dinero por sus ventas.**

Al preguntar por el **uso potencial**, a más de la mitad (54%) indicó que le interesaría aceptar medios de pago digitales en el futuro.

Tabla 22: Comercios en Barrios Populares que no aceptan pagos, interés potencial 2021 (%)

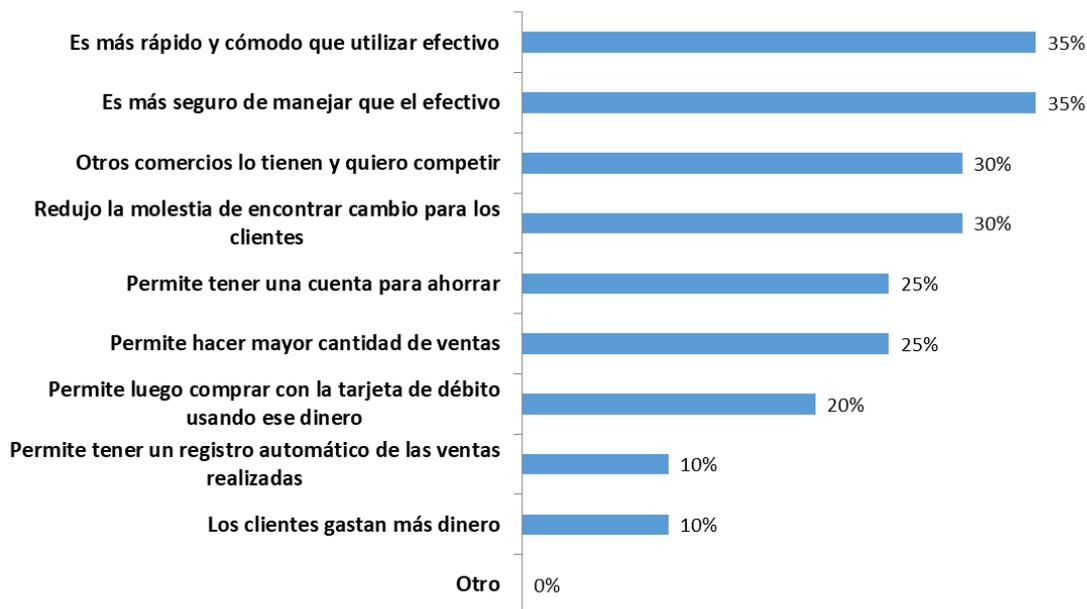
¿Le interesaría en un futuro aceptar medios de pago digitales?	EMIF Nacional
No	46.0%
Si	54.1%

- **Global Findex no analiza esta variable**

Fuente: EMIF Nacional

Respecto a los motivos por los cuales aceptarían, se identifican beneficios vinculados a la practicidad de no manejar efectivo. Motivos como la seguridad, rapidez y por evitar problemas con el cambio, así como por la potencialidad en las ventas (mayor competencia y ventas), destacan entre los comercios que no aceptan, pero les interesaría hacerlo.

Figura 73: Comercios en Barrios Populares que no aceptan pagos populares, pero les gustaría hacerlo. Motivos 2021 (%)

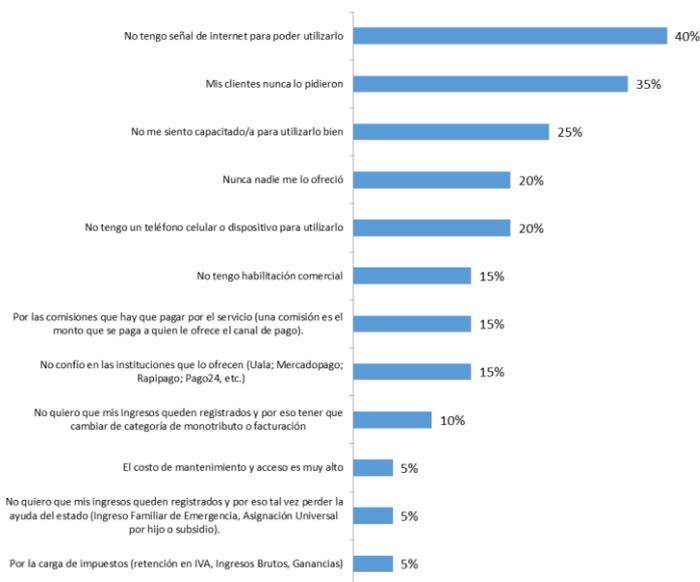


- **Global Findex no analiza esta variable**

Fuente: EMIF Nacional

A pesar de ello, indican **no aceptar estos medios de pago digitales principalmente por problemas en la conectividad a internet, porque tampoco sus clientes se lo demandaron y porque no se sienten capacitados para utilizarlos de forma correcta.**

Figura 74: Comercios en Barrios Populares que aceptarían pagos, razones por las que no aceptan pagos digitales actualmente 2021 (%)



- **Global Findex no analiza esta variable**

Fuente: EMIF Nacional

En este sentido, se identifican problemas de infraestructura anteriormente mencionados y razones vinculadas a la formación e información sobre estas herramientas. **También fueron consultadas por motivos asociados a la carga impositiva, la declaración de ingresos y la habilitación comercial, aunque estos reunieron un total de 6 respuestas y en ningún caso fue mencionado como única razón.** Si bien este guarismo no es concluyente, y se recomienda profundizar para echar luz sobre las principales razones

Por otro lado, **dentro de quienes no aceptan y tampoco los aceptarían, se observa que la gran mayoría nunca pensó en usarlo y porque consideran que es difícil usarlos.** Algunas personas, porque tampoco fueron solicitados con frecuencia por sus clientes.

Figura 75: Comercios en Barrios Populares que no aceptan y no aceptarían pagos digitales, razones 2021 (%)



- **Global Findex no analiza esta variable**

Fuente: EMIF Nacional

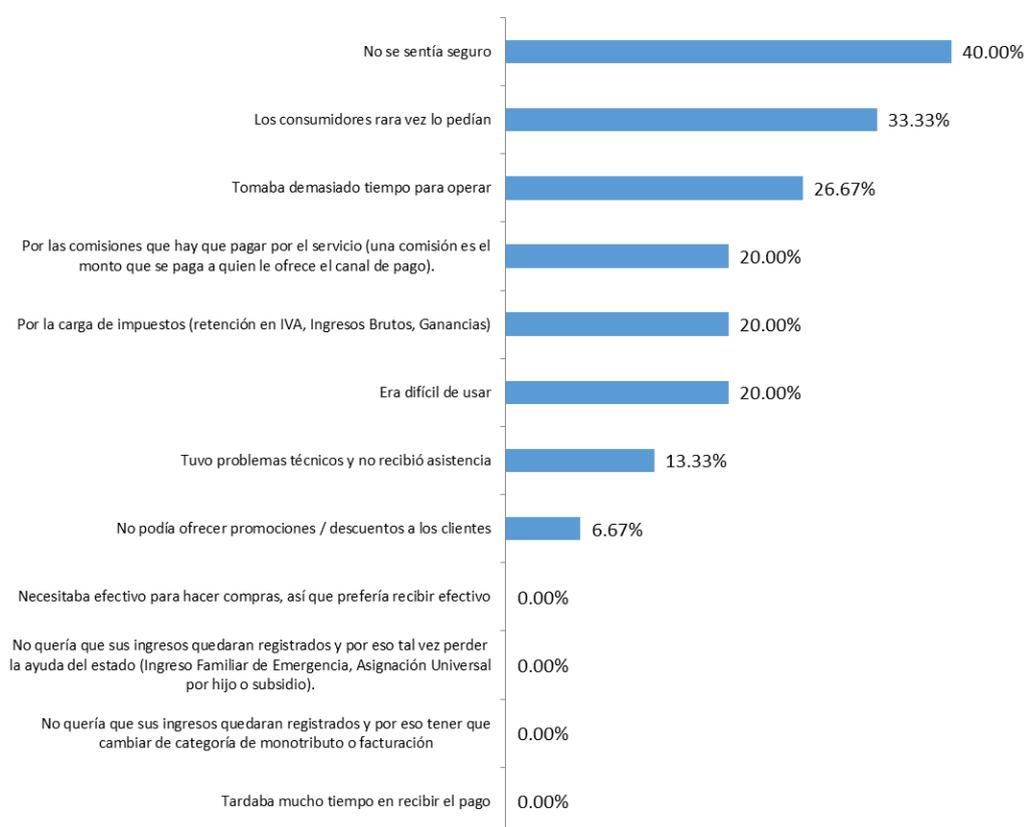
Por último, con el objetivo de tener una idea más clara sobre las barreras que existen para la aceptación de los medios de pago digitales, es oportuno **analizar las razones por las cuales las personas que aceptaban dejaron de hacerlo (sólo un 8% de comercios entrevistados).**

De ese análisis se desprende la falta de seguridad que les otorgaba recibir dinero por estos medios y nuevamente el uso del efectivo vuelve a tener un protagonismo entre las barreras presentes, ya que el hecho de que clientes no solicitan estos medios de pago, se encuentra dentro los motivos principales para no contar con las opciones digitales. **Por**

otro lado, la carga impositiva y las comisiones para su uso aparecen por primera vez dentro del análisis.

Si bien el análisis no es concluyente, merece profundizar este punto dado que se trataría de una barrera estructural para comerciantes que llevan a no tener registradas sus actividades, lo que permitiría acceder a otros beneficios como créditos que permitan expandir su negocio, por ejemplo.

Figura 76: Comercios en Barrios Populares que dejaron de aceptar pagos digitales, razones 2021 (%)



- **Global Findex no analiza esta variable**

Fuente: EMIF Nacional

e. VULNERABILIDAD FINANCIERA

d.1 Seguridad y Protección Financiera

La vulnerabilidad financiera hace referencia a la capacidad de las personas para hacer frente a un ‘shock’ que implique la pérdida de la principal fuente de ingresos ([Arellano et.al, 2019](#)).

Este concepto se hizo muy visible a partir de la pandemia debido a que las medidas de confinamiento impactaron en las personas, según su situación laboral y fuentes de ingreso. Quienes pudieron continuar con sus actividades desde la casa o tenían un empleo fijo en relación de dependencia, se encontraban en una situación muy diferente a la de los colectivos que, ante la imposibilidad de salir de sus casas o desarrollar sus trabajos, no podían conseguir el dinero necesario para el día a día.

Para dar una idea, según el relevamiento realizado por TECHO para observar los efectos de la pandemia en los barrios populares, las principales dificultades que presentó el COVID-19 en sus vidas cotidianas fue la disminución de los ingresos (el 64,7% de las personas encuestadas por opción múltiple) y los obstáculos para obtener suficientes comidas para el hogar (36,6%) ([TECHO, 2021](#)).

En nuestro relevamiento, sólo 1 de cada 10 encuentra “muy posible” conseguir medio salario mínimo (\$12.200)⁸¹ en caso de una emergencia. 4 de cada 10 consideró “algo posible” y el resto consideró que no era posible en absoluto o indicó no saber.

Tabla 23: Adultos en Barrios Populares – vulnerabilidad financiera 2021 (%)

Imagine que Usted tiene una emergencia y necesita pagar \$ 12.200 (refiere al monto equivalente a medio salario mínimo). ¿Qué tan posible es que Usted pueda conseguir \$ 12.200 en el próximo mes? ¿Diría que es...	EMIF Nacional	Findex 2021*
Muy posible	11.2%	19.0%
Algo posible	42.1%	85.0%
No es posible en absoluto	38.2%	15.0%
No sabe / No responde	8.5%	n/a

- **Global Findex 2021 no analiza de esta manera, sino del siguiente modo:**
 Posible y nada difícil: 19%; Posible y poco o nada difícil: 52%; Posible: 85%;
 Posible y algo difícil: 32%; Posible y muy difícil: 33%; No es posible: 15%

Fuente: EMIF Nacional

Estos indicadores exponen la situación de vulnerabilidad financiera presente en los barrios populares, teniendo una consecuencia directa y negativa sobre su bienestar. Esta situación no es menor a la hora de tener en cuenta posibilidades y fuentes de

⁸¹ Valor a junio 2021.

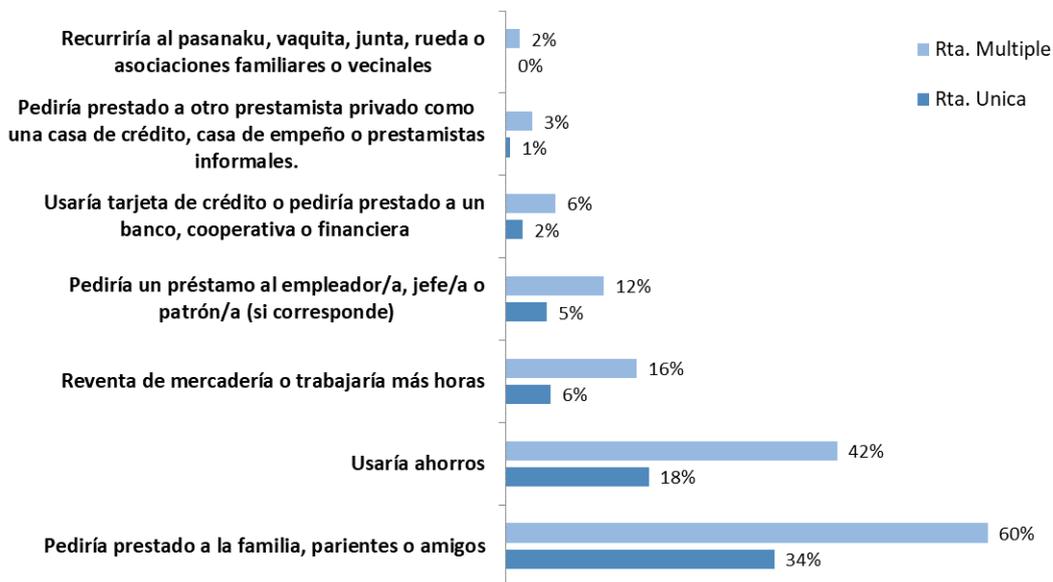
endeudamiento de dichas personas, sobre todo teniendo en cuenta las ventanas de oportunidades que traen las nuevas tecnologías.

Además, aunque el Global Findex fue publicado en 2022 tras haber realizado nuestro estudio en Barrios Populares, podemos ver que incluso salvando las diferencias en las cuales evalúan la vulnerabilidad financiera en su relevamiento, el sesgo es muy diferente al de los Barrios Populares.

En este sentido, para las personas que indican algo o muy posible conseguir dinero ante una emergencia, **sus principales fuentes son el ahorro y pedir prestado a familiares, parientes o amistades. Por la negativa, recurrir al uso de tarjetas de crédito o endeudarse con una institución financiera, prestamista privado o ronda, parece no ser una opción para la mayoría.**

Nuevamente, aquellas variables que son comparables con las del Findex 2021 denotan importantes diferencias.

Figura 77: Adultos en Barrios Populares - Fuente de fondeo cuando falta dinero o surge una emergencia 2021 (%)



- **Global Findex 2021 no analiza de esta manera, sino del siguiente modo:** Pediría prestado a la familia, parientes o amigos: 38%; Trabajaría más horas: 14%; Pediría un préstamo al empleador/a, jefe/a o patrón/a (si corresponde): 13%; Usaría ahorros: 10%; Reventa de mercadería o trabajaría más horas: 3%

Fuente: EMIF Nacional

De este análisis se desprende la necesidad de medir el bienestar financiero como una dimensión más en los análisis de inclusión financiera. Refiere al estado en el cual una persona puede satisfacer plenamente sus obligaciones financieras actuales y en curso, puede sentirse segura de su futuro financiero, y es capaz de tomar decisiones que le permitan disfrutar de la vida ([Cardenas et.al, 2020](#)).

Este último concepto es similar al de “salud financiera” el cual hace referencia a la situación financiera de cada persona a lo largo del tiempo, considerando los gastos cotidianos y su resiliencia financiera actual como también su capacidad para establecer objetivos financieros de largo plazo, tener control de su dinero y sentirse seguro ([UNSGSA, 2021](#)). Las Estrategias de Inclusión Financiera (ENIF) más recientes llevadas a cabo en los países de América Latina, persiguen este último objetivo, ya que en estos países la salud financiera tiene un mayor impacto en la vulnerabilidad financiera que el acceso a productos y servicios financieros ([Arellano et.al, 2019](#)).

d.2 Vulnerabilidad e Inequidad de Género

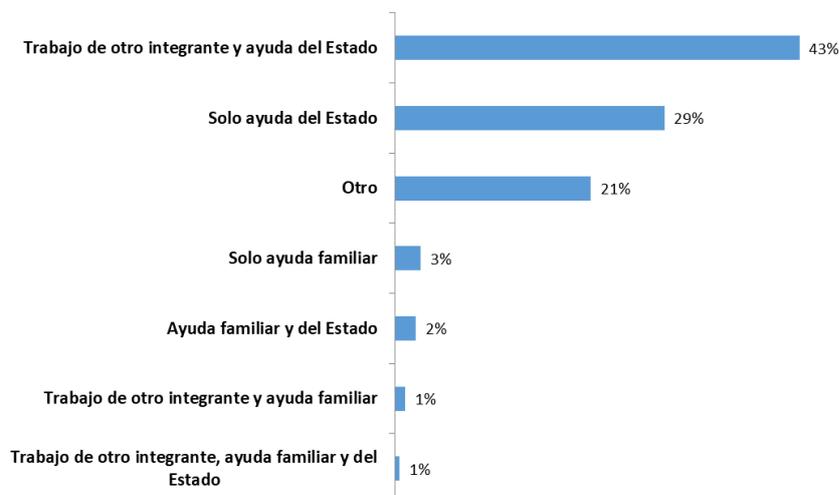
De la población entrevistada, la mayoría de las personas se identifican con el género femenino, lo cual evidencia dos cuestiones no menores: el sesgo y preponderancia existente de la mujer como la encargada de las tareas de cuidado del hogar (y quienes se encuentran dispuestas a la hora de responder al llamado en la vivienda) y la dispar situación laboral del grupo de mujeres y hombres entrevistados.⁸²

En principio, mientras **la mayoría de los hombres tiene un empleo fijo (73,4%), este porcentaje se da en un 45,2% para las mujeres. Al interiorizar el análisis dentro del universo femenino sin empleo (58% del total), un tercio de estas afirmaron dedicarse a las tareas del hogar.**

Con respecto al ingreso de las mujeres sin empleo, el 42,8% de ellas cuenta con ingresos de otro integrante y tiene algún tipo de ayuda del estado (Asignación Universal por Hijo o Ingreso Familiar de Emergencia), el 28,5% dispone únicamente del ingreso del otro integrante y el 19,7% sólo recibe ayuda del Estado. Entre las opciones restantes se encuentran la combinación de estas últimas.

⁸² De acuerdo con lo descrito en la metodología de este informe, no se buscaron cuotas de la población identificadas por género.

Figura 78: Adultos en Barrios Populares - Ingresos de mujeres que se dedican a tareas del hogar 2021 (%)



- **Global Findex no analiza esta variable**

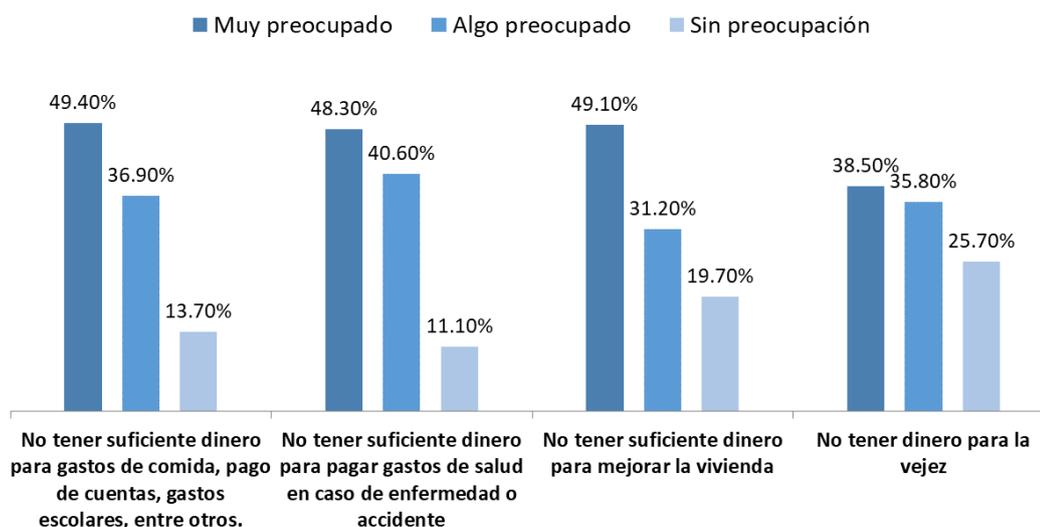
Fuente: EMIF Nacional

De esta información se puede observar que aproximadamente un 24% de los hogares que tienen como jefa de hogar a una mujer están sujetos a una situación de extrema vulnerabilidad, teniendo en cuenta que las mismas no tienen un empleo fijo y se dedican a tareas del hogar no remuneradas. También, se destaca la importancia de la asistencia pública como medio de recepción de ingresos complementarios en aquellos hogares en los que las mujeres no trabajan y se dedican a las tareas del hogar.

d.3 Preocupaciones financieras

Por último, para hablar de inclusión financiera de personas que viven en barrios populares debe entenderse su contexto, necesidades y prioridades. Definir el acceso y uso desde la perspectiva de lo que debería ser, o desde el análisis de otros grupos poblacionales (con diferentes ingresos, oportunidades, necesidades, entre otros) no permite analizar la “imagen completa” para cada caso.

Figura 79: Adultos en Barrios Populares – Preocupaciones financieras del hogar 2021 (%)



- **Global Findex no analiza esta variable**

Fuente: EMIF Nacional

En esta línea, las preocupaciones de las personas ponen en perspectiva el acceso y uso a productos y servicios financieros, dejando entrever las prioridades de las personas en su vida diaria. **5 de cada 10 personas encuestadas se encuentran muy preocupados por no tener suficiente dinero para gastos de comida, escolares y salud, así como no tener dinero para mejorar su vivienda.** Respecto de no tener dinero para la vejez, los porcentajes se encuentran más distribuidos, siendo 2 de cada 10 indiferentes con respecto a su capacidad de destinar dinero para el futuro. Este último punto refleja el sentido de urgencia de las preocupaciones actuales (vinculadas a necesidades básicas), sin una perspectiva tan marcada hacia futuro, lo que limita su libertad financiera.

Entendiendo la inclusión financiera como un medio para un fin, tener en cuenta estas preocupaciones permitirá no sólo el diseño de productos financieros que se adapten a dichas necesidades, sino también en la educación y herramientas financieras necesarias para acompañar las decisiones de las personas a lo largo de su vida. El hecho de que las personas estén o no preocupadas por tener dinero para la vejez, da la pauta de esa perspectiva.

Finalmente, como adelantamos, presentamos tres dimensiones novedosas pero críticas de cara al súbito proceso de digitalización generado por el COVID-19. En los siguientes tres apartados mostraremos algunos datos de nuestro relevamiento en torno a: a) uso de

aplicaciones de delivery y transporte de personas (ya sea como consumidor o trabajador de la gig economy); c) El uso de Tarjetas para el pago de Transportes; c) el conocimiento y uso de criptomonedas como puerta a las finanzas alternativas.

Estos últimos segmentos tocan temáticas preliminares que bien podrían gestar una línea de investigación propia cada una.

BOX 1 - Aplicaciones de delivery y Barrios Populares

Uno de los fenómenos potenciados por la pandemia y el contexto de aislamientos social, preventivo y obligatorio fue el uso de aplicaciones para delivery, el cual generó nuevas oportunidades laborales en un contexto de crisis, potenciado por el aumento de pedidos y envíos por este medio.

Si bien existe una discusión respecto del tipo de condición laboral asociada a este tipo de plataformas de negocio (necesario abordar para que estas fuentes de trabajo garanticen condiciones salariales y de seguridad no precarias sobre las personas), es innegable su crecimiento en tiempos recientes.

Dejando fuera el debate sobre la precarización laboral, en un contexto de contracción en el empleo provocado por el COVID-19, las plataformas de delivery extendieron un discurso de sustento laboral en tiempos de crisis. **No obstante, la presencia de estos servicios en los barrios populares fue ínfima: tanto para la generación de empleo como para ayudar a quedarse en el hogar durante la cuarentena.**

Es destacable que, **de las personas entrevistadas, sólo 7 utilizaron este tipo de aplicaciones para trabajar. De las cuales 6 se reconocieron como empleados y 1 hizo referencia a no tener empleo fijo y buscar trabajo, pero realizar también esta actividad.**

Desde la perspectiva de las personas **usuarias únicamente 76 de las 591 con smartphone (con posibilidad de descargar aplicaciones) afirmaron haber usado su teléfono para realizar un pedido por delivery a través de una aplicación al menos una vez en el último mes.**

Si bien no se trata de un porcentaje concluyente, **se vislumbra el poco impacto de estos servicios en los barrios populares, brindando empleo a menos del 1% de la población entrevistada y ofreciendo servicios al 12,8% de quienes tienen teléfono móvil.**

BOX 2 - Potencial uso de tarjetas en medios de transporte

Una de las posibilidades que se presentan en la tenencia de una tarjeta (de débito, crédito o prepaga), es su utilización como medio de pago para el transporte. Esto trae la oportunidad de unificar cuentas y medios de pago, a la vez de potenciar su uso cotidiano.

Sin embargo, ante la consulta sobre utilizar su tarjeta para el pago de transporte, el 75% de las personas que tienen al menos una tarjeta (498 personas) respondieron que no la utilizarían.

Queda pendiente para futuras investigaciones abordar las razones por las cuales no lo harían, ya que, si bien no podemos generalizar este dato para toda la población de barrios populares, sí deja entrever una tendencia clara sobre su potencial uso.

BOX 3 - Criptomonedas y los barrios populares

El fenómeno de las criptomonedas ha tomado un auge indiscutido, tanto a nivel global como en nuestro país. De hecho, si bien son muchos los reguladores que buscan desalentar el uso de criptomonedas, y llegan incluso a alertar sobre posibles peligros al invertir en ellas, el fenómeno crece mes a mes, tanto en apreciación como emergencia de nuevas criptomonedas circulantes.

En este contexto, la tecnología Blockchain se esgrime prominente para el fenómeno de inclusión financiera digital. Esta innovación, cuyos primeros indicios se remontan a la década de los noventa ([Haber y Stornetta, 1990](#)) pero recién en 2008 con el nacimiento del Bitcoin ([Nakamoto, 2008](#)) cobra visibilidad material, ha llevado a los promotores de la inclusión financiera digital a ver en ella un móvil de suma relevancia para sus fines.

Consecuentemente, la tecnología Blockchain podría transformar áreas más amplias que los servicios financieros como son los sistemas de salud, la agricultura, el comercio, las cadenas de suministro, la energía o el gobierno, entre otros. No obstante, según Nelson ([2018](#)) es más probable que su impacto sea más relevante en (a) entornos de confianza incompleta; (b) mercados en los que las personas u organizaciones luchan por interactuar

sin errores, retrasos o fraudes indebidos; o (c) contextos en los que ya existe un cierto nivel de infraestructura digital ([Pisa y Juden, 2017](#); [Nelson, 2018](#)).

Por su parte, las criptomonedas son monedas virtuales que se basan en una Blockchain para controlar la creación de unidades y verificar la transferencia de activos entre los usuarios. Como todo activo, su valor en gran parte está basado en la confianza que los usuarios pongan en este, así como en la oferta y demanda. Pero al tener la particularidad de estar radicadas en una Blockchain (y dependiendo del tipo de criptomoneda), esa confianza se apoya en las garantías que da la tecnología, en la criptografía, no en entidades centralizadoras, como un Banco Central.

Por estos motivos, los vínculos entre las criptomonedas y la inclusión financiera son prometedores al menos en términos teóricos. A priori, cualquiera que utilice Bitcoin tiene el equivalente a una cuenta de ahorros en línea en forma de una billetera virtual basada o registrada en una Blockchain. Obtener esta billetera es gratis y está disponible para cualquier persona con conocimientos en la temática y acceso a Internet. En muchos casos, no se requiere identificación legal, sólo una dirección de correo electrónico o un número de teléfono, y no hay cargos de mantenimiento ni requisitos de saldo mínimo. En otros, las casas de cambio de criptomonedas cobran comisiones por la compra/venta de estos activos digitales.

Estos riesgos por supuesto son más críticos en poblaciones en situación de vulnerabilidad. Sin embargo, no hay registros propios sobre acceso y/o uso de criptoactivos en nuestro país. Menos aún en barrios populares o poblaciones vulnerables. En nuestro cuestionario incorporamos un sondeo temprano para brindar un poco de luz a la penetración en Barrios Populares, comprender conocimiento, acceso y presencia de estafas.

El primer hallazgo es que el conocimiento sobre las criptomonedas, o la de la criptomoneda más famosa Bitcoin, es muy bajo. **Únicamente el 14,5% de la población indicó haber escuchado sobre el tema. En otras palabras, el 85% de la población encuestada nunca escuchó hablar sobre el Bitcoin o las Criptomonedas.** Este dato confirma que la penetración del fenómeno para la inclusión financiera en barrios populares está todavía muy lejos de ser una realidad.

Al indagar sobre las fuentes por las cuales se informaron sobre Bitcoin o Criptomonedas al 14,5% conocedor, estos declaran que fue principalmente mediante redes sociales o

internet, amigos o familia. Al preguntar sobre uso concreto en este universo conocedor, ya sea mediante compra, venta o cualquier otro tipo de interacción con el Bitcoin o algún tipo de criptomoneda en cualquier momento del pasado, el resultado es concreto: **sólo una persona de la muestra relevada operó criptomonedas (específicamente en Bitcoin, mediante un medio distinto a un exchange).**

Nuestro cuestionario pretendía indagar en distintos tipos de criptomonedas y fuentes de adquisición y presencia de estafas. **Pero el principal hallazgo resultó ser la ausencia absoluta de este mercado en la muestra encuestada, y un conocimiento ínfimo.**

De este modo, tal como proponía Nakamoto (2008) en su trabajo fundacional, las barreras de acceso desde el lado de la oferta quedarían, al menos teóricamente, derribadas. Similares canales teóricos que derriban las barreras de entrada pueden encontrarse para el acceso a créditos, seguros y servicios de pagos y transferencias ([Carballo, 2020b](#)).

Las oportunidades para la inclusión financiera parecen sustanciales, sin embargo, existen riesgos no explorados que podrían comprometer a los usuarios y, consecuentemente, a los segmentos más vulnerables. Los riesgos de operar con criptomonedas están relacionados principalmente con la volatilidad de este mercado de criptomonedas. Como representan un riesgo elevado, es importante que se comprendan los riesgos antes de empezar una inversión en criptomonedas. **Todos los activos financieros conllevan un alto riesgo, pero las criptomonedas (o al menos el Bitcoin) son volátiles, no están reguladas, sus intermediarios son todavía susceptibles a ataques informáticos, todo lo cual incrementa el riesgo de estafas y malas prácticas.**

v. CONCLUSIONES PRELIMINARES – Alcance Nacional

A lo largo de último capítulo empírico, hemos analizado algunas de las principales características de la inclusión financiera de las personas que viven diversos barrios populares de Argentina, haciendo especial foco en la dimensión digital.

La situación de emergencia generada por la pandemia del Covid-19 y el contexto de aislamiento social preventivo y obligatorio puso de manifiesto y profundizó las desigualdades existentes, trayendo una compleja situación en la economía y vida de los sectores populares. Asimismo, esto tuvo implicancias en los comportamientos financieros de las personas, así como también generó un impulso (en cierto sentido obligado) a la digitalización de la economía.

La pregunta sobre si esto último también ocurrió en los barrios populares es lo que en parte intentamos responder en este este último capítulo, a la vez de vislumbrar las bondades y desafíos de estos instrumentos vinculados a las finanzas de individuos y comercios, y cotejar algunas de las diversas hipótesis planteadas en esta tesis doctoral. Respecto a esto último, a continuación, se exponen aquellas hipótesis que este capítulo ayudó a reforzar:

A) Hipótesis de Individuos:

1. *Que el nivel de bancarización real de las personas en asentamientos urbanos difiere del promedio nacional entendido en los deciles de menores ingresos, aunque no así el nivel de percepción en torno a dicha bancarización.*

Al igual que con el Barrio 31, encontramos que el nivel de bancarización declarado difiere de los datos del Global Findex (56% posee cuenta de ahorro vs 76% según banco mundial, o 65% en menores ingresos). En este caso, la bancarización real (nuestra variable cuenta ampliada) es más parecido, también difiere (74%).

2. *Que el acceso pasado a financiamiento es minoritario, pero la demanda potencial de crédito es muy alta y sigue insatisfecha.*

Hemos vuelto a denotar la enorme brecha entre acceso pasado y potencial. En esta oportunidad, aunque el acceso pasado a financiamiento es minoritario (15%), la demanda potencial o prospectiva de crédito es muy alta (61%) denotando la necesidad de financiamiento. Se ha encontrado el rol de la banca pública como fundamental y también el financiamiento informal, al igual que en el Barrio 31.

3. *Que el ahorro en este segmento poblacional es mayor al promedio nacional pero también al identificado en los estratos de menores ingresos en los relevamientos previos.*

En nuestros datos a nivel nacional volvimos a encontrar que el ahorro declarado es mayor a aquel reportado por los estudios alternativos, toda vez que el 45% ha ahorrado en los últimos 12 meses, mientras que el Global Findex 2021 encontró 39% promedio y 25% en estratos de menores ingresos.

4. *Que mejorar la vivienda, es la razón que prima en las personas de asentamientos urbanos a la hora de ahorrar y/o tomar prestado dinero.*

Adicionalmente y en un contexto de pandemia, pudimos encontrar cómo el ahorro de emergencia sigue siendo la primera razón para guardar dinero. Pero volvimos a encontrar que la refacción y/o arreglo de la vivienda en la población de barrios populares es el segundo factor primordial para el ahorro. Entre ahorristas, el 35% lo hizo para estos fines (frente al 24% para emprendimientos y el 74% para emergencias)

5. *Qué los pagos digitales son un instrumento de inclusión, pero que no están alcanzando a las poblaciones más de barrios populares como dan a entender los datos nacionales.*

Hemos estudiado en profundidad los pagos digitales, y nos ha permitido encontrar que el rol de las Fintech no es primordial en los Barrios Populares. Ya sea utilizando pagos digitales, como proveedoras de ahorro o de crédito, o bien mediante quienes acceden a cuentas únicamente mediante una billetera (17%), la transformación digital en estos segmentos no ha mostrado ser revolucionaria a través de las nuevas empresas Fintech.

6. *Que el dinero en efectivo y las fuentes informales de ahorro y crédito son las utilizadas con frecuencia, en detrimento de los servicios financieros que las personas tienen*

A la par de nuestro relevamiento en el Barrio 31, y en línea con las hipótesis planteadas, encontramos que el dinero en efectivo (82% del ahorro) y las fuentes informales de ahorro y crédito son utilizadas con frecuencia.

Como señalamos, nuestro estudio agregó un módulo sobre comerciantes el cual resultó de un número reducido de respondientes. A su vez, producto de la fusión de diversos cuestionarios de extensión, y añadida la necesidad de contemplar debates en torno al COVID, el cruce de respuestas con las hipótesis planteadas es inferior en el enfoque a comercios que aquel a individuos. No obstante, abajo se resumen algunos datos en línea con nuestras preguntas de investigación:

A) Hipótesis de Comercios:

1. *Qué el teléfono celular es el principal acceso al mundo digital de los comerciantes. La mayoría no tiene algún otro dispositivo con acceso a internet.*

Hemos encontrado que el teléfono móvil efectivamente es la puerta a la inclusión. Además, hemos denotado cómo la falta de datos y conectividad WiFi presenta un nuevo desafío. Entre quienes son comerciantes, no se ha podido indagar sobre la tenencia única o compartida, pero sí cómo la recomendación

2. *Que el efectivo es el medio de pago más utilizado por los comerciantes a pesar de que la mayor parte sufrió algún inconveniente y/o delito que le generó pérdidas (robos, billetes falsos, pérdidas, etc.).*

Hemos encontrado que la mitad de los comercios no acepta pagos digitales. De igual modo, en el top-3 de respuestas por el cual se acepta está efectivamente declarada la seguridad por sobre el efectivo.

3. *Que la percepción sobre la posibilidad de tener un crecimiento en las ventas es una de las principales motivaciones que encuentran los comerciantes que no aceptan pagos digitales, pero quisieran adoptar nuevos medios de pago digitales.*

De igual modo, entre quienes no aceptan pagos digitales, pero están interesados, la primera razón es para incrementar las ventas. También se destaca el rol de la seguridad a la par y la velocidad/comodidad.

Adicionalmente al aporte a nuestras hipótesis, y al igual que en los ejercicios anteriores en donde importantes corolarios fueron encontrados, a través de la implementación de la EMIF Nacional también trajo hallazgos. Muchos de estos productos de los ajustes realizados al instrumento en términos de contextualización a los debates en la pandemia.

Hemos aportado robustez al hallazgo de que la falta de demanda de cuentas está vinculada al poco conocimiento de productos con gratuidad disponibles, al igual de que la principal razón de ahorro es la emergencia por sobre el fin productivo. También denotamos que la potencialidad de utilizar los pagos digitales en el futuro no parece elevada.

Hemos reafirmado el rol fundamental del Estado en torno a la inclusión financiera, principalmente durante la Pandemia del Coronavirus. No obstante, la falta de percepción entre quienes poseen productos financieros sigue siendo elevada. También denotamos el rol

fundamental de las nuevas tecnologías mediante la alta penetración móvil, pero dimos luz a la falta de conectividad y hábitos en la compra de datos que denotan un desafío. Además, encontramos evidencia sobre la falta de entendimiento de la tecnología.

Adicionalmente, pudimos poner en foco en la preferencia del efectivo y cuáles de sus características todavía no son superadas por los servicios financieros digitales. Por supuesto y como hemos denotado en secciones anteriores, el rol del efectivo está vinculado a diversas aristas relacionadas con el mercado laboral, la presión tributaria, la aceptación de los comercios de cercanías, entre otras facetas no necesariamente vinculadas al diseño del producto financiero al consumidor. Sin embargo, esta situación también se ve reflejada en la baja aceptación de estos medios de pago digitales en comercios para cobrar sus ventas.

Finalmente, también dimos cuenta de la falta de conocimiento e información como otro punto a resaltar en el análisis de la relación de las personas con los instrumentos financieros. La realidad refleja que la falta de educación financiera es determinante para el uso de productos y servicios financieros disponibles.

En nuestro próximo y último capítulo de esta tesis doctoral, buscaremos analizar las implicancias y corolarios de los distintos hallazgos encontrados en esta sección. De igual modo, presentaremos de manera agregada nuestras conclusiones y reflexiones finales.

SECCIÓN IV: CONCLUSIONES Y REFLEXIONES FINALES

CAP. VII – Conclusiones y reflexiones finales

a. Hallazgos de esta investigación

El propósito de esta tesis doctoral es analizar diversas dimensiones de la inclusión financiera de personas y comercios en Barrios Populares de Argentina. Para ello, se propuso realizar tres aportes de valor. Por un lado, presentar y poner a prueba diversos instrumentos de creación propia y fácilmente replicables para analizar diversas dimensiones de la inclusión financiera en asentamientos urbanos. Por otro, realizar un primer diagnóstico de distintas dimensiones de la inclusión financiera en barrios populares, estudiando el caso de estudio del Barrio 31 y un primer relevamiento en barrios populares a nivel nacional. Adicionalmente, de manera complementaria buscó denotar lo disímil de la inclusión financiera en barrios populares

respecto a los diagnósticos conocidos a nivel nacional en base relevamientos realizados por organismos multilaterales (principalmente el Global Findex del Banco Mundial, y CAF en base a metodología de la OCDE), destacando así la necesidad imperante de contar con datos precisos que permitan calibrar políticas públicas o privadas a medida de poblaciones específicas (en este caso, de los barrios populares).

Para cumplir con estos objetivos, estudiamos inicialmente el caso del Barrio 31, para lo cual relevamos información sobre una población representativa de 309 adultos para el año 2018 y 345 para el 2019, y nutrimos nuestro análisis con dos grupos focales vinculando perfiles con acceso al sistema financiero formal y sin acceso a este. Adicionalmente, para contemplar la dimensión de la demanda manera más íntegra, estudiamos el segmento comercios en su rol de aceptadores de servicios financieros. Para ello, en el año 2019 relevamos un total de 104 comerciantes del mismo Barrio, y también nutrimos el análisis con dos grupos focales de comercios con distinto grado de vínculo con el sistema financiero.

Dadas las particularidades del Barrio 31, esta tesis doctoral se propuso concluir mediante un relevamiento a nivel nacional que buscó llevar las mismas preguntas de investigación a otros barrios populares de Argentina a los fines de cotejar nuestras hipótesis y hallazgos iniciales. Vale remarcar que este último ejercicio estaba pactado inicialmente para el año 2020. Sin embargo, la pandemia del Coronavirus obligó a aletargar el trabajo de campo habiéndose realizado finalmente en el año 2021.

Dado el semejante impacto a nivel global en el desarrollo de las finanzas digitales que el COVID-19 trajo aparejado, el presente proyecto de investigación buscó adaptarse a los acontecimientos y debates vigentes. Es por ese motivo, que, en este último ejercicio, se incorporaron nuevas variables y dimensiones, en parte en base al aprendizaje precedente en el Barrio 31, pero también contextualizando y enfatizando aún más la dimensión digital en un escenario post-COVID temprano.

Para ello, se relevó un total 751 adultos en 20 barrios populares distribuidos en 10 provincias de Argentina, gracias al apoyo de la Asociación Civil TECHO y con personas debidamente capacitadas por quien escribe. El relevamiento se llevó a cabo a través de entrevistas presenciales realizadas por encuestadores y encuestadoras de TECHO en todo el país, e incluyó un módulo específico para comerciantes vinculado a aceptación de pagos digitales.

En suma, esta tesis doctoral ejecutó 1.509 encuestas presenciales en un total de 20 barrios populares, aunado a cuatro grupos focales, durante tres años: 2018, 2019, 2021. Siendo esta

una investigación exploratoria, con nuestros resultados pudimos dar evidencia inicial a las hipótesis planteadas, así como encontrar hallazgos no planteados en nuestros objetivos.

Respecto a nuestra hipótesis general, efectivamente encontramos que existen diferencias relevantes en diversas dimensiones de inclusión financiera en los barrios populares relevados al compararlo con los relevamientos comúnmente citados del Banco Mundial (Global Findex). También al relevamiento realizado en 2017 por CAF/BCRA en base a la metodología de la OCDE/INFE. Si bien estos relevamientos no son directamente comparables producto de que ninguno de los anteriores estudia directamente los Barrios Populares, nuestros hallazgos ponen en relieve la necesidad de brindar más y mejor luz en base a evidencia de este segmento poblacional.

Además, pudimos indagar en variables que estos relevamientos no estudian y entendemos son fundamentales en este segmento (fines del ahorro, fines del financiamiento, demanda potencial de crédito, acceso efectivo por sobre el percibido, aceptación en comercios, entre otras). En suma, relativizamos así el valor de estos estudios globales para la comprensión del fenómeno de la inclusión financiera multidimensional en poblaciones vulnerables y su consecuente uso para el diseño de políticas públicas.

En cuanto a nuestras 12 hipótesis específicas (las cuales fueron planteadas desde el lado del consumidor y del comerciante), nuestros relevamientos también nos permitieron aproximar evidencia.

Por caso, corroboramos que el nivel de bancarización real de las personas en los Barrios Populares difiere del promedio nacional en los deciles de menores ingresos según el Banco Mundial, y también en torno a la percepción respecto a dicha bancarización. Además, que, aunque el acceso pasado a financiamiento es minoritario, la demanda potencial o prospectiva de crédito es muy alta denotando la necesidad de financiamiento.

De igual modo, encontramos que los adultos en los barrios populares informan haber ahorrado, y efectivamente demostramos que el ahorro en este segmento poblacional es mayor al promedio nacional indicado por los organismos internacionales, pero también al identificado en los estratos de menores ingresos en estos relevamientos (Findex 2017-2021 y BCRA/CAF 2017).

Por su parte, también evidenciamos la importancia fundamental de la refacción y/o arreglo de la vivienda en esta población. En todas las dimensiones financieras al igual que en nuestro

abordaje cualitativo para el Barrio 31, se ha destacado la necesidad de mejora en la vivienda. En el estudio cuantitativo encontramos que mejorar la vivienda es una razón que prima en las personas a la hora de ahorrar y/o tomar prestado dinero. En los grupos focales para el Barrio 31, se reforzó este hallazgo y se destacó el seguro de incendios para la vivienda como una demanda insatisfecha.

Adicionalmente, y en línea con las hipótesis planteadas, se verificó que el dinero en efectivo (tanto en el ahorro como en la percepción de haberes) y las fuentes informales de ahorro y crédito son utilizadas con frecuencia (en el ahorro, y en el crédito), en detrimento de los servicios financieros que las personas tienen contratados.

En nuestros relevamientos a comerciantes, además de caracterizar y diagnosticar el estado actual de inclusión y aceptación, pudimos analizar las barreras y bondades (efectivas y percibidas) que enfrentan los pagos digitales en esta población. Hemos puesto en manifiesto que los pagos digitales son un elemento fundamental para la inclusión financiera y sus causales, principalmente en poblaciones más vulnerables.

En las hipótesis 1 y 2 hemos demostrado que los comerciantes a pesar de tener una alta penetración de teléfonos celulares tienen percepciones diversas acerca de sus capacidades para manejar la tecnología. Los datos sobre el uso del celular, acceso a internet y la tenencia de otros dispositivos tecnológicos, invitan a entender que la inclusión financiera mediante herramientas digitales tiene un potencial inmenso. Pero, a su vez, que se requiere previamente mejorar la confianza en la tecnología con educación digital para posicionar al teléfono móvil como un instrumento factible para realizar pagos digitales.

En las hipótesis 3 y 4 hemos presentado las externalidades propias y el efecto multiplicador de los pagos digitales para la inclusión financiera. Vimos que los comerciantes específicamente en el Barrio 31 que aceptan pagos digitales tienen mayor acceso y hacen mayor uso de otros servicios y productos financieros. Además de esto, los comerciantes que aceptan pagos digitales también hacen mayor uso del dinero electrónico en sus consumos diarios y pagos a proveedores. Este círculo virtuoso es positivo para el comerciante porque consume más servicios financieros y utiliza menos efectivo, como para las instituciones financieras que ven multiplicada su demanda de servicios.

Por último, en las hipótesis 5 y 6 demostramos que mejorar la seguridad del dinero y enfatizar en el incremento de las ventas del comercio son los incentivos más importantes que los

comerciantes que aún no aceptan pagos digitales encuentran para empezar a aceptar en un futuro.

Si bien por las limitaciones propias de nuestra metodología, no podemos extrapolar estos resultados a toda la población en barrios populares. Podemos afirmar que, a lo largo de nuestros tres ejercicios empíricos y mediante metodologías mixtas, aportamos robustez a nuestras hipótesis mediante el aporte de evidencia.

La siguiente tabla resume los métodos e instrumentos que aportaron evidencia a nuestras hipótesis específicas.

Tabla 24: Hipótesis de investigación y aporte de evidencia por instrumento (%)

Hipótesis Individuos	EMIF B31 - Individuos	Grupos Focales B31 - Individuos	EMIF Nacional
1. Que el nivel de bancarización real de las personas en asentamientos urbanos difiere del promedio nacional entendido en los deciles de menores ingresos, aunque no así el nivel de percepción en torno a dicha bancarización.	APORTA EVIDENCIA	APORTA EVIDENCIA	APORTA EVIDENCIA
2. Que el acceso pasado a financiamiento es minoritario, pero la demanda potencial de crédito es muy alta y sigue insatisfecha.	APORTA EVIDENCIA	APORTA EVIDENCIA	APORTA EVIDENCIA
3. Que el ahorro en este segmento poblacional es mayor al promedio nacional pero también al identificado en los estratos de menores ingresos en los relevamientos previos.	APORTA EVIDENCIA	NO APORTA EVIDENCIA	APORTA EVIDENCIA
4. Que mejorar la vivienda, es la razón que prima en las personas de asentamientos urbanos a la hora de ahorrar y/o tomar prestado dinero.	APORTA EVIDENCIA	APORTA EVIDENCIA	APORTA EVIDENCIA
5. Qué los pagos digitales son un instrumento de inclusión, pero que no están alcanzando a las poblaciones más de barrios populares como dan a entender los datos nacionales.	APORTA EVIDENCIA	NO APORTA EVIDENCIA	APORTA EVIDENCIA
6. Que el dinero en efectivo y las fuentes informales de ahorro y crédito son las utilizadas con frecuencia, en detrimento de los servicios financieros que las personas tienen contratados.	APORTA EVIDENCIA	NO APORTA EVIDENCIA	APORTA EVIDENCIA
Hipótesis Comerciantes	EMIF B31 - Comercios	Grupos Focales B31 - Comercios	EMIF Nacional
1. Qué el teléfono celular es el principal acceso al mundo digital de los comerciantes. La mayoría no tiene algún otro dispositivo con acceso a internet.	APORTA EVIDENCIA	APORTA EVIDENCIA	APORTA EVIDENCIA
2. Qué los comercios que no aceptan ni les interesa aceptar medios de pago digitales, a su vez, no se auto perciben suficientemente capacitados a nivel tecnológico.	APORTA EVIDENCIA	APORTA EVIDENCIA	NO APORTA EVIDENCIA
3. Que los comerciantes que aceptan medios de pago digitales luego hacen y demandan un uso mayor de otros servicios que ofrecen las entidades financieras formales.	APORTA EVIDENCIA	NO APORTA EVIDENCIA	NO APORTA EVIDENCIA
4. Que los comerciantes que aceptan medios de pago digitales luego tienen mayor propensión a utilizar dinero electrónico en otros ámbitos, generando un efecto multiplicador”	APORTA EVIDENCIA	NO APORTA EVIDENCIA	NO APORTA EVIDENCIA
5. Que el efectivo es el medio de pago más utilizado por los comerciantes a pesar de que la mayor parte sufrió algún inconveniente y/o delito que le generó pérdidas (robos, billetes falsos, pérdidas, etc.). Los comerciantes valoran los medios de pagos digitales principalmente porque pueden ser una herramienta para mejorar la seguridad.	APORTA EVIDENCIA	APORTA EVIDENCIA	APORTA EVIDENCIA
6. Que la percepción sobre la posibilidad de tener un crecimiento en las ventas es una de las principales motivaciones que encuentran los comerciantes que no aceptan pagos digitales, pero quisieran adoptar nuevos medios de pago digitales.	APORTA EVIDENCIA	APORTA EVIDENCIA	APORTA EVIDENCIA

Fuente: Elaboración propia

De igual modo y como hemos mencionado, al ser este un estudio exploratorio, en el camino a corroborar estas hipótesis en cada estudio de caso se encontraron importantes corolarios y hallazgos que consideramos vale la pena rescatar. A continuación, se resumen los mismos.

Respecto a la dimensión de individuos, tanto en nuestro estudio del Barrio 31 como en nuestro relevamiento Nacional pudimos evidenciar la falta de información y conocimiento sobre los productos financieros, incluso aquellos pensados y diseñados para la inclusión financiera. El motivo primordial para no tener cuenta bancaria es no tener dinero suficiente o falta de documentación, asuntos abordados por la política pública local con gratuidad o productos diligenciados, que de acuerdo con este estudio los barrios populares no parecieran conocer.

Otro aspecto fundamental para destacar es en torno a los fines del ahorro. Si bien se encuentra una ratio mayor de ahorro que en el promedio nacional, al indagar sobre los motivos de dicho ahorro destaca principalmente la emergencia, seguido, pero con amplia diferencia la refacción y/o arreglos del hogar. En otras palabras, el ahorro no es visto como un instrumento para la mejora en la calidad de vida o bien para construir nuevas oportunidades, sino principalmente como un seguro frente a la emergencia, aspecto que destaca la necesidad y ausencia de estos servicios financieros (seguros).

Esta connotación en torno al ahorro (claramente marcada por el contexto), podría limitar el emprendedorismo y el aprovechamiento de oportunidades. Este aspecto cobra particular relevancia pues, en nuestra dimensión de financiamiento, encontramos que el principal motivo por el cual se ha accedido a crédito en el pasado o bien se desearía acceder, es iniciar o hacer crecer un negocio y refaccionar el hogar. La falta de financiamiento limita el perfil productivo, pero en los fines del ahorro la variable iniciar o hacer crecer un negocio aparece recién en cuarta prioridad.

También indagamos en nuestros relevamientos en torno a los oferentes de servicios financieros, lo cual nos permitió dar evidencia del valor social que tiene la Banca Pública y el Estado. No solo la mayor parte de quienes tienen acceso a crédito lo han recibido gracias a instituciones públicas, sino también en el interés prospectivo a demandar la banca pública destaca por amplia diferencia como la más preferida frente a otras fuentes en caso de poder acceder a crédito. Además de validar este hallazgo, en el estudio nacional pudimos ver el rol fundamental del Estado en la bancarización en épocas de pandemia.

Respecto a la dimensión de pagos digitales, es muy interesante encontrar el poco uso relativo de tarjetas y otras herramientas digitales o móviles tanto en el presente como en el futuro. Fue particular encontrar el rol de las remesas en el envío de dinero por sobre la recepción, lo cual podría ser una arista particular de esta población o no, pero sin duda es una puerta de entrada al servicio de remesas puesto que la mayoría utiliza agencias de transferencia (inverso a lo encontrado en los relevamientos internacionales).

A su vez, en relación con los apartados sobre conocimientos financieros, vulnerabilidad y preocupación, si bien no se recabaron datos para la construcción de un índice sobre capacidades financieras, se pudo dar evidencia de la fragilidad en los barrios populares. Además, se dio luz al bajo porcentaje de respuestas correctas respecto de los conocimientos sobre tasa de interés simple y compuesta. Esto muestra la cuota pendiente que tiene aún nuestro país en materia de educación financiera para el correcto uso de servicios, siendo pilar fundamental de la inclusión financiera para su sostenibilidad.

Como último hallazgo en individuos, pudimos dar datos y voz a las aristas distintivas en las finanzas informales como la importancia de los lazos de confianza y solidaridad, o la necesidad de inmediatez a la hora de demandar estos servicios. Tanto en los relevamientos cuantitativos en dónde el financiamiento informal destaca, como en los grupos focales el Barrio 31 donde además se observó la contracara de la usura, la ineficiencia económica, las malas experiencias y las prácticas fraudulentas en estos servicios financieros.

Este último aspecto es esencial, pues la inclusión financiera debe comprenderse como un medio para un fin y no un fin en sí mismo. La misma ha de impulsar el bienestar en los hogares y adultos que pasen a formar parte del sistema financiero formal y, como también se encontró en nuestros estudios cuantitativos, aunque minoritaria, una parte de la población no está interesada ni encuentra valor en formar parte de dicho sistema. Como puede observarse, muchas de estas apreciaciones no planteadas como hipótesis a individuos, pero destacadas en esta tesis, podrían abrir nuevas líneas de investigación futuras.

Respeto a los comercios y la aceptación de pagos digitales, de manera general, los comerciantes tienen en claro porque quieren pagos digitales: seguridad y ventas. Esto refleja una fortaleza pues quienes realizan transacciones vía medios de pago digitales presentan una menor probabilidad de ser víctimas de actos delictivos en general, y de entrega de dinero ‘falso’, en especial, que quienes recurren al efectivo.

Sobre los factores que podrían provocar una posición desfavorable del dinero digital frente al efectivo como debilidad, se esgrime la escasa educación y confianza digital, la baja penetración de las billeteras digitales y el uso que se le da al celular actualmente que está muy alejado todavía de los aspectos comerciales (transferencias, compras por internet, pagos con QR, etc.). Por su parte, una amenaza destacada es que el uso del efectivo está muy arraigado en toda la población de barrios populares, tanto para realizar ventas en los comercios relevados como también para realizar compras por parte de los comerciantes en su rol de consumidores. Este contexto hace más difícil la diseminación de los beneficios destacados en la aceptación de pagos digitales.

Sumada a la necesidad de educación digital además de financiera, se encuentra la oportunidad de enfocarse en comerciantes jóvenes referentes en sus círculos. Siempre destacando la necesidad de equilibrio entre el uso personal y el uso comercial del móvil, puesto que el grueso de los comerciantes relevados posee un único dispositivo.

Los grupos focales en el Barrio 31, y también ambos relevamientos a comerciantes, dieron cuenta de la necesidad de dar claridad en los incentivos, tanto en términos económicos, como de seguridad, y de externalidades en la economía integral del comercio a través del pago a proveedores u otros beneficios. Para todo ello, enfatizar en la relevancia del comerciante en su doble rol doble, como aceptador, pero también como usuario financiero, destaca como oportunidad.

Finalmente, se encontró que el grueso de los clientes es de cercanías. La venta online no pareciera estar desarrollada en los barrios populares. Específicamente los grupos focales en el Barrio 31 pudieron dar un entendimiento más acabado sobre la oportunidad de desarrollar el comercio electrónico, pero haciendo uso de las aplicaciones de mensajería que son las que actualmente más utilizan los comerciantes.

Por último, en nuestro estudio nacional presentamos alguna evidencia preliminar sobre tres tópicos que exceden nuestras hipótesis, pero consideramos relevante de cara a la postpandemia. Por un lado, que las aplicaciones de delivery y transporte no fueron de gran soporte ni para generar empleo ni para ayudar al asilamiento durante la pandemia, toda vez que tampoco fueron usadas como consumidores. Que en los barrios populares no pareciera existir mayor interés en el uso de tarjeta emitidas por instituciones financieras para medios de transporte, y que, a pesar de su auge hasta fines del 2021, las criptomonedas no son reconocidas ni utilizadas en esta población.

La siguiente tabla resume los métodos e instrumentos que aportaron evidencia a estos hallazgos complementarios a nuestras hipótesis:

Tabla 25: Hallazgos complementarios y aporte de evidencia por instrumento (%)

Hallazgos no contemplados en las hipótesis - Individuos	EMIF B31 - Individuos	Grupos Focales B31 - Individuos	EMIF Nacional
1. La falta de demanda de cuentas está vinculada al poco conocimiento de productos con gratuidad disponibles	APORTA EVIDENCIA	APORTA EVIDENCIA	APORTA EVIDENCIA
2. El ahorro no es visto como un instrumento para la mejora en la calidad de vida sino básicamente como un seguro frente a la emergencia.	APORTA EVIDENCIA	APORTA EVIDENCIA	APORTA EVIDENCIA
3. El valor social que tiene el Estado y la Banca Pública. Crédito pasado y potencial principalmente a través de entidades públicas. Cuentas bancarias por COVID	APORTA EVIDENCIA	NO APORTA EVIDENCIA	APORTA EVIDENCIA
4. El grueso no usa ni planea utilizar dinero móvil, pero la oportunidad de las remesas.	APORTA EVIDENCIA	NO APORTA EVIDENCIA	APORTA EVIDENCIA
5. Falta de educación y capacidades financieras	APORTA EVIDENCIA	NO APORTA EVIDENCIA	APORTA EVIDENCIA
6. El rol de las finanzas informales y la necesidad de inmediatez	APORTA EVIDENCIA	APORTA EVIDENCIA	APORTA EVIDENCIA
Hallazgos no contemplados en las hipótesis - Comerciantes	EMIF B31 - Comercios	Grupos Focales B31 - Comercios	EMIF Nacional
1. Necesidad de equilibrio entre el uso personal y el uso comercial del móvil	APORTA EVIDENCIA	NO APORTA EVIDENCIA	APORTA EVIDENCIA
2. Necesidad de educación digital además de financiera, enfoque en jóvenes referentes en sus círculos	APORTA EVIDENCIA	APORTA EVIDENCIA	APORTA EVIDENCIA
3. Enfatizar la relevancia del comerciante en su rol doble: aceptador, pero también usuario financiero	APORTA EVIDENCIA	APORTA EVIDENCIA	NO APORTA EVIDENCIA
4. Necesidad de claridad en incentivos: económicos, de seguridad, de externalidades en la economía del comercio	APORTA EVIDENCIA	APORTA EVIDENCIA	NO APORTA EVIDENCIA
5. La mayor parte de los clientes residen en el Barrio	NO APORTA EVIDENCIA	APORTA EVIDENCIA	APORTA EVIDENCIA
6. Desarrollar el e-commerce y enfatizar en ventas online mediante aplicaciones de mensajería	NO APORTA EVIDENCIA	APORTA EVIDENCIA	APORTA EVIDENCIA
Debates post-COVID	EMIF Nacional		
1. Las aplicaciones de delivery y transporte no fueron de gran soporte para generar empleo ni para ayudar al asilamiento durante la pandemia.	NO APORTA EVIDENCIA	NO APORTA EVIDENCIA	APORTA EVIDENCIA
2. No existe mayor interés en el uso de tarjeta de pagos para medios de transporte	NO APORTA EVIDENCIA	NO APORTA EVIDENCIA	APORTA EVIDENCIA
3. Las criptomonedas no son reconocidas ni utilizadas en esta población	NO APORTA EVIDENCIA	NO APORTA EVIDENCIA	APORTA EVIDENCIA

Fuente: Elaboración propia

b. Reflexiones a modo de cierre

A lo largo de esta investigación se analizaron las características principales de la inclusión financiera de las personas que viven en barrios populares, contemplando diversas dimensiones en las condiciones de individuos y comerciantes demandantes de servicios financieros.

Destacando las diferencias y ausencias en los (pocos) relevamientos en nuestro país, el objetivo principal fue dar evidencia que acompañe a la hipótesis de la necesidad de desarrollar estudios segmentados a los barrios populares. En simultáneo, se presentaron resultados que permitieron validar una serie de hipótesis específicas, así como encontrar hallazgos relevantes que abren nuevas líneas de investigación para el segmento de estudio.

Como vimos, la inclusión financiera no solo ha ocupado el centro de la escena en los debates de política pública, sino que además ha sabido esgrimirse como un catalizador fundamental (aunque no suficiente, probablemente necesario) para alcanzar diversos objetivos inherentes al desarrollo económico y sostenible. De igual modo, más recientemente, los servicios financieros digitales hicieron lo propio como catalizadores de la inclusión financiera, en particular los servicios de pagos digitales.

La situación generada por la pandemia del COVID-19 y el contexto de aislamiento social preventivo y obligatorio, puso de manifiesto el desconocimiento sobre la vida financiera de las poblaciones más necesitadas, y profundizó las desigualdades existentes, trayendo una compleja situación en la economía y vida de los sectores populares. Asimismo, esto tuvo implicancias en los comportamientos financieros de las personas, así como del impulso de la digitalización de la economía en su conjunto. La pregunta sobre si esto último también ocurrió en los barrios populares es lo que en parte intentamos responder en esta tesis, a la vez de vislumbrar las bondades y desafíos de la inclusión financiera en diversas dimensiones.

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

Pero también, dado el súbito crecimiento de la dimensión digital en las finanzas, nuestra Estrategia Nacional de Inclusión Financiera pone en el centro de la misma a las finanzas digitales, en dónde los pagos cobran un rol fundamental.

Adicionalmente, una estrategia de digitalización financiera deberá ser lo suficientemente potente y llamativa como para contrarrestar una situación en la cual las personas ya están acostumbradas a utilizar efectivo. Generar confianza y entusiasmo en los cambios de hábitos y herramientas será sustancial para poder sustentar un escenario donde individuos y

comerciantes avancen en cambiar la manera en que pagaron y cobraron históricamente. Sólo así se podrá promover una inclusión financiera de mediante pagos digitales efectiva.

La falta de conocimiento e información sobre los productos que involucran al sistema financiero tiene consecuencias sobre el bienestar financiero de las personas y comercios. Como vimos, existen personas que no se perciben titulares de una cuenta bancaria, cuando en realidad cuentan con ella, comerciantes y emprendedores que no aceptan medios de pago digitales porque no saben cómo se utilizan y usuarios que no realizan transacciones mediante el celular por no sentirse seguros con esta modalidad. Este último punto es tangencial cuando nos referimos a sectores populares.

Adicionalmente, los barrios populares todavía presentan desafíos vinculados a la conectividad por la falta de infraestructura de calidad, el acceso a internet se realiza principalmente a través del teléfono móvil y mediante la compra de datos esporádica (muchas de ellas reconocen no tener suficientes durante todo el mes).

Además, se reconocen barreras en el entendimiento de la tecnología para realizar transacciones financieras a través del teléfono y se reconoce, asimismo, que las personas no confían en las instituciones financieras que ofrecen estos servicios. Por lo tanto, la promesa del alcance a servicios financieros “en un solo clic” se encuentra condicionada por la realidad en la que viven los vecinos y vecinas de los barrios populares.

Por su parte, si bien existe acceso en materia de pagos digitales, no mayoritario, su falta de uso parecería encontrarse directamente asociado a la preferencia por el dinero en efectivo en los barrios populares. Esta última se reconoce como barrera estructural, ya que se encuentra ligada a las características de la economía popular, donde prima el uso de efectivo dada la alta informalidad laboral y la ocupación en actividades no registradas como trabajo formal.

Así, el uso de efectivo se hace presente continuamente dentro de las razones de falta acceso y uso de productos y servicios financieros. Esta situación también se ve reflejada en la baja aceptación de estos medios de pago digitales en comercios para cobrar sus ventas, contraponiéndose con la tendencia a nivel regional del desplazamiento del efectivo por la preferencia a los pagos sin contacto a partir de la crisis por Covid-19.

La realidad refleja que la falta de educación financiera es determinante para el uso de productos y servicios financieros disponibles. La adaptación de estos últimos a las necesidades e intereses de las personas que viven en barrios populares, también lo es. Pensar en la

educación e inclusión financiera en sí mismas, y no como medios para fines, no da luz al potencial que tiene para las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad, donde su bienestar trasciende lo financiero y se materializa en oportunidades concretas. El uso de efectivo, para el ahorro, y las redes comunitarias y familiares, para el acceso a financiamiento, dejan en claro que las finanzas hoy no llegan a lo que las personas necesitan y reconocen como prioritario.

Finalmente, vale mencionar nuevamente, que los sectores más vulnerables de la población poseen diversas barreras al uso de los servicios financieros y los medios digitales. Estas son tanto estructurales como conductuales que limitan el uso de este tipo de medios. Consecuentemente, esta investigación expuso un análisis descriptivo y exploratorio en base a una recolección de datos inédita, sin pretender ser representativa a la totalidad de barreras y dimensiones, ni tampoco extrapolable a todas las poblaciones vulnerables de Argentina.

Las instituciones financieras, de la mano de la digitalización, hoy tienen el gran desafío de dar respuestas concretas en materia de inclusión de la población. Esto implica que no sólo cuentan con una gran oportunidad, sino también con la responsabilidad sobre el bienestar de las personas.

Nuestro objetivo fue brindar mayor comprensión a las barreras y bondades (efectivas y percibidas) que enfrenta la inclusión financiera en la población de los barrios populares, como medio para mejorar el diseño de futuras políticas públicas de inclusión financiera mediante instrumentos de pago digital en barrios populares.

De cara a futuras investigaciones, se podrían aplicar metodologías de análisis estadísticos/econométricos o bien ampliar la información recolectada para lograr conclusiones más robustas. Se destaca también la posibilidad de replicar este ejercicio y cuestionarios de manera centralizada por los hacedores de políticas en el marco de la ENIF o bien por instituciones privadas con interés en fomentar la inclusión financiera mediante en individuos y comercios radicados en barrios populares.

El relevamiento de información sistemático y mesas de trabajo con todos los actores involucrados será fundamental, ya que sin información representativa de los sectores populares no se podrá gestionar correctamente sobre esta temática; y sin involucrar a todas las partes, incluidos los sectores populares, organizaciones de la sociedad civil, sector privado y público, no se abordará de forma integral y con una visión centrada en las personas.

Nuestro país no posee información precisa sobre el acceso y uso de las finanzas digitales segmentada hacia dentro de las poblaciones vulnerables en barrios populares, esta tesis doctoral pretende haber sido un aporte en esa dirección.

SECCIÓN V: BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS

I. Bibliografía

- Aker, J. C., & Boumnijel, R. A. McClelland, and N. Tierney (2014, August). *Payment mechanisms and anti-poverty programs: Evidence from a mobile money cash transfer experiment in niger*. Mimeo.
- Alcock, P. (2006). *Understanding Poverty*, Basingstoke, Palgrave Macmillan.
- Allen, F., Demirguc-Kunt, A., Klapper, L., & Peria, M. S. M. (2012). The foundations of financial inclusion: Understanding ownership and use of formal accounts
- Alliance for Financial Inclusion (2017). Guideline Note No.28, 'Defining Financial Inclusion', July 2017 https://www.afi-global.org/sites/default/files/publications/2017-07/FIS_GN_28_AW_digital.pdf
- Amartya Sen (2000). *Social exclusion: Concept, Application and Scrutiny*, ADB.
- Anarfo, E.B., Abor, J.Y., Osei, K.A. and Gyeke-Dako, A. (2019), "Financial inclusion and financial sector development in Sub-Saharan Africa: a panel VAR approach", *International Journal of Managerial Finance*, Vol. 15 No. 4, pp. 444-463.
- Anderloni L. (2005) *L'exclusion financière en Italie: un phénomène encore diffus*, in Gloukoviezoff G. (sous la direction de) "Rapport exclusion et liens financiers. L'exclusion bancaire des particuliers. Rapport du Centre Walras 2004", Paris, Economica.
- Anderloni, L. (2003) *Il Social Banking in Italia. Un Fenomeno da esplorare*. Milan: Giuffré.
- Anderloni, L. y Carluccio, E. (2006) 'Access to Bank Accounts and Payment Services', in Anderloni L, E Carluccio y M Braga, *New Frontiers in Banking Services: Emerging Needs and Tailored Products for Untapped Markets*. Berlin: Springer Verlag.
- Anderloni, L., y Vandone, D. (2007). Financial services provision and prevention of financial exclusion.
- Angelucci, M., Karlan, D., & Zinman, J. (2015). Microcredit impacts: Evidence from a randomized microcredit program placement experiment by Compartamos Banco. *American Economic Journal: Applied Economics*, 7(1), 151-82
- Aportela, F. (1999). Effects of financial access on savings by low-income people.
- Arner, D. W., Barberis, J., & Buckley, R. P. (2016). FinTech, RegTech, and the reconceptualization of financial regulation. *Nw. J. Int'l L. & Bus.*, 37, 371.

- Arteaga Botello, N. (2008). Vulnerabilidad y desafiliación social en la obra de Robert Castel. *Sociológica (México)*, 23(68), 151-175.
- Ashraf, N., Karlan, D., & Yin, W. (2010). Female empowerment: Impact of a commitment savings product in the Philippines. *World development*, 38(3), 333-344.
- Atkinson, R; Flint, J. (2001). Accessing hidden and hard-to-reach populations: Snowball research strategies. *Social Research Update*, 33: 1-5
- Attanasio, O., Augsburg, B., De Haas, R., Fitzsimons, E., & Harmgart, H. (2015). The impacts of microfinance: Evidence from joint-liability lending in Mongolia. *American Economic Journal: Applied Economics*, 7(1), 90-122.
- Banartzi, Shlomo and Richard Thaler (2004), “Save more tomorrow: Using behavioral economics to increase employee saving.” *Journal of Political Economy*, vol. 112, no. 1, pt. 2
- Banco Central de la República Argentina. (2017). *Encuesta de medición de capacidades financieras*. Obtenido de http://www.bcra.gov.ar/BCRAyVos/encuesta_caf.asp
- Banco Central de la República Argentina. (2022). *Informe de Inclusión Financiera, Abril 2023*. Obtenido de <https://www.bcra.gov.ar/Pdfs/PublicacionesEstadisticas/IIF-segundo-semester-2022.pdf>
- Banco Interamericano de Desarrollo (2020) Estudio Fintech 2020: Ecosistema argentino. <https://camarafintech.com.ar/wp-content/uploads/2020/12/Estudio-Fintech-2020-Ecosistema-Argentino.pdf>
- Banco Mundial. (2021). *The Global Findex Database 2021*. Obtenido de The Global Findex Questionnaire: https://globalfindex.worldbank.org/Banco_Mundial. (2022, marzo). *Financial Inclusion. Overview*. Retrieved from <https://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/overview#1>
- Banerjee, A and Duflo, E. (2010). *Poor Economics: A Radical Rethinking of the Way to Fight Global*.
- Banerjee, A. V., Breza, E., Duflo, E., & Kinnan, C. (2017). Do credit constraints limit entrepreneurship? Heterogeneity in the returns to microfinance

- Banerjee, A., Karlan, D., & Zinman, J. (2015). Six randomized evaluations of microcredit: Introduction and further steps. *American Economic Journal: Applied Economics*, 7(1), 1-21.
- Banerjee, R., y Donato, R. (2021). The composition of financial inclusion in ASEAN and East Asia: A new hybrid index and some stylised facts. In *Financial Inclusion in Asia and Beyond* (pp. 29-53). Routledge.
- Barnes, M. (2005). *Social Exclusion in Great Britain: an Empirical Investigation and Comparison with the EU*, Alder shot, Ash gate.
- Bateman, M. (2010). *Why doesn't microfinance work?: The destructive rise of local neoliberalism*. Bloomsbury Publishing.
- Bayot, B. (2013). *Social, economical and financial consequences of financial exclusion*. Working Paper, [www. fininc. eu/gallery/documents/wp-consequences-of-fe. pdf](http://www.fininc.eu/gallery/documents/wp-consequences-of-fe.pdf).
- Bebzuck, R., (2003). “Asymmetric Information in Financial Markets: Introduction and Applications”, Cambridge University Press: Reino Unido y Estados Unidos.
- Beck, T. (2015). Microfinance—A Critical Literature Survey. *Documento de trabajo IEG*, 4.
- Beck, T., & Levine, R. (2004). Stock markets, banks, and growth: Panel evidence. *Journal of Banking & Finance*, 28(3), 423-442.
- Beck, T., Demirguc-Kunt, A., & Peria, M. S. M. (2007). Reaching out: Access to and use of banking services across countries. *Journal of Financial Economics*, 85(1), 234-266.
- Beck, T., Levine, R., & Levkov, A. (2010). Big bad banks? The winners and losers from bank deregulation in the United States. *The Journal of Finance*, 65(5), 1637-1667.
- Béland, D. (2007). The Social Exclusion Discourse: Ideas and Policy Change, *Policy y Politics*, vol.35, no.1, pp. 123-139.
- Benartzi, S., & Lehrer, J. (2017). *The smarter screen: Surprising ways to influence and improve online behavior*. Penguin.
- Berkmen, P., Beaton, M. K., Gershenson, M. D., del Granado, M. J. A., Ishi, K., Kim, M., ... & Rousset, M. M. V. (2019). *Fintech in Latin America and the Caribbean: Stocktaking*. International Monetary Fund
- Berry, C. (2015). Citizenship in a financialised society: financial inclusion and the state before and after the crash. *Policy & Politics*, 43(4), 509-525.
- Bhargava, S., Conell-Price, L., Mason, R. & Benartzi, S. (2018). Save(d) by Design.

Recuperado de <https://doi.org/10.2139/ssrn.3237820>

- Blumenstock, J. E., Eagle, N., & Fafchamps, M. (2016). Airtime transfers and mobile communications: Evidence in the aftermath of natural disasters. *Journal of Development Economics*, 120, 157-181.
- Borrello, R. (2008). Adam Smith o los fundamentos de la Economía Política. *Buenos Aires: Ediciones Cooperativas*.
- Bosch-Liarte, J., & Bosch-Liarte, J. (2016). *Radiografía del Fintech: clasificación, recopilación y análisis de las principales startups* (Tesis de maestría). Recuperado de <https://upcommons.upc.edu/handle/2117/97361>
- Brasel, S. & Gips, J. (2014). Tablets, touchscreens, and touchpads: How varying touch interfaces trigger psychological ownership and endowment. *Journal of Consumer Psychology*, 24(2), 226-233. <https://doi.org/10.1016/j.jcps.2013.10.003>
- Bueri, L. M., Schvarztein, D. E., & Carballo, I. E. (2019). Retos de las microfinanzas en Argentina: nueva evidencia empírica en base a encuestas al sector nacional. *Ensayos de Política Económica*, 3(1), 131-169.
- Burchardt, T., Le Grand, J y Piachaud, D. (1999). Social Exclusion in Britain 1991-1995, *Social Policy and Administration*, vol.33,no.3, pp. 227-244.
- Burjorjee, D. M., & Scola, B. (2015). A Market Systems Approach to Financial Inclusion
- CAF. (2020). El estado de la digitalización de América Latina frente a la pandemia del COVID-19. Caracas: CAF. Disponible en: <https://scioteca.caf.com/handle/123456789/1540>
- Calix, C. G., Corzo, L. J., Vigier, H. P., & Briozzo, A. (2016). Las microfinanzas en la Argentina; sus asignaturas pendientes. *Problemas del Desarrollo: Revista Latinoamericana de Economía*.
- Cámara, N., y Tuesta, D. (2014). Measuring financial inclusion: A multidimensional index. *BBVA Research Paper*, (14/26).
- Carballo I.E. (2018) Financial Inclusion in Latin America. In: Farazmand A. (eds) *Global Encyclopedia of Public Administration, Public Policy, and Governance*. Springer, Cham

- Carballo I.E. (2020) *Inclusión financiera: el reto de la proporcionalidad en la era digital*. En: Calvo C., Shikiya H. y Montealegre D. (eds) *Ética y economía: la relación dañada: Profundizando los modos de un auténtico desarrollo humano integral sostenible*, Parte II. Globethics.net. ISBN 978-2-88931-347-1 https://www.globethics.net/documents/4289936/13403252/GE_Focus_56_ISBN9782889313471.pdf/144f55b2-28af-4073-b0d2-365979469a1b
- Carballo, I. E., & Dalle-Nogare, F. (2019). Fintech e inclusión financiera: los casos de México, Chile y Perú (Fintech and Financial Inclusion: The Cases of Mexico, Chile, and Peru). *Revista CEA*, 5(10).
- Carballo, I. E., & Vinocur, R. A. (2017). Transferencias monetarias condicionadas e inclusión financiera en América Latina: una primera aproximación regional. *Contexto*, 6, 1-22.
- Carballo, I. E., Grandes, M., & Molouny, L. (2016). Determinants of the potential demand for microcredit in Argentina. *Cuadernos de Administración*, 29(52), 199-228.
- Carbo, S., Gardner, E. and Molyneux, P. (2005) *Financial Exclusion*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Carbo, S., Gardner, E. and Molyneux, P. (2007) 'Financial Exclusion in Europe', *Public Money y Management*, Vol 27, No 1: February 2007, pp21-27.
- Castel, R. (1995). De la exclusión como estado a la vulnerabilidad como proceso. *Archipiélago*, 21, 27-36.
- Castel, R. (2014). Los riesgos de exclusión social en un contexto de incertidumbre. *Revista internacional de sociología*, 72(Extra_1), 15-24.
- Cavallero, L., Gago, V., & Perosino, C. (2021). ¿De qué se trata la inclusión financiera? Notas para una perspectiva crítica. *Realidad Económica*, 51(340), 9-a.
- CEPAL (2020) Universalizar el acceso a las tecnologías digitales para enfrentar los efectos del COVID- 19.
- CEPAL (2023) “*Primer informe Equipo de trabajo de la CEPAL y el Ministerio de Economía de la Argentina sobre endeudamientos, géneros y cuidados en la Argentina*”. Extraído de: <https://www.cepal.org/es/publicaciones/48916-primer-informe-endeudamientos-generos-cuidados-la-argentina-equipo-trabajo-la>
- Chakraborty, K. C. (2010). Welcome address, RBI-OECD workshop on delivering financial literacy, RBI bulletin, April 13.

- Chen, W., & Li, X. (2022). Digital inequalities in American disadvantaged urban communities: Access, skills, and expectations for digital inclusion programs. *Information, Communication & Society*, 25(13), 1916-1933.
- Chiapa, C., & Prina, S. (2009). Diagnóstico de las Políticas Públicas de Microcrédito del Gobierno Federal. *Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) y El Colegio de México (COLMEX)*.
- Chiapa, C., Prina, S., & Parker, A. (2014). The Effects of Financial Inclusion Beyond Financial Outcomes. *Cleveland: Case Western Reserve University*.
- Chikalipah, S. (2017). What determinates financial inclusion in Sub-Saharan Africa? *Africa Journal of Economic and Management Studies*. 8(1), 8-18.
- Chithra, N., y Selvam, M. (2013). Determinants of financial inclusion: An empirical study on the inter-state variations in India. *SSRN Electronic Journal*. 1-15. doi: 10.2139/ssrn.2296096
- Clausen, Jonathan; Trivelli, Carolina (2015). De buenas políticas sociales a políticas articuladas para superar la pobreza:¿ qué necesitamos para iniciar este tránsito?. 2015.
- Conning, J., y Kevane, M. (2002). *Why isn't there more Financial Intermediation in Developing Countries?* (No. 2002/28). WIDER Discussion Papers//World Institute for Development Economics (UNU-WIDER).
- Conroy J. 2005. APEC and financial exclusion: missed opportunities for collective action? *Asia- Pacific Development Journal* 12(1): 53–79.
- Cooper, B. (2016). Intersectionality. In L. Disch & M. Hawkesworth (Eds.), *The Oxford Handbook of feminist theory* (pp. 385–406). Oxford University Press.
- Crenshaw, K. (1989). Demarginalizing the intersection of race and sex: A black feminist critique of antidiscrimination doctrine, feminist theory and antiracist politics. *u. Chi. Legal f.*, 139.
- Crockett, A. (1997). Why is financial stability a goal of public policy?. *Economic Review-Federal Reserve Bank of Kansas City*, 82(4), 5.
- Cull, R., Demirguc-Kunt, A. and Morduch, J. (Eds), (2021), in *Banking the World: Empirical Foundations of Financial Inclusion*, MIT Press

- Cull, R., Ehrbeck, T., & Holle, N. (2014). Financial inclusion and development: Recent impact evidence. *Focus Note*, 92.
- Curat P., Lupano J., Adúriz I., (2006). “Demanda potencial por microcréditos en el Conurbano Bonaerense. Fundación Andares”, www.fundacionandares.org ; Disponible en <http://www.portalmicrofinanzas.org/gm/document-1.9.49063/Financiamiento.pdf>
- Cyr, J. (2019). *Focus Groups for the Social Science Researcher (Methods for Social Inquiry)*. Cambridge: Cambridge University Press. doi:10.1017/9781316987124
- Dabla-Norris, E., Ji, Y., Townsend, R.M. and Unsal, D.F. (2021), “Distinguishing constraints on financial inclusion and their impact on GDP, TFP, and the distribution of income”, *Journal of Monetary Economics*, Vol. 117, pp. 1-18.
- Dabla-Norris, M. E., Deng, Y., Ivanova, A., Karpowicz, M. I., Unsal, D. F., VanLeemput, E., & Wong, J. (2015). *Financial Inclusion: Zooming in on Latin America* (No. 15-206). International Monetary Fund.
- De Sousa, M. M. (2015). Financial inclusion and global regulatory standards: An empirical study across developing economies.
- Dema, E. (2015). Managing the twin responsibilities of financial inclusion and financial stability. *Applied Financial Economics*, 12, 159-70.
- Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., & Singer, D. (2017). *Financial inclusion and inclusive growth: A review of recent empirical evidence*. The World Bank.
- Demirgüç-Kunt, A., & Maksimovic, V. (2002). Funding growth in bank-based and market-based financial systems: evidence from firm-level data. *Journal of Financial Economics*, 65(3), 337-363.
- Demirgüç-Kunt, A., Honohan, P., y Beck, T. (2008). *Finance for all?: Policies and Pitfalls in Expanding Access*. World bank.
- Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L. F., Singer, D., & Van Oudheusden, P. (2015). *The global finindex database 2014: Measuring financial inclusion around the world*. The World Bank

- Demirgüç-Kunt, A., Beck, T., & Merrouche, O. (2013). *Islamic Banking versus Conventional Banking: Business model, Efficiency, and Stability* (No. hal-01638080)
- Dercon, S., & Christiaensen, L. (2011). Consumption risk, technology adoption and poverty traps: Evidence from Ethiopia. *Journal of development economics*, 96(2), 159-173
- Devlin J. F. (2005) 'A detailed study of financial exclusion in the United Kingdom', *Journal of Consumer Policy*, n° 28 pp75-108
- Duflo, E., Banerjee, A., Glennerster, R., & Kinnan, C. G. (2013). *The miracle of microfinance? Evidence from a randomized evaluation* (No. w18950). National Bureau of Economic Research
- Duflo, E., Greenstone, M., Guiteras, R., & Clasen, T. (2015). *Toilets can work: Short and medium run health impacts of addressing complementarities and externalities in water and sanitation* (No. w21521). National Bureau of Economic Research
- Dupas, P., & Robinson, J. (2011). Why don't the poor save more. *Evidence from Health Savings Experiments*.
- Dupas, P., & Robinson, J. (2013). Savings constraints and microenterprise development: Evidence from a field experiment in Kenya. *American Economic Journal: Applied Economics*, 5(1), 163-92
- Duryea, S., & Schargrofsky, E. (2008). Financial Services for the Poor: Savings, Consumption, and Welfare.
- Easterly, W. (2001). *The elusive quest for growth*.
- Feldman, G. (2013). Créditos para el consumo. Análisis del fenómeno socioeconómico y su impacto en los sectores populares. *Área de Fraudes Económicos y Bancarios de la PROCELAC*.
- Finkelievich, S., & Kisilevsky, G. (2005). La sociedad civil en la era digital: organizaciones comunitarias y redes sociales sustentadas por TIC en Argentina. *Documentos de trabajo*, (41).
- French, S., Leyshon, A., & Wainwright, T. (2011). Financializing space, spacing financialization. *Progress in human geography*, 35(6), 798-819.
- Gabor, D., & Brooks, S. (2017). The digital revolution in financial inclusion: international development in the fintech era. *New Political Economy*, 22(4), 423-436.
- García, M. J. R., & José, M. (2016). Can financial inclusion and financial stability go hand in hand. *Economic Issues*, 21(2), 81-103.

- Gardener, E., Molyneux, P., y Carbó Valverde, S. (2005). La exclusión financiera: un estudio comparativo. *Perspectivas del sistema financiero*, (84), 13-24.
- Gloukoviezoff, G. (2004) 'De la bancarisation de masse a l'exclusion bancaire puis sociale' in *Revue Française des Affaires Sociales* n3-2004, Paris: La Documentation Francaise, p11-38
- Gloukoviezoff, G., (2006), "From Financial Exclusion to Overindebtedness: The Paradox of Difficulties for People on Low Income?", in ANDERLONI L., BRAGA M.D., CARLUCCIO E. (eds), *New frontiers in banking services. Emerging needs and tailored products for untapped markets*, Berlin: Springer Verlag, pp. 213-245.
- Gopinath, Shreyas, Justin Oliver, Supriyo Bhattacharya, R.R. Kulkarni (2010), "Putting Money in Motion: How Much Do Migrants Pay for Domestic Transfers?" *IFMR and Reserve Bank of India College for Agricultural Banking Working Paper*.
- GPMI (2010). Principles for Innovative Financial Inclusion
- GPMI (2016). Global Standard-Setting Bodies and Financial Inclusion: The Evolving Landscape
- Gradin, A; Toscani, M.P; Ferrari Mango, C. y Muro, M. (2021) "Experiencias de inclusión financiera en los territorios durante la pandemia". Experiencias en Acción N°1. Mayo, 2021. Buenos Aires: Territorios en Acción. Disponible en <http://xn--territoriosenaccin-61b.org/informes/>
- Grandes, M. (2014). *Microfinanzas en la Argentina*. Temas Grupo Editorial.
- Grandes, M., Martiarena, A., & Fariña, M. F. (2010). ¿Y dónde está la demanda? Una nueva metodología para cuantificar y caracterizar la demanda potencial por microcréditos en Argentina.
- Grifoni, A., Mejía, D., Morais, S., Ortega, S., & Roa, M. J. (2020). Estrategias nacionales de inclusión y educación financiera en América Latina y el Caribe: retos de implementación. Caracas: OCDE y CAF. Retrieved from <http://scioteca.caf.com/handle/123456789/1605>
- Grohmann, A., Kluhs, T. and Menkhoff, L. (2018), "Does financial literacy improve financial inclusion? Cross country evidence", *World Development*, Vol. 111, pp. 84-96.
- Han, R., & Melecky, M. (2013). *Financial inclusion for financial stability: access to bank deposits and the growth of deposits in the global financial crisis*. The World Bank.

- Huang, R., Kale, S., Paramati, S.R. and Taghizadeh-Hesary, F. (2021), “The nexus between financial inclusion and economic development: comparison of old and new EU member countries”, *Economic Analysis and Policy*, Vol. 69, pp. 1-15.
- Impulso Argentino (2015). Microcreditos en la Argentina: una herramienta clave para la inclusión financiera. *Coordinado por Juan A. Debandi. Impulso Argentino, Fondo de Capital Social.*
- International Finance Corporation (2017). *Alternative Data Transforming SME Finance*. G20 Global Partnership for Financial Inclusion. Washington DC, Estados Unidos.
- Karlan, D., & Zinman, J. (2009). Expanding credit access: Using randomized supply decisions to estimate the impacts. *The Review of Financial Studies*, 23(1), 433-464.
- Karlan, D., Osei, R., Osei-Akoto, I., & Udry, C. (2014). Agricultural decisions after relaxing credit and risk constraints. *The Quarterly Journal of Economics*, 129(2), 597-652
- Karlan, D., y Morduch, J. (2009). Access to finance. *Handbook of development economics*, 5, 4704-4784.
- Kempson y Whyley (1999). *Kept Out or Opted Out? Understanding and Combating Financial Exclusion*, Bristol, Policy Press.
- Khan, J. (2011). *Cash or card: Consumer perceptions of payment modes* (Doctoral dissertation, Auckland University of Technology).
- Kim, D.W., Yu, J.S. and Hassan, M.K. (2018), “Financial inclusion and economic growth in OIC countries”, *Research in International Business and Finance*, Vol. 43, pp. 1-14.
- Koomson, I., Villano, R.A. and Hadley, D. (2020), “Effect of financial inclusion on poverty and vulnerability to poverty: evidence using a multidimensional measure of financial inclusion”, *Social Indicators Research*, Vol. 149 No. 2, pp. 613-639.
- Kumar, A., y Chiderzo, A. M. (2005). Indicators of financial access: Household-level surveys. *Washington, The World Bank.*
- Krueger, R.A. (1991). *Focus groups: A practical guide for applied research*. Beverly Hills: California Sage.

- Lacalle, M., Rico, S., Márquez, J., Jayo, B., Jiménez, I., de la Orden, M. D. C., & González, A. (2010). Glosario básico sobre microfinanzas. Reedición ampliada. *Fundación Nantik Lum de Microfinanzas. Cuadernos Monográficos*, 12, 146.
- Langley, P. (2008). *The everyday life of global finance: Saving and borrowing in Anglo-America*. OUP Oxford.
- Levine, R. (2002). Bank-based or market-based financial systems: which is better?. *Journal of financial intermediation*, 11(4), 398-428.
- Leyshon, A. y Thrift, N. (1995). Geographies of Financial Exclusion: Financial Abandonment in Britain and the US, *Transactions of the Institute of British Geographers*, New series, vol. 20, no.3, pp.312-341
- Lister, R. (2004). *Poverty*, Cambridge, Polity Press.
- Madrian, Bridgitte and Dennis Shea (2001), “The power of suggestion: Inertia in 401(k) participation and savings behavior.” *The Quarterly Journal of Economics*. 116: 1149-1525.
- Mangen, A., Walgermo, B. & Brønneck, K. (2013). Reading linear texts on paper versus computer screen: Effects on reading comprehension. *International journal of educational research*, 58, 61-68. Recuperado de https://shlyahtha.com.ua/wp-content/uploads/mangen_a_2013_reading_linear_texts_on_paper_ve_14552.pdf
- Marron, D. (2013). Governing poverty in a neoliberal age: new labour and the case of financial exclusion. *New Political Economy*, 18(6), 785-810.
- Marron, D. (2014). “Informed, educated and more confident”: financial capability and the problematization of personal finance consumption. *Consumption Markets & Culture*, 17(5), 491-511.
- Marston, M. D. (2001). *Financial System Standards and Financial Stability: The Case of Basel Core Principles* (No. 1-62). International Monetary Fund.
- Martínez, P. S. (2011). Microempresas y Microfinanzas en el Desarrollo Local El caso de La Región de La Araucanía, Chile. In *Nuevos enfoques del desarrollo: Una mirada desde las regiones* (pp. 254-283). Universidad Autónoma de Ciudad Juárez.
- Mejía, D., & Azar, K. (2021). Políticas de inclusión financiera y las nuevas tecnologías en América Latina.
- Mendoza, R. U. (2011). Why do the poor pay more? Exploring the poverty penalty concept. *Journal of international development*, 23(1), 1-28.

- Ministerio de Hacienda. Presidencia de la Nación. (2019). *Estrategia Nacional de Inclusión Financiera*. Buenos Aires.
- Mirsch, T., Lehrer, C. & Jung, R. (2017). Digital Nudging : Altering User Behavior in Digital Environments. In *Proceedings of the 13th International Conference on Wirtschaftsinformatik (WI) 2017* (pp. 634-648). Atlanta, GA: Association for Information Systems. AIS Electronic Library (AISeL).
- Mohan R. 2006. Economic growth, financial deepening and financial inclusion. Address at the Annual Bankers' Conference 2006, Hyderabad on November 3, 2006. Available at: <http://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/Speeches/PDFs/73697.pdf>), accessed in July 2007.
- Monteverde C. & Chidambaram M. (2018). *Advancing Financial Inclusion Metrics: Shifting from access to economic empowerment*. World Economic Forum. January.
- Montgomerie, J. (2008). Bridging the critical divide: global finance, financialisation and contemporary capitalism. *Contemporary Politics*, 14(3), 233-252.
- Morduch, J., & Cull, R. (2017). Microfinance and Economic Development. In *Handbook of Finance and Development*. Edward Elgar Publishing.
- Morduch, J., & Haley, B. (2002). Analysis of the effects of microfinance on poverty reduction. *New York: NYU Wagner Working Paper, 1014*.
- Mukherjee, P. (2010). Speech delivered by Hon'ble FM at the RBI – OECD workshop on Financial literacy at Bangalore on March 22-23, 2010, *RBI Bulletin*, April.
- Muñoz, R. U. T. H. (2014). Las finanzas solidarias en la Argentina y América latina: modalidades y políticas. *Revista Voces en el Fénix*, 37, 112-119.
- Naciones Unidas (1995). *UN the Copenhagen Declaration and Program of Action: World Summit for Social Development*, New York, United Nations Department of Publications
- Navajas, S. y Tejerina, L., (2006). “Microfinance in Latin America and the Caribbean: Connecting Supply and Demand”. Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Washington DC.
- Neaime, S. and Gaysset, I. (2018), “Financial inclusion and stability in MENA: evidence from poverty and inequality”, *Finance Research Letters*, Vol. 24, pp. 230-237

- Nussbaum, M. (2002). Las mujeres y el desarrollo humano. El enfoque de las capacidades. *Barcelona, Herder*.
- Nussbaum, M. C. (2007). Las fronteras de la justicia: consideraciones sobre la exclusión.. *Barcelona, Paidós*.
- Oppenheim, C., y Harker, L. (1996). Poverty: The Facts, London, Child Poverty Action Group.
- Orazi, S., Martínez, L. B., y Vigier, H. P. (2020). Las microfinanzas en Argentina: una revisión sistemática de la literatura. *Visión de Futuro, 24(1)*.
- Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). (2022). Evaluation of national strategies for financial literacy.
- Ozili, P. (2020). Financial inclusión research around the world: a review. *Forum for social economics, 1-24*.
- Ozili, P. K. (2021b). Financial inclusion: a strong critique. In *New Challenges for Future Sustainability and Wellbeing* (pp. 1-16). Emerald Publishing Limited.
- Ozili, P.K. (2018), “Impact of digital finance on financial inclusion and stability”, *Borsa Istanbul Review, Vol. 18 No. 4, pp. 329-340*.
- Ozili, P.K. (2021), “Financial inclusion research around the world: a review”, *Forum for Social Economics, Vol. 50 No. 4, pp. 457-479*.
- Ozili, P.K. (2022), “Does economic policy uncertainty reduce financial inclusion?”, *International Journal of Banking and Finance, Vol. 17 No. 2, pp. 53-80*.
- Pahl, J. (1999). *Invisible Money: Family Finances in the Electronic Economy*, Bristol, Policy Press.
- Palacio Garcés, R. A., (2017). La convergencia del FinTech, LawTech & RegTech: Panorama global de aprendizaje para América Latina. Felaban
- Park, C. Y., y Mercado, R. (2015). Financial inclusion, poverty, and income inequality in developing Asia. *Asian Development Bank Economics Working Paper Series, (426)*.
- Park, C., y Mercado, J. (2018). Financial inclusion: New measurement and cross-country impact assessment. *ADB Economics Working Paper Series, (539), 1-29*.
- Paiva, V. (2015). Trayectorias habitacionales y modos de producción del hábitat en una villa de la Ciudad de Buenos Aires: El caso del sector 104 de la Villa 31 bis (2006-2014). *Sociológica (México), 30(85), 39-64*.
- PNUD (2005). “Las microfinanzas en Argentina. Naciones Unidas.”. Disponible en http://www.undp.org.ar/docs/Libros_y_Publicaciones/MicrofinanzasenArgentina.pdf

- Prabhakar, R. (2021). *Financial inclusion: critique and alternatives*. Policy Press. ISBN 978-1447355939
- Prahalad, C. K. (2009). *The fortune at the bottom of the pyramid: Eradicating poverty through profits*. Wharton School Publishing.
- Radcliffe, D., & Voorhies, R. (2012). A Digital Pathway to Financial Inclusion. Available at SSRN 2186926.
- Robert, M. (2015). Desigualdad e inclusión social en las Américas: elementos clave, tendencias recientes y caminos hacia el futuro. *Desigualdad e inclusión social en las Américas, 14*, 35-54.
- Rogaly B. (1999). Poverty y Social Exclusion in Britain: Where Finance Fits in. In B. Rogaly, T. Fisher y E. Mayo (Eds), *Poverty, Social Exclusion and Microfinance in Britain*, Oxford and London, Oxfam Publishing and New Economics Foundation.
- Rojas, Laura (2016): “La Revolución de las empresas FinTech y el futuro de la Banca. Disrupción tecnológica en el sector financiero”, Serie Políticas Públicas y Transformación Productiva, Banco de Desarrollo de América Latina.
- Roodman, D., & Morduch, J. (2013). *The Impact of Microcredit on the Poor in Bangladesh: Revisiting the Evidence. Financial Access Initiative*. Working Paper 06/2103. <http://www.financialaccess.org/sites/default/files/publications/the-impact-of-microcredit-onthe-poor-in-bangladesh-2013.pdf> (29.5. 2014).
- Rosa, F. R. (2013). Inclusión digital como política pública: Disputas en el campo de los derechos humanos. *Sur. Revista Internacional de Derechos Humanos, 10(18)*), 33-55.
- Rosenberg, R. (2010). ¿El microcrédito ayuda realmente a los pobres? *Enfoques, 59*, 1-8.
- Rowntree, S. B. (2000). *Poverty: A Study of Town Life*, Bristol, Policy Press.
- Rudd, K. (2009). The global financial crisis. *Monthly, The*, (Feb 2009), 20.
- Runnemark, E., Hedman, J., & Xiao, X. (2015). Do consumers pay more using debit cards than cash?. *Electronic Commerce Research and Applications, 14(5)*, 285-291.
- Saiag, H. (2020). El crédito al consumo en los sectores populares argentinos. Entre inclusión y explotación (Rosario, 2009-2015). *Cuadernos de antropología social, (51)*, 91-112.
- Salvia, A. & Bonfiglio, J. I. (2015). Estimación de la pobreza multidimensional desde la perspectiva matricial bienestar/derechos 2010-2014.

- Salvia, A., Bonfiglio, J. I., Donza, E., Rodríguez Espínola, S. S., Vera, J., & Santángelo, M. C. (2015). Progresos sociales, pobreza estructural y desigualdades persistentes: ilusiones y desilusiones en el desarrollo humano y la integración social al quinto año del Bicentenario (2010-2014).
- Sarma, M. (2008). *Index of financial inclusion*. In Indian council for research on international economic relations working paper No. 215 (p. 215).
- Sarma, M. (2016). Measuring Financial Inclusion using Multidimensional Data. *World Economics*, 17(1), 15-40.
- Sarma, M., y Pais, J. (2011). Financial inclusion and development. *Journal of international development*, 23(5), 613-628.
- Scott, B. (2013). *The heretic's guide to global finance: hacking the future of money* (Vol. 8). London: Pluto Press.
- Scott, B. (2022). *Cloudmoney: Cash, cards, crypto, and the war for our wallets*. HarperCollins.
- Secretaría de Finanzas. (30 de 08 de 2019). *Boletín Oficial de la República Argentina*. Obtenido de Resolución 17/2019: <https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/214809/20190830>
- Sehtman, A. (2009): “La reproducción política de la precariedad urbana. El caso de la Villa 31 (1996-2007)”. Tesis de Maestría en Políticas Públicas y Gerenciamiento del Desarrollo, Georgetown University.
- Siddik, N., Sun, G., Shanmugan, J., y Yanjuan, C. (2015). Impacts of e-banking on performance of banks in a developing economy: Empirical evidence from Bangladesh. *Journal of Business Economics and Management*, 17(6), 1066-1080.
- SIEMPRO (Sistema de Información, Evaluación y Monitoreo de Programas Sociales) 2020 – Disponible en: <https://www.argentina.gob.ar/politicassociales/siempro>
- Silva, A., & Ramos, M. (2017). La evolución del Sector Fintech, modelos de negocio, regulación y retos. Documento de coyuntura 2017-02. Recuperado de <https://bit.ly/2IUjHYY>
- Sinclair, S. P. (2001). *Financial Exclusion: An Introductory Survey*, Edinburgh, Centre for Research into Socially Inclusive Services (CRSIS), Edinburgh College of Art / Herriot-Watt University
- Speak, S., y Graham, S. (2000). *Service Not Included: Social implications of private sector service restructuring in marginalised neighbourhoods*. Policy Pr.

- Spicker (2007). *The Idea of Poverty*, Bristol, Policy Press.
- Ståsett, S. J. (2007, June). The ethics of vulnerability, social inclusion and social capital. In *Forum for development studies* (Vol. 34, No. 1, pp. 45-62). Taylor & Francis.
- Stasiuk, C. A., & Fronti, J. G. (2015). Las Microfinanzas como impulsoras de la innovación social. *Documentos de Trabajo de Contabilidad Social*, (1).
- Stiglitz, Joseph E.; Weiss, Andrew (1981). "Credit Rationing in Markets with Imperfect Information". *The American Economic Review*. 71 (3): 393–410. ISSN 0002-8282. JSTOR 1802787.
- Stumpo, G. (2006). *Políticas municipales de microcrédito: un instrumento para la dinamización de los sistemas productivos locales, estudios de caso en América Latina* (No. 350/F74p). Naciones Unidas. CEPAL.
- Tejerina, L., Ibararán, P., Benedetti, F., & Buchbinder, B. (2014). En busca de eficiencia e inclusión financiera en el pago de transferencias de ingreso: Un estudio sobre la costo-efectividad de los mecanismos de pago en el programa Bono 10.000 en Honduras. *Nota Técnica*, (625).
- Tita, A., y Aziakpono, M. (2017). The effect of financial inclusion on welfare in sub-Saharan Africa: Evidence from Dissaggregated Data. *African Review of Economics and Finance*, 9(2). 30-65.
- Todaro, M. (2006): *Economic development*, 9th edition. Pearson Editorial.
- Torres Blázquez, R. (2017). Incorporación de las Nuevas Tecnologías al negocio bancario en España: impacto de las "Fintech".
- Torres Blázquez, R. (2017). Incorporación de las Nuevas Tecnologías al negocio bancario en España: impacto de las "Fintech".
- Townsend, P. (1979). *Poverty in the United Kingdom*, Harmondsworth, Penguin.
- Trivelli Ávila, C., & Caballero Calle, E. (2018). *¿Cerrando brechas?: Las estrategias nacionales de inclusión financiera en América Latina y el Caribe*. Lima: Instituto de Estudios Peruanos, IEP.
- Trivelli Ávila, C., & Caballero Calle, E. (2018). *¿Cerrando brechas?: Las estrategias nacionales de inclusión financiera en América Latina y el Caribe*. Lima: Instituto de Estudios Peruanos, IEP.
- Trivelli, C. (2013) Social inclusion cannot be achieved without financial inclusion. CGAP Blog, 2013, vol. 6, p. 2013.

- Tsatsou, P. (2014). Research and the Internet: Fast-growing Internet research. *Internet studies: Past, present and future directions*. Ashgate Publishing Ltd.
- Tsatsou, P. (2021). Vulnerable people's digital inclusion: Intersectionality patterns and associated lessons. *Information, Communication & Society*, 25(10), 1475-1494.
- Tuesta, D., Sorensen, G., Haring, A. y Camara, N. (2015). Financial inclusion and its determinants: The case of Argentina. *BBVA Research Working Paper*, (15/03), 1-28.
- Uddin, A., Chowdhury, M., e Islam, N. (2017). Determinants of financial inclusion in Bangladesh: Dynamic GMM and quantile regression approach. *Journal of Developing Areas*, 51(2), 221-237.
- UNSGSA. (2016). Achieving the Sustainable Development Goals: The Role of Financial Inclusion. Disponible en <https://www.unsgsa.org/publications/achieving-sustainable-development-goals-role-financial-inclusion>
- UNSGSA. (2018). Igniting SDG progress through digital financial inclusion. Disponible <https://sustainabledevelopment.un.org/index.php?page=view&type=400&nr=2655&menu=1515>
- UNSGSA. (2023). Igniting SDG progress through digital financial inclusion. Disponible en <https://www.unsgsa.org/publications/igniting-sdg-progress-through-digital-financial-inclusion-2023>
- Vo, D.H., Nguyen, N.T. and Van, L.T.H. (2021), "Financial inclusion and stability in the Asian region using bank-level data", *Borsa Istanbul Review*, Vol. 21 No. 1, pp. 36-43.
- Vohs, Kathleen and Ronald Faber (2007), "Spent Resources: Self-Regulatory Resource Availability Affects Impulse Buying." *Journal of Consumer Research*. 33: 537-548.
- Vohs, Kathleen, Roy Baumeister, Brandon Schmeichel, Jean Twenge, Noelle Nelson, and Dianne Tice (2008), "Making Choices Impairs Subsequent Self-Control: A Limited-Resource Account of Decision Making, Self-Regulation, and Active Initiative." *Journal of Personality and Social Psychology*. Vol. 94, No. 5, 883-898.
- Von Pischke, J. D. (1998). The financial systems approach to development finance and reflections on its implementation. In *unpublished paper presented at the Second Annual Seminar on New Development Finance, University of Frankfurt (September)*.

- Walker, A. (1997). Introduction. In A. Walker y C. Walker (Eds), *Britain Divided: The Growth of Social Exclusion in the 1980s and 1990s*, London, Child Poverty Action Group.
- Wilkis, A. (2014). Sociología del crédito y economía de las clases populares. *Revista mexicana de sociología*, 76(2), 225-252.
- Wright, Graham and Leonard Mutesasira (2001), “The Relative Risks of Informal Savings,” *MicroSave Research Paper*.
- Yadav, Y., & Brummer, C. (2019). Fintech and the innovation trilemma. *Georgetown Law Journal*, 107, 235.
- Ziegler, S., Arias Segura, J., Bosio, M., & Camacho, K. (2020). Conectividad rural en América Latina y el Caribe. Un puente al desarrollo sostenible en tiempos de pandemia.

II. Anexos

a. Anexo A: Cuestionario EMIF B31 - Individuos

Encuesta Multidimensional de Inclusión Financiera (EMIF B31-individuos)

Introducción al encuestado:

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

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

Fecha ___/___/___

Nº de encuesta: _____

Encuestador: _____

0. SOCIODEMOGRÁFICO

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

	MARQUE SU RESPUESTA
31	1
31 Bis	2

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

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

P-0.3) Edad (registre con número):

P-0.4) Género

	MARQUE SU RESPUESTA
Femenino	1

Masculino	2
-----------	---

P-0.5) ¿En qué país nació?

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

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

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

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

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

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

P-0.9) ¿Completó ese nivel?

	MARQUE SU RESPUESTA
SI	1
NO	2

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

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

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

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

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

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

P-0.13) ¿A qué actividad se dedica?

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

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

	MARQUE SU RESPUESTA
Desde el hogar	1
Ubicación diferente	2

P-0.14) ¿Usted tiene celular?

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

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

	MARQUE SU RESPUESTA
SI	1
NO	2
NS	2

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

	MARQUE SU RESPUESTA

SI	1
NO	2

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

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

	MARQUE SU RESPUESTA
Menos de \$5.000	1
Entre \$5001 y \$9.000	2
Entre \$9001 y \$13.000	3
Entre \$13.001 y \$17.000	4
Entre \$17.001 y \$21.000	5
Entre \$21.001 y \$25.000	6
Entre \$25.001 y \$29.000	7
Más de \$30.000	8
No recibe ingresos	9
NS/NC	10

A. CUENTAS

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

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

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

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

(NC)	6
------	---

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

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

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

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

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

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

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

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

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

(NC)	4	
------	---	--

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

tenga por sí solo o conjuntamente con otra persona...

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

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

B. AHORROS

(PREGUNTAR A TODOS)

P-5) En los últimos 12 meses ¿Usted ha ahorrado o guardado dinero por alguna de las siguientes razones... **(Leer 5A-5G)**?

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

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

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

C. CRÉDITO

(PREGUNTAR A TODOS)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

(NR)	7
------	---

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

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

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

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

	MARQUE UNA RESPUESTA
A través de la institución o persona	1
A través de familiares y amigos	2
A través de su empleador, jefe o patrón, o compañeros de trabajo	3
A través de publicidades en los medios de comunicación (TV, radio, diarios, mensajes a través del celular o correo electrónico)	4

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

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

(NOTA: Si código 1 entonces P-12-D.

Si 2 en 12B-A – 12B-K entonces P12C;)

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

	SI	NO	(NS)	(NR)
--	----	----	------	------

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

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

		P-8				P-9
		SI	NO	(NS)	(NR)	Marcar con una X la más reciente
P-12-D.A	De un banco Privado (no público)	1	2	3	4	1
P-12-D.B	De un Banco del Estado (Banco Nación, Ciudad, Provincia, etc)	1	2	3	4	1
P-12-D.C	De una cooperativa, cajas mutuales o de pensiones	1	2	3	4	1
P-12-D.D	De una Financiera (Coppel, etc)	1	2	3	4	1
P-12-D.E	De una Institución Microfinanciera	1	2	3	4	1
P-12-D.F	Asociaciones Familiares o Vecinales como el pasanaku, rueda, junta, ronda o vaquita,	1	2	3	4	1
P-12-D.G	De una casa de empeños	1	2	3	4	1
P-12-D.H	De un prestamista particular	1	2	3	4	1
P-12-D.I	De familiares, parientes o amigos	1	2	3	4	-----

D. SEGUROS

(PREGUNTAR A TODOS)

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

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

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

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

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

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

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

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

		SI	NO	(NS)	(NR)
P16A.	Usaría Ahorros	1	2	3	4
P16B.	Pedirían prestado a la familia, parientes o amigos	1	2	3	4
P16C.	Reventa de mercadería o trabaja más horas	1	2	3	4
P16D.	Pide un préstamo al empleador, jefe o patrón (si corresponde)	1	2	3	4
P16E.	Usa tarjeta de crédito o pide prestado a un banco, cooperativa o financiera	1	2	3	4
P16F.	Otro prestamista privado como una casa de crédito, casa de empeño o prestamistas informales	1	2	3	4
P16G.	Recurre al pasanaku, vaquita, junta, rueda o asociaciones familiares o vecinales	1	2	3	4

E. PAGOS

(PREGUNTAR A TODOS)

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

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

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

		SI	NO	(NS)	(NR)
P18A.	Dinero en efectivo que entregó personalmente a esa persona o por medio de otro conocido.	1	2	3	4
P18B.	A través de un banco o institución financiera. Esto puede ser en el mostrador de una sucursal, en un cajero automático, mediante depósito electrónico	1	2	3	4

	en una cuenta o corresponsales no bancarios				
P18C.	A través de un servicio de telefonía celular como PIM, Billetera Rapipago, Mercado Libre, Ualá, aplicación del banco en el celular (home banking) u otro	1	2	3	4
P18D.	A través de un servicio de transferencia de dinero como Western Union, agencias de transporte o encomiendas.	1	2	3	4

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

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

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

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

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

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

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

	MARQUE UNA RESPUESTA
SI	1
NO	2

(NS)	3
(NC)	4

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

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

P-24) Ahora pensando en TODOS LOS TRABAJOS que ha hecho en los últimos 12 MESES, ¿su empleador o jefe ha pagado su sueldo o salario de alguna de las siguientes maneras? **(Leer 24A – 24D).** *(Si es necesario, LEA: por favor solo tenga en cuenta el SUELDO o el SALARIO que recibe, ningún otro pago que pueda recibir de su empleador o jefe.)*

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

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

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

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

(PREGUNTAR A TODOS)

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

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

P-26.B) ¿Usted personalmente, RECIBIÓ algún apoyo económico por parte del gobierno en los últimos 12 meses? Este dinero podría ser el pago de gastos educativos o médicos, prestaciones por desempleo,

pagos de subsidios, o cualquier tipo de BENEFICIO SOCIAL. Por favor NO incluya salario, jubilación ni pagos relacionados con el trabajo.

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

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

		SI	NO	(NS)	(NR)
P27A.	En efectivo.	1	2	3	4
P27B.	Directamente en una cuenta bancaria o institución financiera	1	2	3	4
P27C.	Mediante una tarjeta PREPAGA (SI ES NECESARIO LEER: una tarjeta que no está asociada a su cuenta personal en una institución financiera)	1	2	3	4
P27D.	Directamente al teléfono celular.	1	2	3	4

F. CAPACIDADES FINANCIERAS

(PREGUNTAR A TODOS)

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

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

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

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

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

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

	MARQUE UNA RESPUESTA
Siempre se cumple	1

Algunas veces se cumple	2
Pocas veces se cumple	3
Nunca se cumple	4
(NS)	5
(NR)	6

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

G. PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

(PREGUNTAR A TODOS)

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

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

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

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

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

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

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

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

c. Anexo B: Aportes de la EMIF B31-Individuos frente a Global Findes y BCRA/CAF

Bloque	Pregunta	Aportes EMIF no Presentes en Global Findes ni en BCRA/CAF
Sociodemográfico	P-0.1) ¿En qué barrio se encuentra la persona que está siendo censado? P-0.2) ¿En qué sector se encuentra el encuestado?	Se indagó respecto al Barrio y Sector lo cual nos permitió obtener resultados comparativos.
	P-0.5) ¿En qué país nació?	Se indagó en torno a la nacionalidad, para poder obtener resultados comparativos.
	P-0.11) Aunque ya me dijo que (condición P-0.10) el mes pasado usted...(leer 1-4)	Se indagó sobre sobre actividades laborales propias del Barrio a quienes se autodefinan como “desempleados”
	P-0.13) ¿A qué actividad se dedica?	Se brindaron opciones en base al Censo del Barrio 31-2016
	P-0.13.B) En referencia al lugar donde trabaja, dicha actividad ¿la lleva adelante desde su hogar o en una ubicación o establecimiento diferente?	Se indagó en torno al lugar en donde realiza la actividad laboral independiente, a los fines de cruzar datos con la demanda de financiamiento para vivienda.
	P-0.15) ¿Su celular permite descargar aplicaciones como whasaap, facebook o twitter?	Se ajustó la manera de indagar en torno a si el acceso a teléfono móvil es un teléfono “Smartphone”
CUENTAS	P-1) / P-2) / P-3) y sus anexos A, B, C	Se agregaron las opciones diferenciadas de tener Cuenta en Instituciones de Microfinanzas o Cooperativas / Se agregó además de si se tiene cuenta, si se dejó de tener y los motivos diferenciados /
	P-4) Cuando Usted necesita retirar DINERO EN EFECTIVO de su(s) cuenta(s) (caja de ahorro, cuenta corriente) ¿cómo lo retira NORMALMENTE? ¿Diría que... (Leer 1-4)?	Se agregó pregunta sobre cómo se extrae el dinero de la cuenta contemplando la posibilidad de que sea en Comercios (política instaurada año y medio antes de realizado el cuestionario
AHORROS	P-5) En los últimos 12 meses ¿Usted ha ahorrado o guardado dinero por alguna de las siguientes razones... (Leer 5A-5G)?	Se agregó la dimensión “Refacción y/o arreglos del hogar”, motivo no indagado en otras encuestas y habitual en los Barrios Populares
	P-6) En los últimos 12 meses, ¿usted ha ahorrado o apartado dinero... (Leer 6A-6C)?	Se indagó en metodología informal con léxico propio “como el pasanaku, vaquita, rueda o ronda”,

CRÉDITO

	<p>P-7) En los últimos 12 meses, ¿Usted ha recibido, solo o conjuntamente con otra persona, un préstamo de dinero por alguna de las siguientes razones? (Leer del 7A – 7K)</p>	<p>Se agregó la dimensión financiamiento para refacción o ampliación del hogar, algo omitido en las encuestas globales.</p>
	<p>P-9) De los préstamos que menciono, podría por favor decirme de dónde adquirió el préstamo más reciente. Diría que fue de.... (Entrevistador: leer nuevamente las opciones mencionadas por el respondiente en P8, y registrar el “préstamo más reciente” en la última columna de la tabla identificada como P9 –respuesta única-)</p>	<p>Se agregaron opciones para diferenciar la Banca Pública de la Privada</p> <p>Se agregaron ejemplos en base a la geografía y oferta vigente para asegurar el entendimiento (Banco Nación, Banco Ciudad, Copell)</p> <p>Se indagó sobre el financiamiento solidario mediante Asociaciones Familiares o Vecinales como el pasanaku, rueda, junta, ronda o vaquita,</p>
	<p>P-10) ¿Puede indicar en qué Banco ha solicitado el crédito? (Leer 1-4)?</p>	<p>Se dieron opciones de Banca Pública para diferenciar el canal de acceso en detalle (Banco Nación, Provincia y Ciudad)</p>
	<p>P-12 - B) Actualmente o en los próximos 12 meses, ¿Usted tomaría, solo o conjuntamente con otra persona, un préstamo de dinero por alguna de las siguientes razones? (Leer P12B-A. – P12B-K.)</p>	<p>Se agregó la variable prospectiva en la Demanda para permitir cuantificar la Demanda Potencial de Financiamiento.</p> <p>La perspectiva a futuro está ausente en los cuestionarios globales.</p> <p>Esta dimensión nos permite, más allá de cuantificar quienes accede, comparar cuantos “informan desear acceder”.</p> <p>Nos permite a su vez sumar a un debate en la literatura argentina sobre la demanda potencial de microcréditos.</p>
	<p>P-12-C) Por favor dígame si las siguientes frases describen o no las razones por las que Usted NO TOMARÍA un préstamo actualmente o en los próximos 12 meses ¿Diría que es... (Leer y rotar P-12-CA-P-12-C.H, empezando por la opción seleccionada)</p>	<p>Se indagó sobre por qué no quisiera tomar crédito en el futuro.</p> <p>Se incorpora variable refacción y ampliación de la vivienda.</p>
	<p>P-12-D) Ese préstamo lo pediría de... (Leer P-12-D.A- P-12-D.I)</p>	<p>Se indagó sobre porqué sí quisiera pedir crédito en el futuro.</p> <p>Se incorpora variable refacción y ampliación de la vivienda.</p>

SEGUROS	<p>P-15) Imagine que Usted tiene una emergencia y necesita pagar \$5.000. ¿Qué tan posible es que Usted pueda conseguir \$5.000 en el próximo mes? ¿Diría que es... (Leer 1-3) / P-16) Por favor dígame si alguna de las siguientes sería una fuente principal de dinero que Usted utilizaría para conseguir \$5.000 durante el próximo mes (Leer 16A-16G)</p>	<p>En la sección de Seguros similar a la del Banco Mundial, se indagó en línea a la encuesta del BCRA-CAF para analizar la resiliencia financiera.</p> <p>Se indagó tomando medio salario mínimo vital y móvil como ejemplo (valor del 2018, cuando se implementó el cuestionario)</p>
PAGOS	<p>P-18) ¿De qué manera ha ENVIADO ese dinero? (Leer 18A-18D) / P-20) ¿De qué manera ha RECIBIDO ese dinero? (Leer 20A-20D)</p>	<p>Se agregó la dimensión Fintech con ejemplos locales como PIM, Billetera Rapipago, Mercado Libre, Ualá, aplicación del banco en el celular (home banking) u otro</p>
	<p>P-21) En los últimos 12 meses, ¿ha utilizado un teléfono celular para pagar servicios, enviar o recibir dinero utilizando un servicio como PIM, Billetera Rapipago, Mercado Libre, Ualá, aplicación del banco en el celular (home banking) u otro?</p>	<p>Para asegurar, se volvió a indagar de manera específica la dimensión Fintech.</p>
	<p>P-22) En los próximos 6 meses, ¿cree Usted que podría utilizar un teléfono celular para pagar servicios, enviar o recibir dinero a través de servicios como PIM, Billetera Rapipago, Mercado Libre, Ualá, aplicación del banco en el celular (home banking), u otro?</p>	<p>Se agregó la dimensión prospectiva para comparar el interés en utilizar estos medios digitales.</p>
	<p>24D). <i>(Si es necesario, LEA: por favor solo tenga en cuenta el SUELDO o el SALARIO que recibe, ningún otro pago que pueda recibir de su empleador o jefe.)</i></p>	<p>Se agregó pregunta para recuperar el acceso a cuenta de la sección CUENTA.</p> <p>Este análisis es propio y se ajusta a la problemática argentina de desconocimiento. Nos permitirá cruzar datos y ver quienes respondieron que NO en la primera indagación, y quienes en esta instancia responden que se les paga en Cuenta.</p> <p>Así, podremos crear una variable de Acceso Efectivo y de Acceso Percibido que nos permitirá dar evidencia aproximada del Gap entre ambos.</p> <p>Este análisis no se realiza en estudios del Findex ni del BCRA.</p>
	<p>P-25) Después de que el pago del empleador, jefe o patrón, se transfiere</p>	<p>Se indaga en torno al retiro total de los fondos de la Cuenta Bancaria.</p>

	<p>electrónicamente a una cuenta, ¿Usted suele retirar o transferir TODO EL DINERO de la cuenta de INMEDIATO o lo va retirando en la medida que lo va necesitando?</p>	
	<p>P-26.B) ¿Usted personalmente, RECIBIÓ algún apoyo económico por parte del gobierno en los últimos 12 meses? Este dinero podría ser el pago de gastos educativos o médicos, prestaciones por desempleo, pagos de subsidios, o cualquier tipo de BENEFICIO SOCIAL. Por favor NO incluya salario, jubilación ni pagos relacionados con el trabajo. /</p> <p>P-27) En caso de respuesta afirmativa: ¿Cuál ha sido el modo de pago por parte del gobierno hacia usted? (Leer 27A-27D)</p>	<p>Esta es nuestra tercera pregunta para, volver a analizar, quien tiene acceso a cuenta pero “no lo sabe”.</p> <p>Con la pregunta 27 se indaga si el Beneficio Social se le acredita en una Cuenta Bancaria. Así, podemos ver quienes responden que NO tienen cuenta bancaria, pero luego en esta instancia responden que les acreditan en una cuenta el beneficio para dimensionar el desconocimiento frente al acceso.</p>
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">CAPACIDADES FINANCIERAS</p>	<p>P-30-A) Al margen de quién sea el encargado, ¿Cómo diría Usted que se lleva adelante la planificación que se hace para el uso del dinero que ingresa en el hogar? Diría que... (Leer 1-4)</p>	<p>Se agregó la dimensión Móvil para indagar en torno al uso del celular</p>
	<p>P-34) ¿Ha recibido Usted o alguien en este hogar algún entrenamiento / asesoría o apoyo sobre cómo manejar cómo manejar y administrar el dinero y las finanzas personales? /</p> <p>P-35) ¿A través de qué institución o medio recibió Usted o alguien en su hogar entrenamiento / asesoría o apoyo sobre cómo manejar las finanzas y la administración del dinero? Diría Usted que fue a través de... (Leer 35A – 35H)</p>	<p>Se indagó en torno a quién le brindo educación financiera incorporando la oferta pública del Banco Ciudad o del Gobierno de la Ciudad, quienes brindaron capacitaciones, para medir de modo comparativo.</p>
	<p>P-36) Suponga que Usted tiene \$1.000 Pesos en una caja de ahorro y que el interés es del 20% anual. Luego de 1 año, ¿cuánto cree Usted que tendría en esa cuenta si dejara la totalidad del dinero depositado en todo momento? (Leer 1-3) /</p> <p>P-37) Suponga que recibe prestado de un prestamista \$1.000 Pesos a un interés del 2% mensual. Si durante 3 meses no realiza</p>	<p>Tras realizar el piloto, se ajustó el ejemplo para ser más concisos en cuanto al entendimiento pleno.</p>

	ningún pago, cuanto diría Usted que debe... (Leer 1-3)	
--	---	--

d. Anexo C: Cuestionario Grupos Focales - Individuos

Cuestionario No Estructurado para Grupos Focales - Individuos

Texto introductorio a grupos:

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

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

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

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

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

GRUPO FOCAL #1

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

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

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

a) Perfil socioeconómico

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

Preguntas:

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

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

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

¿Con cuántas personas viven?

¿Están trabajando actualmente? ¿a qué se dedican?

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

b) Indagación sobre formación del grupo informal

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

Preguntas:

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

¿Hace cuánto tiempo participan en este grupo?

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

¿es una fuente confiable de ahorro y crédito?

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

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

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

¿tienen metas de ahorros grupales?

¿cuánto dinero se suele aportar al grupo?

¿han tenido alguna experiencia de inseguridad?

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

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

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

c) Estrategias de ahorro informal

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

Preguntas:

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

Por ejemplo, ¿alguno tuvo cuenta en un Banco?

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

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

d) Crédito

- Experiencia en la solicitud de crédito

Preguntas:

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

Aquellos que sí, ¿volverían a pedir?

Aquellos que no, ¿por qué no?

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

- Indagación en torno a experiencias pasadas, percepción en torno a: costos de los servicios financieros, documentación necesaria, confianza hacia las instituciones, cuestiones burocráticas, beneficios y desventajas de los sistemas financieros formales.

- Preferencia de ahorro en el sistema financiero informal. Indagación en torno al interés, seguridad, comodidad, etc.
- Percepción sobre las ventajas y limitaciones de usar efectivo

Preguntas:

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

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

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

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

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

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

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

Preguntas:

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

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

¿estarían interesados en ser miembros de alguno de ellos?

g) Seguros

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

h) Pagos

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

Preguntas:

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

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

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

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

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

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

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

¿cómo se sentirían pidiendo un crédito por internet?

i) Capacidades financieras

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

Preguntas:

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

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

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

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

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

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

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

j) Potencialidad de utilizar el sistema financiero formal

- Opiniones y percepciones sobre la banca formal. Conocimiento sobre los Bancos (instituciones, incentivo y razones para que las personas acudan a ellos, etc).
- Conocimiento sobre las Instituciones de microfinanzas.
- Conocimiento sobre el funcionamiento de una cuenta, requisitos, beneficios, etc

- Interés en asistir a un curso donde se le informen los requisitos para acceder al financiamiento bancario

Preguntas:

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

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

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

GRUPO FOCAL #2

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

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

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

a) Perfil socioeconómico

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

Preguntas:

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

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

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

¿Con cuántas personas viven?

¿Están trabajando actualmente? ¿a qué se dedican?

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

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

- Causas de esta transición
- Percepciones sobre las limitaciones y fortalezas del sistema financiero informal
- Percepciones sobre las limitaciones y fortalezas del sistema financiero formal

- Ventajas que ofrece el Banco sobre otras alternativas financieras

Preguntas

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

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

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

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

¿Por qué no forman parte más del grupo?

¿Han tenido alguna experiencia de inseguridad?

¿era una fuente confiable de ahorro y crédito?

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

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

c) Cuentas

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

Preguntas

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

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

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

¿Alguno tiene tarjeta de crédito?

Aquellos que sí: ¿Cuántas tarjetas tienen?

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

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

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

Aquellos que no, ¿conocen qué es?

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

d) Ahorros

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

Preguntas:

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

¿Cuáles fueron las razones?

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

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

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

e) Crédito

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

Preguntas:

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

¿cuál fue el destino del crédito?

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

¿A través de que medio conocieron sobre este préstamo?

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

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

f) Seguros

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

Preguntas:

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

¿cuál fue el destino del crédito?

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

¿A través de que medio conocieron sobre este préstamo?

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

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

g) Pagos

- Experiencias en torno al envío y recepción de dinero
- El uso de la tecnología para este fin y disposición a usarla
- Indagación en torno a la recepción de subsidios y/o programas sociales. Formas de pago de los mismos.

Preguntas

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

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

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

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

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

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

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

¿Alguna vez alguno pidió un crédito por internet?

h) Capacidades financieras

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

Preguntas

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

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

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

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

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

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

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

e. Anexo D: Aspectos Socioeconómicos y Caracterización de la muestra EMIF B31 - Individuos

ANEXO E.I: Características de la muestra (309 hogares) (%)

Variable		Porcentaje (%)	Respuestas (n)
Sexo	Femenino	65%	200
	Masculino	35%	109
	Total general	100%	309
Nacionalidad	Paraguay	34%	106
	Bolivia	27%	83
	Argentina	21%	65
	Perú	17%	51
	Otro	1%	4
	Total general	100%	309
Grupo Etario	15 a 30 años	26%	81
	31 y 65 años	68%	209
	> 65 años	6%	19
	Total general	100%	309
Nivel Educativo	Inicial o Sin Estudios	1%	4
	Primario Completo	22%	69
	Primario Incompleto	11%	35
	Secundaria Completa	29%	91
	Secundaria Incompleta	26%	81
	Terciario o Superior Completo	4%	13
	Terciario o Superior Incompleto	5%	16
	Total general	100%	309
Ingresos	0. No recibe ingresos	16%	42
	1. Menos de \$5.000	29%	79
	2. Entre \$5001 y \$9.000	27%	72
	3. Entre \$9001 y \$13.000	16%	42
	4. Entre \$13.001 y \$17.000	8%	22
	5. Entre \$17.001 y \$21.000	3%	8
	6. Entre \$21.001 y \$25.000	1%	4
	7. Más de \$30.000	0%	1
	Total general	100%	270
Grupo de Ingresos	\$5.001 o más	55%	149
	Menos de \$5.000	29%	79
	No recibe ingresos	16%	42
	Total general	100%	270
Empleo	Desempleado	5%	14
	Desempleado - Relativo	5%	14
	Inactivo	16%	48
	Inactivo - Relativo	8%	24
	Ocupado	68%	209
	Total general	100%	309
	Desempleado o Inactivo	32%	100

Variable		Porcentaje (%)	Respuestas (n)
Tipo de Empleo	Empleado	28%	87
	Independiente	27%	84
	Patrón o Empleador	7%	21
	Trabajador/a sin pago en un negocio familiar o no familiar	6%	17
	Total general	100%	309
Sector en Barrio 31	Autopista	8%	24
	Comunicaciones	3%	10
	Cristo Obrero	13%	39
	Ferroviano	11%	34
	Güemes	15%	46
	Inmigrantes	3%	10
	Playón Este	12%	36
	Playón Oeste	17%	52
	San Martín	10%	32
	YPF	8%	26
	Total general	100%	309

ANEXO E.II: Penetración de cuentas por características individuales (%)

Variable		Porcentaje (%)	Porcentaje (%)
		Cuenta	Cuenta Ampliado
Sexo	Femenino	21%	42%
	Masculino	24%	38%
Nacionalidad	Otro	25%	25%
	Perú	14%	22%
	Argentina	32%	54%
	Bolivia	20%	40%
	Paraguay	21%	42%
Grupo Etario	15 a 30 años	25%	44%
	31 y 65 años	22%	39%
	> 65 años	16%	42%
Nivel Educativo	Inicial o Sin Estudios	0%	50%
	Primario Incompleto	20%	43%
	Primario Completo	19%	42%
	Secundaria Incompleta	30%	47%
	Secundaria Completa	18%	32%
	Terciario o Superior Incompleto	31%	50%
	Terciario o Superior Completo	23%	31%
Ingresos	No recibe ingresos	21%	36%
	Menos de \$5.000	11%	30%
	Entre \$5001 y \$9.000	19%	46%
	Entre \$9001 y \$13.000	36%	48%
	Entre \$13.001 y \$17.000	45%	73%
	Entre \$17.001 y \$21.000	38%	38%
	Entre \$21.001 y \$25.000	50%	50%
	Más de \$30.000	0%	0%

Variable		Porcentaje (%)	Porcentaje (%)
		Cuenta	Cuenta Ampliado
Grupo de Ingresos	No recibe ingresos	21%	36%
	Menos de \$5.000	11%	30%
	\$5.001 o más	30%	50%
Empleo	Desempleado	14%	29%
	Desempleado - Relativo	14%	29%
	Inactivo	21%	33%
	Inactivo - Relativo	13%	21%
	Ocupado	24%	46%
Tipo de Empleo	Desempleado o Inactivo	17%	29%
	Empleado	32%	49%
	Independiente	18%	42%
	Patrón o Empleador	19%	48%
	Trabaja sin pago en un negocio familiar o no familiar	24%	47%
Sector en Barrio 31	Autopista	4%	17%
	Playón Oeste	15%	31%
	Ferroviario	18%	41%
	San Martín	19%	44%
	Comunicaciones	20%	40%
	Inmigrantes	20%	50%
	Cristo Obrero	21%	38%
	Güemes	22%	41%
	Playón Este	36%	53%
	YPF	46%	58%

ANEXO E.III: Las 4 principales barreras auto-reportadas para el uso de cuentas formales por características individuales (%)

Variable		Porcentaje (%)	Porcentaje (%)	Porcentaje (%)	Porcentaje (%)
		No tiene el dinero suficiente para usar las instituciones financieras	Los servicios financieros son muy caros	No tiene la documentación necesaria (DNI, Recibo de Sueldo, etc.)	Por razones de burocracia (procesos complicados y extensos).
Sexo	Femenino	71%	68%	69%	65%
	Masculino	29%	32%	31%	35%
Nacionalidad	Argentina	17%	14%	7%	14%
	Bolivia	29%	34%	31%	39%
	Paraguay	35%	34%	30%	27%
	Perú	19%	18%	31%	20%
Grupo Etario	15 a 30 años	17%	18%	29%	18%
	31 y 65 años	77%	78%	67%	78%
	> 65 años	6%	3%	4%	4%
Nivel Educativo	Inicial o Sin Estudios	1%	2%	2%	2%
	Primario Incompleto	11%	8%	2%	10%
	Primario Completo	25%	31%	24%	20%
	Secundaria Incompleta	24%	20%	15%	29%

Variable		Porcentaje (%)	Porcentaje (%)	Porcentaje (%)	Porcentaje (%)
		No tiene el dinero suficiente para usar las instituciones financieras	Los servicios financieros son muy caros	No tiene la documentación necesaria (DNI, Recibo de Sueldo, etc.)	Por razones de burocracia (procesos complicados y extensos).
	Secundaria Completa	31%	34%	42%	31%
	Terciario o Superior Incompleto	4%	2%	5%	6%
	Terciario o Superior Completo	4%	5%	11%	2%
Ingresos	0. No recibe ingresos	18%	16%	12%	7%
	1. Menos de \$5.000	41%	28%	21%	21%
	2. Entre \$5001 y \$9.000	27%	39%	33%	40%
	3. Entre \$9001 y \$13.000	8%	11%	23%	19%
	4. Entre \$13.001 y \$17.000	6%	4%	7%	5%
	5. Entre \$17.001 y \$21.000	2%	2%	2%	5%
	6. Entre \$21.001 y \$25.000	0%	2%	2%	2%
Grupo de Ingresos	No recibe ingresos	42%	56%	67%	71%
	Menos de \$5.000	41%	28%	21%	21%
	\$5.001 o más	18%	16%	12%	7%
Empleo	Desempleado	6%	6%	2%	2%
	Desempleado - Relativo	6%	5%	7%	6%
	Inactivo	19%	17%	16%	12%
	Inactivo - Relativo	9%	9%	5%	8%
	Ocupado	60%	63%	69%	73%
Tipo de Empleo	Desempleado o Inactivo	40%	37%	31%	27%
	Empleado	17%	23%	33%	35%
	Independiente	29%	26%	20%	18%
	Patrón o Empleador	7%	9%	7%	12%
	Trabaja sin pago en un negocio familiar o no familiar	7%	5%	9%	8%
Sector en Barrio 31	Autopista	9%	8%	9%	4%
	Playón Oeste	4%	3%	2%	2%
	Ferroviano	14%	8%	16%	10%
	San Martín	13%	14%	11%	18%
	Comunicaciones	16%	20%	7%	20%
	Inmigrantes	4%	5%	7%	4%
	Cristo Obrero	6%	6%	11%	4%
	Güemes	23%	22%	15%	18%
	Playón Este	9%	12%	18%	18%
YPF	4%	3%	4%	4%	

ANEXO E.IV: Adultos que ahorraron en una institución financiera formal, y adultos que ahorraron (solamente) de manera informal en los últimos 12 meses por características individuales (%)

Variable		Porcentaje (%)	Porcentaje (%)
		Ahorro Formal	Ahorro Informal
Sexo	Femenino	5%	43%
	Masculino	5%	53%
Nacionalidad	Argentina	5%	42%
	Bolivia	8%	43%
	Paraguay	4%	50%
	Perú	0%	53%
Grupo Etario	15 a 30 años	5%	49%
	31 y 65 años	5%	46%
	> 65 años	0%	37%
Nivel Educativo	Inicial o Sin Estudios	0%	50%
	Primario Incompleto	0%	46%
	Primario Completo	3%	35%
	Secundaria Incompleta	6%	54%
	Secundaria Completa	5%	45%
	Terciario o Superior Incompleto	6%	50%
	Terciario o Superior Completo	15%	62%
Ingresos	No recibe ingresos	7%	33%
	Menos de \$5.000	3%	46%
	Entre \$5001 y \$9.000	1%	44%
	Entre \$9001 y \$13.000	10%	57%
	Entre \$13.001 y \$17.000	9%	59%
	Entre \$17.001 y \$21.000	13%	50%
	Entre \$21.001 y \$25.000	0%	50%
	Más de \$30.000	0%	100%
Grupo de Ingresos	No recibe ingresos	7%	33%
	Menos de \$5.000	3%	46%
	\$5.001 o más	5%	51%
Empleo	Desempleado	0%	29%
	Desempleado - Relativo	0%	50%
	Inactivo	6%	35%
	Inactivo - Relativo	4%	46%
	Ocupado	5%	50%
Tipo de Empleo	Desempleado o Inactivo	4%	39%
	Empleado	6%	47%
	Independiente	6%	56%
	Patrón o Empleador	5%	62%
	Trabaja sin pago en un negocio familiar o no familiar	0%	18%
Sector en Barrio 31	Autopista	0%	38%
	Playón Oeste	10%	30%
	Ferroviano	5%	44%
	San Martín	6%	56%
	Comunicaciones	4%	43%
	Inmigrantes	0%	50%
	Cristo Obrero	6%	53%
	Güemes	4%	56%
	Playón Este	3%	47%

Variable		Porcentaje (%)	Porcentaje (%)
		Ahorro Formal	Ahorro Informal
	YPF	12%	27%

ANEXO E.V: Acceso a préstamos por fuente por características individuales (%)

Variable		Porcentaje (%)	Porcentaje (%)	Porcentaje (%)
		Formal e Informal	Sólo Formal	Sólo Informal
Sexo	Femenino	2%	10%	9%
	Masculino	1%	6%	7%
Nacionalidad	Argentina	5%	6%	17%
	Bolivia	0%	5%	7%
	Paraguay	1%	12%	6%
	Perú	2%	10%	4%
Grupo Etario	15 a 30 años	4%	7%	16%
	31 y 65 años	1%	9%	5%
	> 65 años	0%	5%	11%
Nivel Educativo	Inicial o Sin Estudios	0%	0%	50%
	Primario Incompleto	0%	11%	9%
	Primario Completo	1%	12%	3%
	Secundaria Incompleta	4%	10%	12%
	Secundaria Completa	0%	5%	8%
	Terciario o Superior Incompleto	0%	0%	0%
Ingresos	Terciario o Superior Completo	8%	8%	8%
	No recibe ingresos	0%	10%	2%
	Menos de \$5.000	1%	8%	10%
	Entre \$5001 y \$9.000	6%	10%	6%
	Entre \$9001 y \$13.000	0%	10%	17%
	Entre \$13.001 y \$17.000	0%	0%	14%
	Entre \$17.001 y \$21.000	0%	13%	0%
	Entre \$21.001 y \$25.000	0%	25%	0%
Grupo de Ingresos	Más de \$30.000	0%	0%	0%
	\$5.001 o más	3%	9%	9%
	Menos de \$5.000	1%	8%	10%
Empleo	No recibe ingresos	0%	10%	2%
	Desempleado	0%	0%	0%
	Desempleado - Relativo	0%	7%	7%
	Inactivo	0%	8%	6%
	Inactivo - Relativo	0%	4%	4%
Tipo de Empleo	Ocupado	2%	10%	10%
	Desempleado o Inactivo	0%	6%	5%
	Empleado	2%	6%	14%
	Independiente	2%	11%	5%
Tipo de Empleo	Patrón o Empleador	0%	19%	10%

Variable		Porcentaje (%)	Porcentaje (%)	Porcentaje (%)
		Formal e Informal	Sólo Formal	Sólo Informal
	Trabaja sin pago en un negocio familiar o no familiar	6%	12%	12%
Sector en Barrio 31	Autopista	0%	13%	4%
	Playón Oeste	0%	10%	20%
	Ferroviano	0%	8%	8%
	San Martín	6%	6%	6%
	Comunicaciones	7%	2%	13%
	Inmigrantes	0%	10%	0%
	Cristo Obrero	0%	6%	3%
	Güemes	0%	8%	8%
	Playón Este	0%	19%	6%
YPF	0%	12%	15%	

ANEXO E.VI: Demanda potencial a préstamos por fuente por características individuales (%)

Variable		Porcentaje (%)	Porcentaje (%)	Porcentaje (%)
		Formal e Informal	Sólo Formal	Sólo Informal
Sexo	Femenino	25%	16%	17%
	Masculino	22%	19%	14%
Nacionalidad	Argentina	29%	23%	11%
	Bolivia	27%	12%	14%
	Paraguay	19%	15%	18%
	Perú	25%	22%	20%
Grupo Etario	15 a 30 años	28%	15%	10%
	31 y 65 años	22%	19%	19%
	> 65 años	26%	5%	5%
Nivel Educativo	Inicial o Sin Estudios	25%	0%	25%
	Primario Incompleto	16%	20%	12%
	Primario Completo	17%	11%	17%
	Secundaria Incompleta	26%	15%	11%
	Secundaria Completa	27%	23%	21%
	Terciario o Superior Incompleto	38%	8%	31%
Terciario o Superior Completo	31%	6%	13%	
Ingresos	No recibe ingresos	14%	21%	5%
	Menos de \$5.000	14%	18%	16%
	Entre \$5001 y \$9.000	28%	18%	17%
	Entre \$9001 y \$13.000	29%	21%	17%
	Entre \$13.001 y \$17.000	41%	9%	18%
	Entre \$17.001 y \$21.000	25%	25%	38%
	Entre \$21.001 y \$25.000	50%	0%	0%
	Más de \$30.000	0%	0%	100%
Grupo de Ingresos	\$5.001 o más	30%	17%	18%
	Menos de \$5.000	14%	18%	16%

Variable		Porcentaje (%)	Porcentaje (%)	Porcentaje (%)
		Formal e Informal	Sólo Formal	Sólo Informal
	No recibe ingresos	14%	21%	5%
Empleo	Desempleado	0%	7%	0%
	Desempleado - Relativo	36%	7%	14%
	Inactivo	21%	23%	8%
	Inactivo - Relativo	29%	4%	17%
	Ocupado	25%	19%	18%
Tipo de Empleo	Desempleado o Inactivo	22%	14%	10%
	Empleado	31%	17%	14%
	Independiente	18%	21%	24%
	Patrón o Empleador	19%	14%	14%
	Trabaja sin pago en un negocio familiar o no familiar	35%	18%	18%
Sector en Barrio 31	Autopista	13%	13%	21%
	Playón Oeste	30%	20%	10%
	Ferroviano	18%	10%	21%
	San Martín	29%	26%	18%
	Comunicaciones	37%	11%	9%
	Inmigrantes	30%	0%	30%
	Cristo Obrero	14%	22%	11%
	Güemes	19%	17%	23%
	Playón Este	28%	16%	16%
YPF	27%	31%	0%	

ANEXO E.VII: Adultos con Seguro por características individuales (%)

Variable		Porcentaje (%)
		Con algún seguro
Sexo	Femenino	14%
	Masculino	6%
Nacionalidad	Argentina	6%
	Bolivia	5%
	Paraguay	6%
	Perú	5%
Grupo Etario	15 a 30 años	6%
	31 y 65 años	13%
	> 65 años	2%
Nivel Educativo	Inicial o Sin Estudios	0%
	Primario Incompleto	2%
	Primario Completo	4%
	Secundaria Incompleta	5%
	Secundaria Completa	6%
	Terciario o Superior Incompleto	1%
	Terciario o Superior Completo	1%

Variable		Porcentaje (%)
		Con algún seguro
Ingresos	No recibe ingresos	3%
	Menos de \$5.000	3%
	Entre \$5001 y \$9.000	7%
	Entre \$9001 y \$13.000	5%
	Entre \$13.001 y \$17.000	2%
	Entre \$17.001 y \$21.000	0%
	Entre \$21.001 y \$25.000	1%
	Más de \$30.000	0%
Grupo de Ingresos	\$5.001 o más	15%
	Menos de \$5.000	3%
	No recibe ingresos	3%
Empleo	Desempleado	1%
	Desempleado - Relativo	0%
	Inactivo	3%
	Inactivo - Relativo	1%
	Ocupado	15%
Tipo de Empleo	Desempleado o Inactivo	6%
	Empleado	9%
	Independiente	5%
	Patrón o Empleador	1%
	Trabaja sin pago en un negocio familiar o no familiar	0%
Sector en Barrio 31	Autopista	1%
	Playón Oeste	0%
	Ferroviano	2%
	San Martín	3%
	Comunicaciones	4%
	Inmigrantes	0%
	Cristo Obrero	3%
	Güemes	5%
	Playón Este	1%
	YPF	2%

ANEXO E.VIII: Adultos con algún tipo de Seguro por características individuales (%)

Variable		Porcentaje (%)	Porcentaje (%)	Porcentaje (%)	Porcentaje (%)
		Vida	Médico	Robo	Incendio
Sexo	Femenino	56%	69%	67%	65%
	Masculino	44%	31%	33%	35%
Nacionalidad	Argentina	32%	29%	67%	21%
	Bolivia	20%	22%	0%	27%
	Paraguay	28%	27%	0%	35%
	Perú	20%	22%	33%	17%
Grupo Etario	15 a 30 años	32%	27%	33%	26%

Variable		Porcentaje (%)	Porcentaje (%)	Porcentaje (%)	Porcentaje (%)
		Vida	Médico	Robo	Incendio
	31 y 65 años	60%	64%	67%	68%
	> 65 años	8%	8%	0%	6%
Nivel Educativo	Inicial o Sin Estudios	0%	2%	0%	1%
	Primario Incompleto	16%	12%	0%	11%
	Primario Completo	24%	19%	67%	22%
	Secundaria Incompleta	20%	24%	0%	26%
	Secundaria Completa	28%	32%	0%	29%
	Terciario o Superior Incompleto	0%	7%	0%	5%
	Terciario o Superior Completo	12%	5%	33%	4%
	Ingresos	No recibe ingresos	17%	11%	0%
Menos de \$5.000		8%	17%	0%	29%
Entre \$5001 y \$9.000		21%	34%	33%	27%
Entre \$9001 y \$13.000		33%	19%	33%	16%
Entre \$13.001 y \$17.000		17%	11%	0%	8%
Entre \$17.001 y \$21.000		0%	2%	0%	3%
Entre \$21.001 y \$25.000		4%	6%	33%	1%
Más de \$30.000		0%	0%	0%	0%
Grupo de Ingresos	\$5.001 o más	75%	72%	100%	55%
	Menos de \$5.000	8%	17%	0%	29%
	No recibe ingresos	17%	11%	0%	16%
Empleo	Desempleado	0%	3%	0%	5%
	Desempleado - Relativo	0%	2%	0%	5%
	Inactivo	12%	15%	0%	16%
	Inactivo - Relativo	0%	7%	0%	8%
	Ocupado	88%	73%	100%	68%
Tipo de Empleo	Desempleado o Inactivo	12%	27%	0%	32%
	Empleado	56%	42%	67%	28%
	Independiente	28%	25%	33%	27%
	Patrón o Empleador	4%	3%	0%	7%
	Trabaja sin pago en un negocio familiar o no familiar	0%	2%	0%	6%
Sector en Barrio 31	Autopista	4%	3%	0%	8%
	Playón Oeste	4%	2%	0%	3%
	Ferroviano	12%	10%	0%	13%
	San Martín	4%	12%	0%	11%
	Comunicaciones	8%	19%	33%	15%
	Inmigrantes	0%	2%	0%	3%
	Cristo Obrero	20%	15%	33%	12%
	Güemes	20%	22%	33%	17%
	Playón Este	8%	5%	0%	10%
	YPF	20%	10%	0%	8%

f. Anexo E: Cuestionario EMIF B31 - Comercios

Encuesta Multidimensional de Inclusión Financiera (EMIF B31-comercios)

Introducción al encuestado: Esta encuesta forma parte de un trabajo de investigación sobre las barreras y los incentivos para utilizar medios de pago de digitales en el Barrio 31. La idea de hoy es completar un cuestionario anónimo para tener más información sobre los medios de pago que predominan en el barrio en general. Esa información nos va a permitir comprobar ciertas hipótesis y elaborar propuestas de políticas públicas para mejorar la inclusión financiera a través de los pagos digitales.

***Obligatorio**

1. Del entrevistado (sociodemográfico)

1.1) ¿Tiene Documento Nacional de Identidad? *

Marca solo un óvalo.

- Sí.
- No

1.2) ¿En qué sector del Barrio se encuentra el encuestado? *

Marca solo un óvalo.

- Playón Este
- Playón Oeste
- Güemes
- Ferroviario
- Inmigrantes
- San Martín
- Cristo Obrero
- YPF

1.3) ¿Cuál es su edad? *

Indique el número exacto

- _____

1.4) ¿Cuál es su género?

Marca solo un óvalo.

- Masculino
- Femenino

1.5) ¿Cuál es su nivel de estudios máximo alcanzado?

Marca solo un óvalo.

- Sin estudios
- Primario incompleto
- Primario completo
- Secundario incompleto
- Secundario completo
- Universitario incompleto
- Universitario completo
- Post universitario

1.6) ¿Cuántas personas viven en su hogar?

Indique con un numero

- _____

1.7) ¿Todas las personas que viven en esta vivienda comparten un mismo gasto para alimentarse?

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

1.8) ¿Entonces cuantos hogares o grupos de personas tienen gasto separado para comer contando el de usted? Indique con un numero

- _____

1.9) ¿Además de esta actividad, hay alguna otra fuente de ingresos en el hogar?

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

1.10) ¿En promedio cual es el ingreso mensual de su hogar?

Marca solo un óvalo.

- \$0-\$2500
- \$2500-\$5000
- \$5000-\$7500
- \$7500-10000
- \$10000-\$12500
- Más de \$12500
- Ns/Nc

1.11) ¿Usted personalmente, RECIBIÓ algún apoyo económico por parte del gobierno en los últimos 12 meses? ¿Este dinero podría ser el pago de gastos educativos o médicos,

prestaciones por desempleo, subsidios, o cualquier tipo de BENEFICIO SOCIAL? Por favor NO incluya salario, jubilación ni pagos relacionados con el trabajo

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No (*Pasa a la pregunta 1.13*)
- Ns/Nc (*Pasa a la pregunta 1.13*)

1.12) ¿Cómo recibió el dinero de esa prestación?

Marca solo un óvalo.

- En efectivo
- En cheque
- Depósito Bancario
- En una tarjeta prepaga
- En una billetera móvil en el celular
- Transferencia electrónica⁸³
- Otro

2. De la actividad económica

2.1) En cuanto a la estructura comercial de esta actividad económica, usted es:

Marca solo un óvalo.

- Dueño
- Empleado
- Socio

2.2) A que rubros pertenece esta actividad económica:

Marca uno o más óvalos según corresponda.

- Restaurante
- Comida al paso
- Especias
- Productos de Limpieza
- Indumentaria
- Librería
- Almacén
- Verdulería
- Kiosco
- Panadería

⁸³Luego de realizar una prueba piloto del cuestionario, se decidió incorporar las dos opciones “depósito bancario” y “transferencia electrónica” ya que en reiteradas oportunidades había desconocimiento en los encuestados sobre si un depósito en mi cuenta bancaria era una transferencia, o si transferencia electrónica era únicamente cuando mandaba dinero con un celular.

- Peluquería
- Ferretería
- Lavandería
- Otro:

2.3) ¿Hace cuánto tiempo desarrolla esta actividad?:

Marca la opción correcta.

- 0-3 meses
- 3-6 meses
- 6-9 meses
- 9-12 meses
- 1-3 años
- 3-5 años
- Entre 5 y 10 años
- Más de 10 años

2.4) ¿Cuál es el valor medio de lo que usted ofrece para vender?:

Marca la opción correcta.

- \$0-\$50
- \$50-\$100
- \$100-\$200
- \$200-\$300
- \$300-\$400
- \$400-\$500
- Más de \$500

2.5) La prestación del servicio, o la venta del producto puede comercializarse a domicilio, en un local, en la feria del barrio, etcétera. ¿En qué lugar físico ejerce usted su actividad comercial?

Marca la opción correcta.

- En el domicilio del cliente (*Pasa a 2.7*)
- En mi comercio
- En mi puesto en la feria del barrio
- En la vía pública
- En mi domicilio personal.
- Otro

2.6) ¿Cuántas personas visitan su comercio, puesto en la feria o en la vía pública, domicilio por día en promedio? Marca la opción correcta.

- 0-10 personas
- 10-20 personas
- 20-30 personas
- 30- 40 personas
- Más de 40 personas.

2.7) ¿Cuánto gasta en promedio cada consumidor de su actividad?

Marca la opción correcta.

- \$0-\$50
- \$50-\$150
- \$150-\$250
- \$250-\$350
- \$350-\$450
- \$450-\$550
- Más de \$550

2.8) ¿Cuál es la ganancia mensual promedio que le deja esta actividad económica?

Marca la opción correcta

- \$0-\$2500
- \$2500-\$5000
- \$5000-\$7500
- \$7500-\$10000
- Más de \$10000
- Ns/Nc

2.9) Administrar las cuentas del comercio, anotar pagos a proveedores, pagar los impuestos, compra de mercadería, pago y cobro de deudas, consume un determinado tiempo a diario. ¿En promedio cuanto tiempo dedica por día para a administrar las cuentas de su negocio?

Marca la opción correcta

- 10-15 minutos
- 16-20 minutos
- 21-30 minutos
- 31-45 minutos
- 46-60 minutos
- Más de 60 minutos
- 0 minutos

2.10) ¿Tiene empleados para el desarrollo de esta actividad económica?

Marca la opción correcta.

- Sí
- No (*Pasa a 2.12*)

2.11) En relación a la pregunta anterior ¿De qué forma les paga el sueldo a sus empleados?

Marca la opción correcta.

- En efectivo

- Cheque
- Tarjeta prepaga
- Transferencia electrónica de dinero
- Depósito Bancario
- En una billetera móvil en el celular
- Otro

2.12) Continuando con el desarrollo de esta actividad comercial. ¿Cómo diría aproximadamente que variaron las ganancias de la actividad en el último año?

Marca la opción correcta.

- Bajaron más de un 10%
- Bajaron un 10%
- Bajaron entre un 3% y 10%
- Se mantuvieron igual
- Subieron entre un 3% y 10%
- Subieron más del 10%
- Ns/Nc.

2.13) ¿Esta actividad económica está registrada oficialmente en alguna de las siguientes categorías? Marca la opción correcta.

- Monotributo
- Monotributo Social
- Sociedad Anonimia
- Sociedad de Responsabilidad Limitada
- Responsable Inscripto
- Ns/Nc
- No está inscripto

3. Del acceso a servicios financieros.

3.1) Una cuenta, caja de ahorro o cuenta corriente, se puede utilizar para, hacer o recibir pagos, para recibir su salario o subsidio, o para ahorrar dinero ¿Tiene usted en la actualidad, ya sea por sí solo o conjuntamente con otra persona, una caja de ahorro o cuenta corriente en alguna de las siguientes instituciones formales? Marca la opción correcta.

		Si	No	Ns/Nc
A	Un Banco Publico			
B	Un Banco Privado			
C	Un Billetera Digital (Ej.: Mercado Pago, Uala, Pago 24, etc.)			

D	Una cooperativa de crédito o ahorro			
E	Una institución de micorfinanzas			
F	Otro.			
G	Ns/Nc			
H	Ruta: Si alguna "Si" siga a 27, sino pase a 28.			

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

- 0 veces
- 1 a 2 veces
- 3 a 5 veces
- 6 veces o más
- Ns/Nc

3.3) En los últimos 12 meses, ¿Usted ha recibido, solo o conjuntamente con otra persona, un préstamo de dinero por alguna de las siguientes razones?
Marca la opción correcta.

		Si	No	Ns/Nc
A	Para educación o gastos escolares			
B	Para cuestiones de salud			
C	Para viajes o vacaciones			
D	Para iniciar o hacer crecer un negocio			
E	Para comprar una casa, un apartamento, o un terreno			
F	Para refaccionar o ampliar su hogar actual			
G	Para un funeral, un cumpleaños de 15 o una boda			
H	Para comprar bienes de consumo durables como heladeras, camas, etc.			
I	Para adquirir prendas de vestir, accesorios, etc.			
J	Para comprar un vehículo como una motocicleta o un automóvil			
K	Otro			
L	Ns/Nc			
M	No he tomado un crédito			

Nota: En caso de todas las respuestas “No” o “Ns/Nc” pasar directamente a 3.5

3.4) ¿En caso de respuesta afirmativa, ha sido de alguna de las siguientes fuentes?

Marca la opción correcta.

		Si	No	Ns/Nc
A	Un Banco Publico			
B	Un Banco Privado			
C	Una institución microfinanciera (Semillas, etc.)			
D	Prestamos ANSES / Créditos Argenta			
E	De una financiera (Coppel,etc)			
F	Un Billetera Digital (Ej.: Mercado Pago, Uala, Pago 24, etc.)			
G	De una casa de empeños			
H	De un prestamista particular			
I	De un familiar, pariente, amigos			
J	De una cooperativa, mutual,			
K	De una asociación vecinal, (junta, pasanaku).			
L	Ns/Nc			

Nota: Si declaro que tomo un crédito de la fuente “D” “Prestamos ANSES / Créditos Argenta” pasar a 3.6

3.5) ¿En los últimos 12 meses has recibido un adelanto o préstamo de ANSES por la Asignación Universal por Hijo o Jubilación o Programa ARGENTA?

Marca la opción correcta.

- Sí
- No

3.6) ¿Actualmente o en los próximos 12 meses, ¿Usted tomaría, solo o conjuntamente con otra persona, un préstamo de dinero por alguna de las siguientes razones? Marcar la opción correcta.

		Si	No	Ns/Nc
A	Para educación o gastos escolares			
B	Para cuestiones de salud			

C	Para viajes o vacaciones			
D	Para iniciar o hacer crecer un negocio			
E	Para comprar una casa, un apartamento, o un terreno			
F	Para refaccionar o ampliar su hogar actual			
G	Para un funeral, un cumpleaños de 15 o una boda			
H	Para comprar bienes de consumo durables como heladeras, camas, etc.			
I	Para adquirir prendas de vestir, accesorios, etc.			
J	Para comprar un vehículo como una motocicleta o un automóvil			
K	Otro			
L	Ns/Nc			
M	No tomaría un crédito			

3.7) ¿En promedio cuantas veces por mes utiliza un banco o un cajero automático (ATM) u otra Institución Financiera para hacer depósitos o extracciones? *Marcar la opción correcta*

		0	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	10 <	Ns/Nc
A	Banco								
B	Cajero (ATM)								
C	Otra IMF								

3.8) Una tarjeta de DÉBITO es una tarjeta asociada a una cuenta, caja de ahorro o cuenta corriente, en una institución financiera que le permite hacer compras o retirar dinero y éste es debitado de su CUENTA de inmediato (puede ser de un banco, cooperativa o financiera). ¿Tiene usted actualmente una tarjeta de débito? *Marcar la opción correcta*

- Sí
- No *(pasa a 3.10)*
- Ns/Nc *(pasa a 3.10)*

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

DEBITO? Esto incluye por ejemplo para compras, o extracciones encajeros automáticos (ATM's). *Marcar la opción correcta*

A	0 veces	
B	1-2 veces	
C	3-5 veces	
D	Más de 6 veces	
E	Ns/Nc.	

3.10) Una tarjeta de **CRÉDITO** es una tarjeta que le permite **PEDIR PRESTADO** dinero para hacer pagos o comprar cosas y Usted puede pagar después y en cuotas. **¿Usted tiene su propia tarjeta de crédito?** *Marcar la opción correcta*

- Sí
- No (pasa a 3.12)
- Ns/Nc (pasa a 3.12)

3.11) Pensando en un mes típico, aproximadamente **¿cuántas veces utiliza su(s) tarjeta(s) de CRÉDITO?** Esto incluye por ejemplo para compras en locales, on-line o extracciones encajeros automáticos (ATM's). *Marcar la opción correcta*

A	0 veces	
B	1-2 veces	
C	3-5 veces	
D	Más de 6 veces	
E	Ns/Nc.	

3.12) Una tarjeta prepagada es aquella en la cual se anticipa el importe del consumo que se realizará con la tarjeta y se efectúa una carga de dinero en la tarjeta y pueden realizarse operaciones hasta consumir el total del importe cargado. Ejemplo: Uala, Pago 24, etc. **¿Usted tiene su propia tarjeta prepaga?** *Marcar la opción correcta*

- Sí
- No (pasa a 3.14)
- Ns/Nc (pasa a 3.14)

3.13) Pensando en un mes típico, aproximadamente **¿cuántas veces utiliza su(s) tarjeta(s) PREPAGA?** Esto incluye por ejemplo para compras en locales, on-line o extracciones encajeros automáticos (ATM's). *Marcar la opción correcta*

A	0 veces	
B	1-2 veces	
C	3-5 veces	

D	Más de 6 veces	
E	Ns/Nc.	

3.14) Una billetera digital permite utilizar el teléfono como monedero virtual. A través de ellas se puede realizar pagos de servicios, envíos de dinero, compras con dinero digital. A diferencia de un banco, las billeteras virtuales no son cuentas bancarias, sino que se pueden asociar a ellas o simplemente pueden invertir dinero en ellas sin ser cliente de un banco. **¿Tiene usted su propia cuenta en una billetera digital, como por ejemplo Mercado Pago, PIM?**

- Sí
- No (*pasa a 3.16*)
- Ns/Nc (*pasa a 3.16*)

3.15) Pensando en un mes típico, aproximadamente **¿cuántas veces utiliza su(s) billetera(s) virtual?** (*Marcar la opción correcta*).

A	0 veces	
B	1-2 veces	
C	3-5 veces	
D	Más de 6 veces	
E	Ns/Nc.	

3.16) En los últimos 12 meses, **¿usted ha ahorrado o apartado dinero...?** (*Marcar la opción correcta*).

		Si	No	Ns/Nc
A	Usando una cuenta (caja de ahorro o cuenta corriente) en un banco, cooperativa, financiera u otra institución financiera formal			
B	Usando un grupo de ahorro informal (como el pasanaku, vaquita, rueda o ronda), asociaciones familiares o vecinales o una persona fuera de la familia?			
C	Guardando billetes y monedas en efectivo, como por ejemplo en la casa			

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

		Ruta	
A	Si		
B	No		<i>Pasa a 3.20</i>

C	Ns/Nc		<i>Pasa a 3.20</i>
---	-------	--	--------------------

3.18) ¿Cuándo envió dinero, lo hizo a alguien que estaba dentro de Argentina, o en el exterior? (Marcar la opción correcta)

A	Dentro de Argentina	
B	En el exterior	
C	Ns/Nc	

3.19) ¿De qué manera ha ENVIADO ese dinero? (Marcar la opción correcta).

		Si	No	Ns/Nc
A	Dinero en efectivo que entregó personalmente a esa persona o por medio de otro conocido.			
B	A través de un banco o institución financiera. Esto puede ser en el mostrador de una sucursal, en un cajero automático, mediante depósito electrónico en una cuenta o corresponsales no bancarios.			
C	A través de un servicio de telefonía celular como PIM, Billetera Rapipago, Mercado Libre, Ualá, aplicación del banco en el celular (home banking) u otro.			
D	A través de un servicio de transferencia de dinero como Western Union, agencias de transporte o encomiendas.			

3.20) En los últimos 12 meses, ¿ha RECIBIDO usted personalmente DINERO de algún familiar o amigo que viva en otra área DENTRO de Argentina o en el EXTERIOR? (Entrevistador: puede ser dinero enviado por cualquier motivo) (Marcar con una x la opción correcta).

			Ruta
A	Si		
B	No		<i>Pase a 3.23</i>
C	Ns/Nc		<i>Pase a 3.23</i>

3.21) ¿Cuándo recibió dinero, lo hizo de a alguien que estaba dentro de Argentina, o en el exterior? (Marcar la opción correcta)

A	Dentro de Argentina	
---	---------------------	--

B	En el exterior	
C	Ns/Nc	

3.22) ¿De qué manera ha RECIBIDO ese dinero? (Marcar la opción correcta).

		Si	No	Ns/Nc
A	Dinero en efectivo que entregó personalmente a esa persona o por medio de otro conocido.			
B	A través de un banco o institución financiera. Esto puede ser en el mostrador de una sucursal, en un cajero automático, mediante depósito electrónico en una cuenta o corresponsales no bancarios.			
C	A través de un servicio de telefonía celular como PIM, Billetera Rapipago, Mercado Libre, Ualá, aplicación del banco en el celular (home banking) u otro.			
D	A través de un servicio de transferencia de dinero como Western Union, agencias de transporte o encomiendas.			

4. Del uso de la telefonía móvil e internet.

4.1) ¿Usted tiene un teléfono celular? (Marcar opción correcta).

Ruta			
A	Si		Siga a 4.2
B	No		Pase a 4.11

4.2) ¿El teléfono es suyo o lo comparte con algún familiar/amigo/compañero de trabajo? (Marcar la opción correcta).

A	Es mío	
B	Lo comparto	

4.3) ¿El celular que utiliza permite descargar aplicaciones como WhatsApp, Facebook o Twitter? (Marcar la opción correcta).

A	Si	
B	No	
C	Ns/Nc	

4.4) ¿Utiliza el mismo teléfono para su vida personal y para su comercio, o tiene un teléfono distinto para su actividad económica? (Marcar la opción correcta)

A	Uso el mismo para mi vida personal y para la actividad económica.	
B	Tengo dos teléfonos distintos para cada asunto. Uno para el negocio y otro para mí.	

4.5) ¿Considera que dispone de la cantidad de datos móviles necesaria para poder utilizar internet desde el celular durante todo el mes? (Marcar la opción correcta)

A	No, tengo muy pocos datos móviles.	
B	Sí, llego con lo justo a fin de mes.	
C	Sí, me sobran datos a fin de mes.	

4.6) ¿Qué tan seguro se siente con sus capacidades para entender y utilizar la tecnología de un teléfono? (Marcar la opción correcta)

A	Muy seguro	
B	Más o menos	
C	No me siento seguro	
D	Ns/Nc	

4.7) ¿En el último mes cuantas veces aproximadamente utilizó su teléfono para alguna de las siguientes acciones? (Marcar la opción correcta)

		0	1-2	3-5	5-10	10 <
A	Instalar actualizaciones para su sistema o sus aplicaciones.					
B	Cambiar la contraseña de acceso a tu teléfono o a aplicaciones					
D	Enviar o leer un correo electrónico (mail)					
E	Tomarse una auto foto (selfie)					
G	Enviar un video a otra persona					
H	Reenviar a más de 1 persona al mismo tiempo un mensaje de WhatsApp.					
I	Enviar una ubicación por GPS					
J	Conectarse a una red de wifi ingresando usuario y clave.					
K	Leer un diario digital (La Nación, Clarín, Pagina 12)					

Nota: Si respondió que sí en la pregunta 26 a cerca de si tiene una cuenta en una entidad bancaria, seguir con la pregunta siguiente, sino pasar a pregunta 58.

4.8) ¿Tiene descargada la aplicación móvil de su Banco?

	Ruta		
A	No		<i>Siga a 4.9</i>
B	Si		<i>Pase a 4.10</i>

4.9) ¿Cuáles de estas razones justifican su decisión de no usar la app de banca móvil?
(Marcar la opción correcta) (Rta. Múltiple)

A	Me preocupa la seguridad de la banca móvil.	
B	Mis necesidades bancarias las cubro sin banca móvil	
C	No hay un cajero automático cerca para realizar la clave y el usuario	
D	La pantalla del teléfono móvil es demasiado pequeña.	
E	No tengo un teléfono inteligente	
F	No puedo aprender a utilizarla porque es muy difícil	
G	No confío en la tecnología	
H	No creo que tenga ningún beneficio o facilidad en particular.	
I	No tengo un Smartphone	

4.10) ¿Cuáles de estas razones justifican su decisión de usar la app banca móvil?
(Marcar la opción correcta) (Rta. Múltiple)

A	Mi banco comenzó a ofrecerme el servicio.	
B	No hay sucursal bancaria ni cajero automático cerca de mi casa o trabajo.	
C	Me sentí cómodo con la seguridad de la banca móvil.	
D	Para pagar servicio, como el monotributo, desde el teléfono.	
E	Para consultar mis últimos movimientos.	
F	Para saber si me depositaron ventas con tarjeta.	
G	Para cargar la tarjeta de transporte público (SUBE) desde el teléfono.	
H	Para realizar un plazo fijo con Homebanking.	
I	Para enviar dinero de forma más rápida.	

4.11) ¿Tiene acceso a internet desde donde realizar tu actividad económica? *(Marcar la opción correcta)*

A	Si	
B	No	

4.12) ¿Tiene alguno de los siguientes dispositivos informáticos en su casa o en lugar donde realiza su actividad económica, con conexión a internet? *(Marcar la opción correcta)*

	En mi casa	En donde realizo mi actividad económica	No tengo
--	------------	---	----------

Computadora			
Tablet			
Netbook			

5. Del uso de medios de pago digitales.

5.1) ¿Cuál de los siguientes medios de pagos utiliza más frecuentemente para pagar cada una de las siguientes categorías? (Seleccione una opción para cada categoría).

		Efectivo	T. Debito	Billetera Móvil	T. Crédito	Cheque	Transf.- Electrónica	No consumo
A	Servicios como la luz, el agua, etc.							
B	Cagar la tarjeta de transporte publico SUBE							
C	Para pagarle a alguno de sus proveedores							
D	Hacer las compras minoristas							
E	Hacer las compras en el supermercado							
F	Abonar el Monotributo							
G	Pagar los peajes.							
H	Comprar entradas al cine.							
I	Comprar pasajes en avión o colectivo larga distancia.							
J	Para comprar bienes durables							

5.2) ¿Cuántas veces por mes carga su tarjeta de transporte? (Marcar la opción correcta)

0		1-2		3-5		5-10		10 <	
---	--	-----	--	-----	--	------	--	------	--

5.3) ¿En un día típico cuánto dinero llevas con vos mismo, y cuanto dejas en tu casa? (Seleccione una opción para cada categoría)

		\$0	\$1-\$200	\$200-\$400	\$400-600	\$600-\$800	Más de \$800	Ns/Nc
A	Llevo con migo mismo...							

B	Dejo en mi casa...							
---	--------------------	--	--	--	--	--	--	--

5.4) ¿Cuánto tiempo gasta mensualmente en hacer los pagos de servicios e impuestos?
(Marcar la opción correcta)

A	0 minutos	
B	10-15 minutos	
C	16-20 minutos	
D	21-30 minutos	
E	31-45 minutos	
F	46-60 minutos	
G	Más de 60 minutos	

5.5) En relación a la seguridad del dinero que le genera manejar dinero en efectivo. ¿En los últimos 3 años sufrió alguna de las siguientes situaciones relacionadas al dinero en efectivo? *(Marcar la opción correcta)* **(Rta. Múltiple)**

A	Robo en el comercio de la caja del día.	
B	Pago con billetes falsos.	
C	Perdida de efectivo.	
D	Robo mientras se trasladaba de un lugar a otro.	
E	Robo en su casa.	
F	Robo por parte de alguno de sus empleados.	
G	Ns/Nc	
H	No he sufrido ninguna	

5.6) ¿Qué tan de acuerdo con esta afirmación: “Me siento seguro teniendo el dinero en efectivo”?

A	Muy de acuerdo	
B	De acuerdo	
C	No estoy de acuerdo	
D	Ns/Nc	

5.7) ¿En el último año cuantas compras / ventas realizo por internet utilizando su teléfono móvil o su computadora? *(Marcar la opción correcta)*

		0	1-2	3-5	5-10	10 <
A	Ventas por internet a través del teléfono.					
B	Compras por internet a través del teléfono.					
C	Ventas por internet a través de la computadora.					
D	Compra por internet a través de la computadora.					

5.8) ¿Si sus proveedores más grandes le piden que les pague de forma electrónica, que tan dispuesto estaría a hacerlo? (Marcar la opción correcta)

A	Muy de acuerdo	
B	De acuerdo	
C	No estoy de acuerdo	
D.	Ns/Nc	

5.9) Los medios de pagos digitales, realizan la transferencia del dinero en una acción de compra-venta electrónica sin utilizar efectivo, como por ejemplo una compra con tarjeta de débito. ¿Acepta actualmente, o acepto en el pasado, alguno de los siguientes medios de pago digitales? (Seleccione una opción para cada categoría, en caso de ser “Otro” especificar cuál)

		Sí	Sí, pero lo deje de hacer.	No
A	Posnet inalámbrico.			
B	M-pos con el celular.			
C	Código QR			
D	Otro:			
	Ruta	<i>Siga a 5.10</i>	<i>Pase a 5.18</i>	<i>Pase a 5.23</i>

5.10) ¿Aproximadamente cuánto gasta por mes en pagar el servicio de poder ofrecer pagos digitales? (Completar con numero)

5.11) ¿Hace cuánto que acepta medios de pago digitales? (Marcar la opción correcta)

A	0-3 meses	
B	3-6 meses	
C	6-9 meses	
D	9-12 meses	
E	1-3 años	
F	Más de 3 años	
G	Ns/Nc	

Nota: Si respondió que “Sí” únicamente en la opción C, de pago con QR, en la pregunta 5.9 vaya directamente a la pregunta 75.

5.12) ¿Aproximadamente qué porcentaje de sus clientes le pagan con tarjeta de débito? (Marcar con una x la opción correcta):

A	0%	
B	10%	

C	25%	
D	50%	
E	75%	
F	100%	
G	Ns/Nc	
H	Otro:	

5.13) ¿En el próximo año, aproximadamente, como cree que va a variar la cantidad de clientes que le van a pagar con tarjeta de débito? (Marcar la opción correcta)

A	Va bajar un 10% o mas	
B	Va a bajar entre un 1% o 10%	
C	Se va a mantener igual	
D	Va a crecer entre un 1% o 10%	
E	Va a crecer más del 10%	
F	Ns/Nc	

5.14) ¿Aproximadamente qué porcentaje de sus clientes le pagan con tarjeta de crédito? (Marcar la opción correcta):

A	0%	
B	10%	
C	25%	
D	50%	
E	75%	
F	100%	
G	Ns/Nc	
H	Otro	

5.15) ¿En el próximo año, aproximadamente, como cree que va a variar la cantidad de clientes que le van a pagar con tarjeta de crédito? (Marcar la opción correcta)

A	Va bajar un 10% o mas	
B	Va a bajar entre un 1% o 10%	
C	Se va a mantener igual	
D	Va a crecer entre un 1% o 10%	
E	Va a crecer más del 10%	
F	Ns/Nc	

Nota: Si en la pregunta 5.9 respondió que “No” o que “Sí pero lo deje de hacer” pagos con código QR pasar a 5.18

5.16) ¿Aproximadamente? qué porcentaje de sus clientes le pagan con código QR? (Marcar la opción correcta)

A	0%	
B	10%	

C	25%	
D	50%	
E	75%	
F	100%	
G	Ns/Nc	
H	Otro	

5.17) ¿En el próximo año, aproximadamente, como cree que va a variar la cantidad de clientes que le van a pagar con código QR? (Marcar la opción correcta)

A	Va bajar un 10% o mas	
B	Va a bajar entre un 1% o 10%	
C	Se va a mantener igual	
D	Va a crecer entre un 1% o 10%	
E	Va a crecer más del 10%	
F	Ns/Nc	

5.18) ¿Por cuál de los siguientes motivos acepta pagos digitales? (Marcar la opción correcta, en caso de ser "Otro" especificar cuál) (Rta. Múltiple)

A	Fue fácil de aprender y entender	
B	Me trae más ventas	
C	Es más seguro de manejar que el efectivo	
D	Redujo mi costo de manejo de efectivo	
E	Redujo la molestia de encontrar cambio para los clientes	
F	Es más rápido realizar transacciones que con efectivo	
G	Los consumidores gastan más dinero	
H	La aplicación móvil es fácil de usar	
I	Me interesa ser cliente de la institución financiera, un banco, o una aplicación móvil	
J	Otros comercios lo tienen y quiero competir	
K	Es gratis el mantenimiento	
L	Me permite evitar que fíen	
M	Es más seguro para cuando los empleados manejan la caja del comercio	
N	Ahorro tiempo para hacer el registro de las ventas que hice en el mes.	
O	Es mejor para ahorrar porque el dinero va directo a una cuenta	
P	Porque me conviene para luego comprar con la tarjeta de débito usando ese dinero	
Q	Otro	

5.19) ¿En una escala del 1 al 10, cuanto le recomendaría a un amigo que acepte pagos digitales? (Marcar la opción correcta)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

5.20) ¿Qué problemas tiene o tuvo con sus medios de pago digitales, por los que no los recomendarías? (Marcar la opción correcta, en caso de ser “Otro” especificar cuál) (Rta. Múltiple).

A	Es difícil de aprender y entender cómo usarlo	
B	Los consumidores rara vez lo piden	
C	Es demasiado caro dadas mis ventas	
D	Toma demasiado tiempo para operar	
E	Se tarda demasiado en recibir el pago	
F	No es seguro	
G	Es muy difícil recibir asistencia técnica	
H	Tenes que pagar muchos impuestos (ej.: monotributo)	
I	Tengo que hacer pagos en efectivo a proveedores, así que prefiero recibir efectivo	
J	Tengo que hacer compras minoristas en efectivo así que prefiero recibir efectivo	
K	Es difícil retirar el efectivo de la cuenta	
L	La aplicación móvil es muy compleja	
M	El sistema se descompone / no siempre funciona	
N	Otros, por favor especifique	
O	A mi familia no le gusta que lo usemos	
P	Otro	
Q	No tuve problemas	

5.21) ¿Si tiene un problema con su instrumento de pago digital a quien le pidió ayuda? (Marcar la opción correcta, en caso de ser “Otro” especificar cuál) (Rta. Múltiple).

A	Al servicio técnico de la empresa.	
B	Dejo de usarlo, esperando que se solucione.	
C	A mi hijo o algún familiar/amigo joven	
D	A algún colega	

E	A la oficina del Gobierno Local que asesora emprendedores (CeDEL)	
F	Busco ayuda en internet	
G	Otra	

Nota: Solo si respondió en la pregunta 5.9 que dejó de utilizar medios de pago digitales. Sino aquí finaliza el cuestionario.

5.22) En la pregunta 5.9 dijo que había dejado de utilizar medios de pago digitales. ¿Podría a continuación decirnos cuáles de los siguientes motivos justificaron su decisión? (Marcar la opción correcta, en caso de ser “Otro” especificar cuál) (Rta. Múltiple):

A	A mi familia no le gustaba que lo usemos	
B	Era difícil de usar	
C	Los consumidores rara vez lo pedían	
D	Era demasiado caro para mis ventas	
E	Tomaba demasiado tiempo para operar	
F	Se tardaba demasiado en recibir el pago	
G	No era seguro	
H	Tenía que pagar más impuestos	
I	Necesitaba efectivo para hacer compras, así que prefería recibir efectivo	
J	No podía ofrecer promociones / descuentos a los clientes	
K	No había buena publicidad de que se podía pagar con tarjeta	
L	Los trámites para la instalación eran demasiado complicados	
M	Era difícil, después de la venta, retirar el efectivo de la cuenta	
N	Era muy complicado recibir asistencia técnica si tenía algún problema	
O	Tengo que hacer compras minoristas en efectivo así que prefiero recibir efectivo	
P	Otro	

Nota: Solo si respondió que actualmente no utilizaba ningún medio de pago digital en la pregunta 5.9. Si respondió que sí utiliza algún medio de pago en la actualidad en la pregunta 5.9 aquí finaliza el cuestionario.

5.23) ¿Le interesaría aceptar medios de pago digitales para no tener que usar efectivo? (Marcar la opción correcta)

Ruta		
Si		Siga a 5.24
No		Pase a 5.26

5.24) ¿Por cuáles de estas razones le interesaría aceptar medios de pagos digitales? (Marcar con una x la opción correcta, en caso de ser “Otro” especificar cuál) (Rta. *Múltiple*).

A	Es fácil de utilizar.	
B	Me puede traer más ventas.	
C	Es más seguro de manejar que el efectivo.	
D	Reduce mi costo de manejar de efectivo.	
E	Reduce la molestia de encontrar cambio para los clientes.	
F	Es más rápido realizar transacciones que con efectivo.	
G	Los consumidores gastan más dinero.	
H	Puedo ofrecer cuotas o/y descuentos a los clientes.	
I	Me interesa ser cliente de un Banco o una billetera digital.	
J	Otros comercios lo tienen y quiero competir.	
K	Es gratis el mantenimiento.	
L	Te permite evitar el fiado	
M	Es más seguro para cuando los empleados manejan la caja del comercio	
N	Ahorro tiempo para hacer el registro de las ventas que hice en el mes.	
O	Es mejor para ahorrar porque el dinero va directo a una cuenta.	
P	Porque me conviene para luego comprar con la tarjeta de débito usando ese dinero.	
Q	Otro	

5.25) ¿Si tiene motivos por los cuales le interesa, entonces porque razón aun no utiliza medios de pagos digitales? (Marcar con una x la opción correcta) (Si es “otro” especifique cual). (Rta. *Múltiple*)

A	El costo de mantenimiento y acceso es muy alto	
B	No me siento capacitado/a para saber cómo usarlo bien	
C	Nunca nadie me lo ofreció	
D	Es muy difícil acceder a los medios de pago digital	
E	No quiero tener problemas con los impuestos fiscales	
F	Quiero esperar a que más personas usen la tarjeta	
G	Quiero esperar a que más comercios acepten también	

H	No tengo cuenta bancaria	
I	No tengo habilitación comercial	
J	Otro	

5.26) ¿Por cuáles de estos motivos no le interesaría aceptar pagos con medios digitales?
(Marcar con una x la opción correcta, en caso de ser “Otro ” especificar cuál) (Rta. Múltiple):

A	No sé cómo conseguir posnet, o m-pos, o aplicación para aceptar pagos digitales.	
B	No conozco a nadie que tenga uno	
C	Nunca pensé en usarlo	
D	No tengo DNI	
E	A mi familia no le gusta que lo usemos.	
F	Me resulta difícil de usar	
G	Los consumidores rara vez lo piden.	
H	Es demasiado caro dadas mis ventas.	
I	Toma demasiado tiempo para operar	
J	Se tarda demasiado en recibir el pago	
K	No es seguro	
L	Voy a tener que pagar más impuestos.	
M	Tengo que hacer pagos en efectivo, así que prefiero recibir efectivo.	
N	No sé para qué puedo usarlo.	
O	No puedo ofrecer promociones/ descuentos a los clientes..	
P	No hay publicidad de que aceptamos medios de pago digitales y nadie se entera	
Q	Los trámites de instalación son demasiado complicados.	
R	Es difícil, después de la venta, retirar el efectivo de la cuenta.	
S	No me siento cómodo usando el teléfono para cobrar.	
T	No me llevo bien con la tecnología.	
U	Era muy complicado recibir asistencia técnica si tenía algún problema	
V	Tengo que hacer compras minoristas en efectivo así que prefiero recibir efectivo.	
W	Tuve una mala experiencia en el pasado	
Y	Otro	

g. Anexo F: Aspectos Socioeconómicos y Caracterización de la muestra EMIF B31 – Comercios

Del total de encuestados, el 59% fueron mujeres y el 41% hombres. En cuanto al nivel educativo, el 32,2% tiene sus estudios hasta primarios completos, el 88% hasta nivel secundario terminado, el 11,6% realizó o está realizando estudios universitarios y el 4% no inició ni completo ningún nivel de estudios. (Ver Cuadros 2, y 3)

El rango etario se distribuye principalmente entre los mayores de 25 y menores de 45 años de edad, que representan al 51% de la muestra. Luego, el 21% tiene entre 45 y 54 años y el 16% entre 55 y 64. En los extremos se ubican el 7% entre 18 y 24 y el 5% entre 65 y 74 años de edad. (Ver Cuadro 4)

En cuanto al nivel de ingreso declarado, si bien hubo un 18% que no sabía o prefirió no responder, el 82% restante se distribuye entre un 35% que declaró tener un ingreso mayor a los \$12.500 pesos mensuales, un 18% un ingreso que va entre los \$10.000 y \$12.500, un 11% entre \$7.500 y \$10.000, un 7% entre \$5.000 y \$7.500, un 7% entre \$2.500 y \$5.000 y un 5% entre \$0 y \$2500. Del total encuestado el 22% declaró recibir algún tipo de apoyo económico del gobierno, excluyendo jubilaciones o pagos relacionados a un trabajo. (Ver Cuadro 5)

Sobre el espacio en donde se lleva adelante la actividad, el 81% se desarrollan desde un establecimiento comercial, el 11% desde un puesto en la feria del barrio, el 6% en la vía pública, y el 3% en el domicilio del cliente.

En cuanto a la ganancia declarada, el 27% respondió que obtiene una ganancia mayor a los \$10.000, el 9% entre \$7.500 y \$10.000, el 10% entre \$5000 y \$7500, el 6% entre \$2.500 y \$5.000, el 13% menor a \$2.500 y el 36% dijo que no sabía cuál era su ganancia o prefería no responder. Respecto al volumen de atención, el 21% dijo que recibe más de 40 personas por día. El 7% entre 30 y 40. El 23% entre 20 y 30. El 27% e entre 10 y 20 Y el 22% menos de diez. (Ver Cuadro 7 y 9)

A continuación, se presentan las tablas y gráficos correspondientes

Descripción de la Muestra

Cuadro 1: Medios de pago digitales en el Barrio 31

	% que lo acepta como medio de pago sobre población total
Posnet inalámbrico	21,2% (n=22)
m-pos	4,8% (n=5)
Código QR	1,9% (n=2)
Otro	0,0% (n=0)
Total (Rtas. Únicas - excluyendo repeticiones)	24,0% (n=25)

Cuadro 2: Genero

Genero	% total población
Femenino	59,0% (n=61)
Masculino	41,0% (n=43)
Total	100,0% (n=104)

Cuadro 3: Nivel educativo de los comerciantes

Nivel	% total población
Sin estudios	3,80% (n=4)
Primario Incompleto	8,70% (n=9)
Primario Completo	20,20% (n=21)
Secundario Incompleto	17,30% (n=18)
Secundario Completo	38,50% (n=40)
Universitario Incompleto	5,80% (n=6)
Universitario Completo	5,80% (n=6)
Total	100,00% (n=104)

Cuadro 4: Rango etario de los comerciantes

Rango etario	% total población
18-24	6,7% (n=7)
25-34	22,1% (n=23)
35-44	28,8% (n=30)
45-54	21,2% (n=22)
55-64	16,3% (n=17)
65-74	4,8% (n=5)
Total	100,0% (n=104)

Cuadro 5: Nivel de ingreso de los comerciantes

Nivel de ingreso	% total población
\$0-\$2.500	4,8% (n=5)
\$2.500-\$5000	6,7% (n=7)
\$5000-\$7.500	6,7% (n=7)
\$7.500-\$10.000	10,6% (n=11)
\$10.000-\$12.500	18,3% (n=19)
Mayor a \$12.500	34,6% (n=36)
Ns/Nc	18,3% (n=19)
Total	100,0% (n=104)

Cuadro 5.2: Beneficiarios de programas sociales

	% total población
No recibió apoyo económico del gobierno	77,8% (n=81)

Recibió apoyo económico del gobierno	22,1% (n=23)
Total	100,0% (n=104)

Cuadro 5.3: Forma de acreditación de programas sociales

Recibió en depósito bancario	10,6% (n=11)
Recibió en cheque	1,0% (n=1)
Recibió en efectivo	2,9% (n=3)
Recibió con una tarjeta prepaga	6,7% (n=7)
Recibió con otra alternativa	4,3% (n=1)
Total	100,0% (n=104)

Cuadro 6: Nivel de formalización

	% total población
Monotributo tradicional	25,00% (n=26)
Monotributo Social	13,00% (n=14)
Ns/Nc	7,00% (n=7)
No está inscripto	55,00% (n=57)
Total	100,00% (n=104)

Cuadro 6.1: Tiene DNI / Tiene Empleados

Tiene empleados	11,40% (n=11)
Tiene DNI	96,20% (n=100)
Total	100,00% (n=104)

Cuadro 7: Ganancias de las actividades

Nivel de ganancia	% total población
\$0-\$2.500	13,50% (n=14)
\$2.500-\$5000	5,80% (n=6)
\$5000-\$7.500	9,60% (n=10)
\$7.500-\$10.000	8,70% (n=9)
Más de \$10.000	26,90% (n=28)
Ns/Nc	35,60% (n=37)
Total	100,00% (n=104)

Cuadro 8: Variación de ventas en los últimos 12 meses

Variación	% total población
Subieron más del 10%	2,90% (n=3)
Subieron entre el 3% y 10%	1,90% (n=2)
Se mantuvieron igual	3,80% (n=4)
Bajaron entre un 3% y 10%	10,60% (n=11)
Bajaron más del 10%	76,90% (n=80)
Ns/Nc	3,80% (n=4)
Total	100,00% (n=104)

Cuadro 9: Volumen diario de clientes

	% total población
0-10 personas	22,10% (n=23)
10-20 personas	26,90% (n=28)
20-30 personas	23,10% (n=24)
30-40 personas	6,70% (n=7)
Más de 40 personas	21,20% (n=22)
Total	100,00% (n=104)

Cuadro 10: Frecuencia carga de la tarjeta SUBE

Frecuencia mensual	% de la población
0 veces	5,7% (n=6)
1-2 veces	26,9% (n=28)
3-5 veces	39,4% (n=41)
5-10 veces	19,2% (n=20)
Más de 10 veces	8,6% (n=9)
Total	100,0% (n=104)

Cuadro 11: Ahorro

	% ahorro en los últimos doce	% ahorro en una cuenta formal / ahorraron
total / total	49,0% (n=51)	11,8% (n=6)
usuarios / usuarios	72,0% (n=18)	22,2% (n=4)
no usuarios / no usuarios	41,8% (n=33)	6,1% (n=2)

Cuadro 12: Dinero en efectivo en un día ordinario

Cantidad de dinero	% de la población que lleva este dinero consigo misma	% de la población que deja en su casa este dinero
\$0	2,9% (n=3)	9,6% (n=10)
\$1-\$200	17,3% (n=18)	2,9% (n=3)
\$200-\$400	31,7% (n=33)	6,7% (n=7)
\$400-\$600	14,4% (n=15)	8,7% (n=9)
\$600-\$800	4,8% (n=5)	9,6% (n=10)
Más de \$800	21,2% (n=22)	36,5% (n=38)
Ns/Nc	7,7% (n=8)	26,0% (n=27)

Total	100,0% (n=104)	100,0% (n=104)
--------------	-----------------------	-----------------------

Cuadro 13: Ventas con Debito

% de clientes que les pagan con Tarjeta de Debito	% de comerciantes que aceptan pagos digitales	
0,0%	20,0%	(n=5)
1,0%	4,0%	(n=1)
5,0%	4,0%	(n=1)
10,0%	64,0%	(n=16)
25,0%	4,0%	(n=1)
30,0%	4,0%	(n=1)
Total	100,0%	(n=25)

Cuadro 14: Demanda de créditos

	% Demandantes efectivos	% Demandantes potenciales
Total demandantes / población	24% (n=25)	67% (n=70)
Emprendimientos	76,0% (n=19)	87,1% (n=61)
Vivienda	20,0% (n=5)	62,9% (n=44)
Salud y Educación	16,0% (n=4)	48,6% (n=34)
Consumo	8,0% (n=2)	38,6% (n=27)

Celebraciones

0,0% (n=0)

10,0% (n=7)

Cuadro 15: Percepción de seguridad

	% no acepta pagos digitales	% acepta pagos digitales	% total
De acuerdo	29,1% (n=23)	32,0% (n=8)	29,8% (n=31)
Muy de acuerdo	15,2% (n=12)	20,0% (n=5)	16,3% (n=17)
No estoy de acuerdo	50,6% (n=40)	44,0% (n=11)	49,0% (n=51)
Ns/Nc	5,1% (n=4)	4,0% (n=1)	4,8% (n=5)
Total	100,0% (n=79)	100% (n=25)	100,0% (n=104)

Usos del teléfono y confianza autopercebida de los comerciantes del Barrio 31.

Cuadro 1. Instalar actualizaciones								
¿En el último mes cuantas veces aproximadamente utilizo su celular para instalar actualizaciones del sistema o aplicaciones?	¿Qué tan seguro se siente con sus capacidades para entender y utilizar la tecnología de un teléfono?							
	Muy Seguro		Más o menos		No me siento seguro		Suma total	
	N	%	n	%	n	%	n	%
0	12	33.3%	21	56.8%	19	90.5%	52	55.3%
1-2	11	30.6%	11	29.7%	0	0%	22	23.4%
3-5	10	27.8%	4	10.8%	2	9.5%	16	17.0%
6-10	2	5.5%	0	0%	0	0	2	2.1%
Más que 10	1	2.8%	1	2.7%	0	0	2	2.1%
Suma total	36	100%	37	100%	21	100%	94	100%

Cuadro 2. Cambiar contraseñas								
¿En el último mes cuantas veces aproximadamente utilizo su celular para cambiar la contraseña de acceso a su teléfono o aplicaciones?	¿Qué tan seguro se siente con sus capacidades para entender y utilizar la tecnología de un teléfono?							
	Muy Seguro		Más o menos		No me siento seguro		Suma total	

	n	%	n	%	n	%	n	%
0	23	63.9%	30	81.0%	20	95.2%	73	77.7%
1-2	5	13.9%	4	10.8%	0	0%	9	9.6%
3-5	5	13.9%	3	8.1%	1	4.8%	9	9.6%
6-10	3	8.3%	0	0%	0	0%	3	3.2%
Más que 10	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Suma total	36	100%	37	100%	21	100%	104	100%

Cuadro 3. Enviar un mail

¿En el último mes cuantas veces aproximadamente utilizo su celular para enviar o leer un correo electrónico (mail)?	¿Qué tan seguro se siente con sus capacidades para entender y utilizar la tecnología de un teléfono?							
	Muy Seguro		Más o menos		No me siento seguro		Suma total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
0	15	41.7%	17	45.9%	19	90.5%	51	54.3%
1-2	5	13.9%	7	18.9%	2	9.5%	14	14.9%
3-5	6	16.7%	10	27.0%	0	0%	16	17.0%
6-10	6	16.7%	1	2.7%	0	0%	7	7.4%
Más que 10	4	11.1%	2	5.4%	0	0%	6	6.4%
Suma total	36	100%	37	100%	21	100%	94	100%

Cuadro 4. Tomarse una selfie

¿En el último mes cuantas veces aproximadamente utilizo su celular para tomarse una auto foto (selfie)?	¿Qué tan seguro se siente con sus capacidades para entender y utilizar la tecnología de un teléfono?							
	Muy Seguro		Más o menos		No me siento seguro		Suma total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
0	11	30.6%	11	29.7%	15	71.4%	37	39.4%
1-2	3	8.3%	3	8.1%	2	9.5%	8	8.5%
3-5	7	19.4%	10	27.0%	3	14.3%	20	21.3%
6-10	4	11.1%	4	10.8%	0	0%	8	8.5%
Más que 10	11	30.6%	9	24.3%	1	4.8%	21	22.3%
Suma total	36	100%	37	100%	21	100%	94	100%

Cuadro 5. Enviar un video

¿En el último mes cuantas veces aproximadamente utilizo su celular para enviar un video a otra persona?	¿Qué tan seguro se siente con sus capacidades para entender y utilizar la tecnología de un teléfono?							
	Muy Seguro		Más o menos		No me siento seguro		Suma total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
0	12	33.3%	12	32.4%	13	61.9%	37	39.4%
1-2	2	5.6%	6	16.2%	3	14.3%	11	11.7%
3-5	8	22.2%	12	32.4%	5	23.8%	25	26.6%

6-10	8	22.2%	3	8.1%	0	0%	11	11.7%
Más que 10	6	16.7%	4	10.8%	0	0%	10	10.6%
Suma total	36	100%	37	100%	21	100%	94	100%

Cuadro 6. Reenviar mensajes de whatsapp

¿En el último mes cuantas veces aproximadamente utilizo su celular para reenviar a más de una persona al mismo tiempo un mensaje de WhatsApp?	¿Qué tan seguro se siente con sus capacidades para entender y utilizar la tecnología de un teléfono?							
	Muy Seguro		Más o menos		No me siento seguro		Suma total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
0	10	27.8%	17	45.9%	16	76.2%	43	45.7%
1-2	6	16.7%	3	8.1%	0	0%	9	9.6%
3-5	9	25.0%	9	24.3%	3	14.3%	21	22.3%
6-10	7	19.4%	3	8.1%	1	4.8%	11	11.7%
Más que 10	4	11.1%	5	13.5%	1	4.8%	10	10.6%
Suma total	36	100%	37	100%	21	100%	94	100%

Cuadro 7. Enviar una ubicación de GPS

¿En el último mes cuantas veces aproximadamente utilizo su celular para enviar una ubicación por GPS?	¿Qué tan seguro se siente con sus capacidades para entender y utilizar la tecnología de un teléfono?							
	Muy Seguro		Más o menos		No me siento seguro		Suma total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
0	18	50.0%	26	70.3%	19	90.5%	63	67.0%
1-2	6	16.7%	1	2.7%	1	4.8%	8	8.5%
3-5	8	22.2%	7	18.9%	1	4.8%	16	17.0%
6-10	3	8.3%	2	5.4%	0	0%	5	5.3%
Más que 10	1	2.8%	1	2.7%	0	0%	2	2.1%
Suma total	36	100%	37	100%	21	100%	94	100%

Cuadro 8. Uso de red de wifi

¿En el último mes cuantas veces aproximadamente utilizo su celular para conectarse a una red wifi ingresando usuario y clave?	¿Qué tan seguro se siente con sus capacidades para entender y utilizar la tecnología de un teléfono?							
	Muy Seguro		Más o menos		No me siento seguro		Suma total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
0	12	33.3%	20	54.0%	19	85.7%	50	54.2%
1-2	2	5.6%	3	8.1%	1	4.8%	6	6.4%
3-5	7	19.4%	6	16.2%	1	4.8%	14	14.9%
6-10	6	16.7%	5	13.5%	0	0%	11	11.7%
Más que 10	9	25.0%	3	8.1%	1	4.8%	13	13.8%

Suma total	36	100%	37	100%	21	100%	94	100%
-------------------	-----------	-------------	-----------	-------------	-----------	-------------	-----------	-------------

Cuadro 9. Diarios digitales

¿En el último mes cuantas veces aproximadamente utilizo su celular para leer un diario digital?	¿Qué tan seguro se siente con sus capacidades para entender y utilizar la tecnología de un teléfono?							
	Muy Seguro		Más o menos		No me siento seguro		Suma total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
0	22	61.1%	20	54.0%	18	85.7%	60	63.8%
1-2	1	2.8%	5	13.5%	1	4.8%	7	7.4%
3-5	4	11.1%	6	16.2%	1	4.8%	11	11.7%
6-10	4	11.1%	4	10.8%	0	0%	8	8.5%
Más que 10	5	13.9%	2	5.4%	1	4.8%	8	8.5%
Suma total	36	100%	37	100%	21	100%	94	100%

h. Anexo G: Cuestionario Grupos Focales - Comercios

Cuestionario No Estructurado para Grupos Focales - Comerciantes

Texto introductorio a grupos:

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

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

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

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

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

GRUPO FOCAL #1 – Comerciantes con interacción presente o pasada con el sistema financiero

Perfil de la convocatoria al FG #1: Los asistentes se seleccionaron según las siguientes características: Comerciantes del Paseo Comercial en el Barrio 31

a) Usuarios actuales del sistema financiero

b) Usuarios pasados del sistema financiero

Cuestionario y preguntas no estructuradas FG #1: El cuestionario rector viró en torno a las siguientes dimensiones: a) Perfil socio-económico y demográfico de los participantes, b) Indagación sobre experiencias positivas y negativas de los servicios financieros, c) Beneficios y perjuicios de los pagos digitales, d) Vínculo con el efectivo y el sistema financiero, seguridad, experiencias negativas, e) Impacto real y percibido de los pagos financieros en las ventas.

a) Perfil socioeconómico y del negocio

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

Preguntas:

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

¿Su vivienda es propia o alquilan a tercero?

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

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

¿Con cuántas personas viven?

Además de ustedes ¿alguien más de su casa está trabajando y aportando ingresos?

¿Cómo fueron sus primeros pasos en el negocio?

¿Han tenido que contratar empleados?

¿Su comercio o lugar de trabajo está separado de su casa o en el mismo lugar?

Si lo es, ¿qué beneficios y contras encuentra que el lugar de trabajo sea el mismo que la casa?

b) Telefonía móvil, educación y confianza digital

- El rol del teléfono móvil en la cotidianidad
- Utiliza su teléfono para trabajar en el negocio
- Seguridad con las capacidades digitales.
- Necesidad de capacitaciones digitales
- Tiene acceso a internet en el negocio o recurre a datos

Preguntas:

Sabemos que el teléfono móvil se ha vuelto parte fundamental de la cotidianidad, principalmente con las redes sociales, WhatsApp, Facebook e Instagram.

Nos gustaría escucharlos al respecto ¿qué lugar ocupa el teléfono móvil y las herramientas digitales en su vida y en su negocio

¿Qué tan seguros se sienten con su teléfono celular, principalmente pensando en aspectos financieros? Si no han enviado o recibido dinero, o entrado a alguna institución financiera digital ¿se sienten seguros haciéndolo?

Y cuando está en el negocio ¿Utiliza su teléfono celular para buscar proveedores, comparar precios, o otros aspectos relacionados a su actividad?

¿Ha realizado alguna compra online en un Marketplace? ¿En cuál?

¿Utiliza las redes sociales para vender o alcanzar a más clientes?

¿Le gustaría aprender cómo potenciar su negocio mediante las herramientas móviles o digitales? ¿Qué cree que le haría falta conocer mejor?

¿Cómo es la conectividad a internet en su hogar y negocio? ¿Tiene plan mensual de telefonía móvil o carga a medida que se va quedando sin datos?

¿Tiene espacio en su teléfono móvil para descargar aplicaciones o suelen quedarse sin espacio?

c) Pagos digitales e inclusión financiera

- Experiencias con el sistema financiero
- Experiencias con pagos digitales
- Vínculo entre pagos digitales y nuevos servicios financieros
- Pagos digitales en el comercio y demanda de los clientes
- Beneficios y perjuicios del dinero digital

Preguntas:

Si bien algunos ya no tienen productos bancarios o financieros, ¿Podrían comentarnos su experiencia con la banca? ¿Qué productos tuvieron y por qué dejaron de tenerlo?

¿Tienen o tuvieron tarjeta de débito o crédito? ¿La utilizaban para pagar bienes o servicios? ¿Para ir al cajero a retirar efectivo?

La Banca Online responde a utilizar los servicios financieros mediante internet, por ejemplo, para cargar el teléfono móvil, transferir dinero o pagar algún servicio ¿Lo utilizan o utilizaron en el pasado?

Además de ahorrar ¿Han tenido otros productos como plazos fijos? ¿Han tenido créditos con instituciones financieras o prestamistas del barrio?

Y en su comercio ¿Aceptan o aceptaron pagos digitales? ¿Qué opinión tienen sobre que sus clientes les paguen con tarjetas? ¿Recibieron alguna vez transferencias por sus productos?

¿Qué beneficios/perjuicios tiene el dinero digital? ¿Se imaginan teniendo dinero digital en el futuro?

¿Sus clientes le han pedido o demandado pagar con tarjeta? ¿Y les comprarían si pudieran venderles por redes sociales o comercio electrónico?

d) Experiencias positivas y negativas – el rol del efectivo

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

Preguntas:

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

Y con el efectivo ¿Cómo se sienten? ¿Les han robado? ¿Han tenido situaciones de inseguridad en su comercio?

¿Les dificulta conseguir cambio para vender sus productos o servicios? ¿Les cuesta tiempo ir al cajero?

Con el aumento de precios el dinero pierde valor ¿tienen estrategias para evitar esa pérdida de valor?

¿qué ventajas hay en usar efectivo? ¿y las desventajas?

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

h) Impacto real y percibido de los pagos digitales

- Experiencias en torno al envío y recepción de dinero
- El uso de la tecnología para este fin y disposición a usarla
- Impacto percibido de los pagos en comercios
- Conocimiento de instrumentos de pagos más allá de las tarjetas.
- Qué necesitan para aceptar pagos digitales. Qué beneficios les traería en sus comercios, si es que trae alguno.

Preguntas:

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

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

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

Actualmente hay muchas billeteras digitales que bajándolas en nuestro celular nos permiten hacer pagos (ya sea de algún servicio, como cargar crédito en nuestro celular) o bien enviar dinero a alguna persona, pero también obtener un crédito. Muchas de estas no son de bancos:

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

Pensando en el crédito “digital” ¿Cómo se sentirían pidiendo un crédito por internet?
¿Preferirían tener una tarjeta de crédito?

¿Creen que de aceptar pagos digitales en sus comercios tendrían algún beneficio?
¿Cuáles? (mencionar dar promociones a sus clientes, cuotas, etc.)

¿Qué necesitarían para incorporar los pagos digitales en sus comercios?

GRUPO FOCAL #2 –Comerciantes sin interacción presente o pasada con el sistema financiero

Perfil de la convocatoria al FG #2: Los asistentes se seleccionaron según las siguientes características: Comerciantes del Paseo Comercial en el Barrio 31

a) sin interacción presente ni pasada con el sistema financiero

Cuestionario y preguntas no estructuradas FG #2: El cuestionario rector viró en torno a las siguientes dimensiones: a) Dimensiones relevadas en la encuesta: Acceso a servicios financieros, Actividad comercial, Uso de telefonía móvil e internet, Uso de medios de pago digital; Perfil socio-económico y demográfico de los participantes; b) Indagación sobre percepción positiva y/o negativa de los servicios financieros; c) Beneficios y perjuicios sobre los pagos digitales, capacidades digitales y financieras; d) Beneficios del efectivo, seguridad, experiencias negativas; e) Percepción de los pagos digitales sobre las ventas..

a) Perfil socioeconómico y del negocio

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

Preguntas:

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

¿Su vivienda es propia o alquilan a tercero?

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

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

¿Con cuántas personas viven?

Además de ustedes ¿alguien más de su casa está trabajando y aportando ingresos?

¿Cómo fueron sus primeros pasos en el negocio?

¿Han tenido que contratar empleados?

¿Su comercio o lugar de trabajo está separado de su casa o en el mismo lugar?

Si lo es, ¿qué beneficios y contras encuentra que el lugar de trabajo sea el mismo que la casa?

b) Telefonía móvil, educación y confianza digital

- El rol del teléfono móvil en la cotidianidad
- Utiliza su teléfono para trabajar en el negocio
- Seguridad con las capacidades digitales.
- Necesidad de capacitaciones digitales
- Tiene acceso a internet en el negocio o recurre a datos

Preguntas:

Sabemos que el teléfono móvil se ha vuelto parte fundamental de la cotidianidad, principalmente con las redes sociales, WhatsApp, Facebook e Instagram.

Nos gustaría escucharlos al respecto ¿qué lugar ocupa el teléfono móvil y las herramientas digitales en su vida y en su negocio

¿Qué tan seguros se sienten con su teléfono celular, principalmente pensando en aspectos financieros? Si no han enviado o recibido dinero, o entrado a alguna institución financiera digital ¿se sienten seguros haciéndolo?

Y cuando está en el negocio ¿Utiliza su teléfono celular para buscar proveedores, comparar precios, o otros aspectos relacionados a su actividad?

¿Ha realizado alguna compra online en un Marketplace? ¿En cuál?

¿Utiliza las redes sociales para vender o alcanzar a más clientes?

¿Le gustaría aprender cómo potenciar su negocio mediante las herramientas móviles o digitales? ¿Qué cree que le haría falta conocer mejor?

¿Cómo es la conectividad a internet en su hogar y negocio? ¿Tiene plan mensual de telefonía móvil o carga a medida que se va quedando sin datos?

¿Tiene espacio en su teléfono móvil para descargar aplicaciones o suelen quedarse sin espacio?

c) Pagos digitales e inclusión financiera

- Experiencias con el sistema financiero
- Experiencias con pagos digitales
- Vínculo entre pagos digitales y nuevos servicios financieros
- Pagos digitales en el comercio y demanda de los clientes
- Beneficios y perjuicios del dinero digital

Preguntas:

Si bien no tienen ni tuvieron productos bancarios o financieros, ¿Podrían comentarnos su experiencia o percepción con la banca?

¿Tienen créditos, ahorran, invierten? ¿Cómo lo hacen? ¿Pensaron tener una tarjeta de crédito alguna vez?

Además de ahorrar ¿Han tenido créditos con agrupaciones vecinales o prestamistas del barrio?

Y respecto a su comercio ¿Qué opinión tienen sobre que sus clientes les paguen con tarjetas?

¿Qué beneficios/perjuicios tiene el dinero digital? ¿Se imaginan teniendo dinero digital en el futuro?

¿Sus clientes le han pedido o demandado pagar con tarjeta? ¿Y les comprarían si pudieran venderles por redes sociales o comercio electrónico?

d) Experiencias positivas y negativas – el rol del efectivo

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

Preguntas:

¿Cuáles son las causas de la autoexclusión y no participación en el sistema financiero?

Y con el efectivo ¿Cómo se sienten? ¿Les han robado? ¿Han tenido situaciones de inseguridad en su comercio?

¿Les dificulta conseguir cambio para vender sus productos o servicios?

Con el aumento de precios el dinero pierde valor ¿tienen estrategias para evitar esa pérdida de valor?

¿qué ventajas hay en usar efectivo? ¿y las desventajas?

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

h) Impacto real y percibido de los pagos digitales

- Experiencias en torno al envío y recepción de dinero
- El uso de la tecnología para este fin y disposición a usarla
- Impacto percibido de los pagos en comercios
- Conocimiento de instrumentos de pagos más allá de las tarjetas.
- Qué necesitan para aceptar pagos digitales. Qué beneficios les traería en sus comercios, si es que trae alguno.

Preguntas:

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

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

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

Actualmente hay muchas billeteras digitales que bajándolas en nuestro celular nos permiten hacer pagos (ya sea de algún servicio, como cargar crédito en nuestro celular) o bien enviar dinero a alguna persona, pero también obtener un crédito. Muchas de estas no son de bancos:

¿conocen a alguna de estas? ¿qué tan confiable les resultaría usarla? ¿la usarían?

Pensando en el crédito "digital" ¿Cómo se sentirían pidiendo un crédito por internet? ¿Preferirían tener una tarjeta de crédito?

¿Creen que de aceptar pagos digitales en sus comercios tendrían algún beneficio? ¿Cuáles? (mencionar dar promociones a sus clientes, cuotas, etc.)

¿Qué necesitarían para incorporar los pagos digitales en sus comercios?

i. Anexo H: Cuestionario EMIF Nacional

Encuesta Multidimensional de Inclusión Financiera (EMIF Nacional)

Introducción al encuestado: Esta encuesta forma parte de un trabajo de investigación sobre las barreras y los incentivos para utilizar medios de pago de digitales en diversos barrios populares de Argentina. La idea de hoy es completar un cuestionario anónimo para tener más información sobre su realidad financiera y los medios de pago que predominan en el barrio en general. Esa información nos va a permitir comprobar ciertas hipótesis y elaborar propuestas de políticas públicas para mejorar la inclusión financiera a través de los pagos digitales.

A. INFORMACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA

1. Barrio en el que se encuentra:

COMPLETAR

2. Género

Masculino	1
Femenino	2
Otro	3
Prefiero no decir	4

3. ¿Cuál es su edad?

COMPLETAR

4. ¿Posee número de DNI o identificación?

<i>SI</i>	1
<i>NO</i>	2

5. ¿Dónde vivía cuando nació?

<i>Argentina</i>	1
<i>Paraguay</i>	2
<i>Chile</i>	3
<i>Uruguay</i>	4
<i>Perú</i>	5
<i>Bolivia</i>	6
<i>Otro (especificar)</i>	7

6. ¿Cuál es el nivel más alto de educación que completó?

<i>Nunca asistió</i>	1
<i>Jardín / Guardería / Pre-escolar</i>	2
<i>Primario</i>	3
<i>Secundario</i>	4
<i>Terciario</i>	5
<i>Universitario</i>	6
<i>Otro</i>	7

7. ¿Cuántas personas viven actualmente en su hogar? Contemplar también a quien responde.

COMPLETAR

8. ¿Cuántos son menores de edad?

COMPLETAR

9. La semana pasada, es decir, entre lunes y domingo, ¿usted...

Pregunta referida al trabajo, en caso de poseer varios, seleccionar aquel por el que recibe mayor pago.

RESPUESTA ÚNICA

<i>Con empleo fijo</i>	<i>trabajo?</i>	1	<i>Ira P.10</i>
	<i>tuvo trabajo, pero no trabajo? (licencias, vacaciones, dificultades, etc.)</i>	2	
<i>Sin empleo fijo, pero...</i>	<i>buscó trabajo?</i>	3	<i>Ira P.9.A</i>
	<i>estudió?</i>	4	
	<i>se dedicó a los quehaceres del hogar?</i>	5	
	<i>cobró jubilación o pensión?</i>	6	
	<i>no trabajo?</i>	7	
	<i>Estuvo incapacitado/a permanentemente para trabajar?</i>	8	<i>Ira P.13.A</i>

9.A. Aunque ya me dijo que (situación laboral), la semana pasada...

RESPUESTA ÚNICA

<i>¿Vendió o hizo algún producto para su venta?</i>	1	<i>Ira P.10</i>
<i>¿Prestó algún servicio a cambio de un pago (cortar cabello, dar clases, lavar o planchar ropa ajena)?</i>	2	
<i>¿Ayudó trabajando en el negocio familiar u otra persona?</i>	3	

¿Realizó servicio de delivery con aplicación (Rappi, Pedidos Ya, Uber EATs u otros)?	4	
Entonces, ¿No trabajo?	4	Ir a P.13.A

10. ¿En su trabajo, actividad o negocio usted es...

RESPUESTA ÚNICA

trabajador/a sin pago en un negocio familiar o no familiar?	1
empleado/a u obrero/a?	2
trabajador/a por su cuenta (no contrata trabajadores)?	3
patrón/a empleador/a (contrata trabajadores)?	4

11. ¿A qué actividad se dedica?

Si se dedica a más de una, considerar la principal.

RESPUESTA ÚNICA

Comercio (carnicería, verdulería, restaurante, venta de ropa, venta de especias, cosméticos, limpieza, agencia de pagos, etc.)	1
Servicio (peluquería, dentista, cerrajería, plomería, etc.)	2
Profesor/Maestro	3
Construcción	4
Venta de bienes recuperados	5
Recolección de residuos	6
Delivery con aplicación: Rappi, Pedidos Ya, Uber EATs u otros.	7
Otra	(especificar)

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

RESPUESTA ÚNICA

Desde su casa / Hogar	1
Ubicación diferente	2

13. En promedio, ¿Cuánto recibe o gana MENSUALMENTE por trabajar en (su actividad)?

Condicionabilidad: saltar pregunta para quienes respondieron “trabajador/a sin pago en un negocio familiar o no familiar” en P-10.

RESPUESTA ÚNICA

Menos de \$6400	1
-----------------	---

Entre \$6401 y \$12800	2
Entre \$12801 y \$19200	3
Entre \$19201 y \$25600	4
Más de \$25600	5
NS/NC	6

13.A ¿Su hogar cuenta con otros ingresos?

RESPUESTA MÚLTIPLE

Trabajo de otro integrante (pareja, hijo/a, pariente)	1	Ir a P.13.B
Ayuda de familiar que no vive en el hogar	2	Ir a P.14
Asignación Universal por Hijo	3	
Ingreso Familiar de Emergencia	4	
Otro	(especificar)	

13.B ¿Podría indicar el monto que recibe MENSUALMENTE ese OTRO INTEGRANTE por dicho trabajo?

(Opciones ídem pregunta 13)

14. ¿Posee algún gasto que sea fijo todos los meses?

RESPUESTA MÚLTIPLE

Cuota de préstamo a familiar, banco, prestamista, etc.	1	Ir a P.14.A
Cuota de tarjeta de crédito	2	Ir a P.15
Cuota de pago de terreno	3	
Compra de remedios o gastos en salud	4	
Compra de garrafa	5	
Pago de servicio (agua, luz, gas)	6	
Otro	(especificar)	

14.A. ¿Podría indicar la razón por la cual solicitó un préstamo?

RESPUESTA MÚLTIPLE

Para educación o gastos escolares	1
Para cuestiones de salud	2
Para compra de alimentos	3

Para iniciar o hacer crecer un negocio	4
Para comprar una casa, apartamento o terreno	5
Para refaccionar o ampliar su casa actual	6
Para funerales, fiestas de 15 años, bodas u otra	7
Para adquirir bienes de consumo como televisores o electrodomésticos	8
Para adquirir prendas de vestir, accesorios	9
Para comprar o alquilar algún tipo de vehículo (motocicleta, automóvil, utilitario, etc.)	10
Otro	98

15. ¿Desde qué año vive en el terreno donde se encuentra actualmente?

COMPLETAR

16. ¿Podría indicarnos de cuantos metros de LARGO es el terreno donde se encuentra actualmente viviendo?

COMPLETAR

17. ¿Realizó un pago por el terreno?

RESPUESTA ÚNICA

No pague nada por él	1	
El terreno es prestado (de un familiar / amigo / conocido)	2	
Sí, realice un pago	3	Ir a 17.B
No sabe / No contesta	99	

17.B. ¿Podría indicarnos el monto total de ese pago?

COMPLETAR

18. ¿Podría indicarnos la forma en que se realizó el pago?

RESPUESTA MÚLTIPLE

Con dinero ahorrado	1	Siguiente
Pidiendo prestado a un banco	2	
Pidiendo prestado a un familiar, amigo o pariente	3	
Con dinero de grupos de ahorro vecinal como el pasanaku, rueda, ronda o vaquita	4	
Pidiendo prestado a prestamista	5	
Otro	(especificar)	

B. CONECTIVIDAD

19. ¿Usted tiene celular?

RESPUESTA ÚNICA

SI	1	Ir a P.19.A
NO	2	Ir a P.20

19.A. ¿Su celular permite descargar aplicaciones como WhatsApp o Facebook?

RESPUESTA ÚNICA

SI	1	Ir a P.19.B
NO	2	Ir a P.20

19.B. ¿Cuál es su fuente de acceso a internet?

RESPUESTA MÚLTIPLE

Compra de datos móviles cuando los necesita	1	continuar
Plan de datos mensual	2	
Instalación de WIFI en su vivienda / Comercio	3	Ir a 19.D
No tiene acceso a internet	4	Ir a 19.E

19.C. ¿Considera que dispone de la cantidad de datos móviles necesaria para poder utilizar internet desde el celular durante todo el mes?

Condicionabilidad: Responder únicamente si en 19.B se seleccionó “Compra de datos móviles cuando los necesita” o “Plan de datos mensual”.

RESPUESTA ÚNICA

SI	1
NO	2

19.D. ¿Tiene señal de internet / datos móviles frecuentemente en donde se encuentra la mayor cantidad de tiempo? (trabajo, hogar)?

RESPUESTA ÚNICA

SI	1
NO	2

19.E ¿Qué tan seguro se siente con sus capacidades para entender y utilizar su teléfono?

RESPUESTA ÚNICA

<i>Muy inseguro</i>	1
<i>Inseguro</i>	2
<i>Seguro</i>	3
<i>Muy seguro</i>	4

19.F. ¿En el último mes, cuántas veces aproximadamente utilizó su teléfono para alguna de las siguientes acciones?

RESPUESTAS ÚNICAS (Una respuesta asociada a cantidad de veces)

	0	1-2	3-5	más de 6	NS/NR
<i>Instalar o actualizar su sistema o sus aplicaciones</i>	1	2	3	4	99
<i>Cambiar la contraseña de acceso a tu teléfono o de aplicaciones</i>	1	2	3	4	99
<i>Enviar o leer un correo electrónico (mail)</i>	1	2	3	4	99
<i>Tomarse una auto foto (selfie)</i>	1	2	3	4	99
<i>Conectarse a una red wifi ingresando usuario y clave</i>	1	2	3	4	99
<i>Enviar o recibir mensajes de texto</i>	1	2	3	4	99
<i>Utilizar aplicaciones como calculadora, calendario, notas</i>	1	2	3	4	99
<i>Enviar o recibir mensajes por whatsapp</i>	1	2	3	4	99
<i>Utilizar el chat de facebook (Facebook Messenger)</i>	1	2	3	4	99
<i>Realizar un pedido por delivery a través de una aplicación (Rappi, Pedidos Ya, Uber EATs u otros.)</i>	1	2	3	4	99

C. CUENTAS, AHORRO Y CRÉDITO

20. ¿Una cuenta, caja de ahorro o cuenta corriente, se puede utilizar para, hacer o recibir pagos, para recibir su salario o subsidio o para ahorrar dinero. ¿Tiene usted en la actualidad, ya sea por sí solo o juntamente con otra persona, una caja de ahorro o cuenta corriente en alguna de las siguientes instituciones formales?

RESPUESTA MÚLTIPLE

	SI	NO	NS/NR
<i>Un banco</i>	1	2	99
<i>Una cooperativa de ahorro y préstamo</i>	1	2	99
<i>Una institución de microcrédito</i>	1	2	99
<i>Una billetera / cuenta virtual (Mercado Pago, Uala, Naranja X, Billetera Rapipago, Pago 24, etc.)</i>	1	2	99
			<i>Ir a P-20.B</i>

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

RESPUESTA ÚNICA

<i>0 veces</i>	1
<i>1 a 2 veces</i>	2
<i>3 a 5 veces</i>	3
<i>6 veces o más (más de una vez por semana)</i>	4
<i>No sabe / No responde</i>	5

20.B. Por favor dígame si las siguientes frases describen o no las razones por las que Usted personalmente NO TIENE una cuenta (caja de ahorro o cuenta corriente) en un banco, cooperativa o financiera ni en ninguna otra institución financiera formal ¿Diría que es...?

RESPUESTA MÚLTIPLE

	SI	NO	NS/NR)
<i>porque las instituciones financieras están demasiado lejos.</i>	1	2	3
<i>porque los servicios financieros son muy costosos.</i>	1	2	3
<i>porque no tiene la documentación necesaria (por ejemplo, documento de identidad, comprobante de salario).</i>	1	2	3
<i>porque usted no confía en las instituciones financieras / banco.</i>	1	2	3
<i>porque no tiene el dinero suficiente para usar las instituciones financieras</i>	1	2	3
<i>por razones de burocracia (procesos complicados y extensos)</i>	1	2	3
<i>porque alguien más en la familia ya tiene una cuenta como una caja de ahorro o cuenta corriente.</i>	1	2	3
<i>porque no le parece beneficioso tener una cuenta en una institución financiera formal. No tiene la necesidad / interés.</i>	1	2	3

20.C En los últimos 12 meses ¿Usted ha ahorrado o guardado dinero por alguna de las siguientes razones:

RESPUESTA MÚLTIPLE

Gastos futuros como educación, una boda, 15 años o alguna compra grande o importante	1
Emergencias	2
Para iniciar o para reinvertir en el negocio,	3
Para el retiro o vejez	4
Viajes o Vacaciones	5
Refacciones y/o arreglos de la casa	6
Por alguna otra razón	6

20.D En los últimos 12 meses, ¿usted ha ahorrado o apartado dinero

RESPUESTA MÚLTIPLE

Usando una cuenta (caja de ahorro o cuenta corriente) en un banco, cooperativa, financiera u otra institución financiera formal (Entrevistador: esto lo puede hacer utilizando la cuenta de otra persona)	1
Usando un grupo de ahorro informal (como el pasanaku, vaquita, rueda o ronda), asociaciones familiares o vecinales o una persona fuera de la familia	2
Guardando billetes y monedas en efectivo, como por ejemplo en la casa	3

20.E En los últimos 12 meses, ¿Usted ha recibido, solo o conjuntamente con otra persona, un préstamo de dinero por alguna de las siguientes razones?:

RESPUESTA MÚLTIPLE

	SI	NO	NS/NR)
Para educación o gastos escolares	1	2	3
Para cuestiones de salud	1	2	3
Para viajes o vacaciones	1	2	3
Para iniciar o hacer crecer un negocio	1	2	3
Para comprar una casa, apartamento o terreno	1	2	3
Para refaccionar o ampliar su casa u hogar actual.	1	2	3
Para funerales, 15 años o bodas	1	2	3

Para adquirir bienes de consumo como televisores o electrodomésticos	1	2	3
Para adquirir prendas de vestir, accesorios	1	2	3
Para comprar o alquilar algún tipo de vehículo (motocicleta, automóvil, utilitario, etc)	1	2	3
Otro fin no indicado anteriormente	1	2	3

21. ¿Escuchó alguna vez hablar sobre el Bitcoin o las Criptomonedas?.

RESPUESTA ÚNICA

SI	1	continuar
NO	2	Ir a P.22
NS/NR	3	

21.A ¿Por qué medio ha visto o escuchado sobre el tema?.

RESPUESTA MÚLTIPLE

Amigos o familia	1
Compañeros/as de trabajo	2
Internet, noticias, blogs o foros	3
Anuncios de internet	4
Redes sociales (facebook, instagram, etc.)	5
Otros	6

21.B ¿Usted compró/vendió o interactuó alguna vez con Bitcoin o algún tipo de criptomoneda?

RESPUESTA ÚNICA

SI	1
NO	2
No sabe / No responde	3

21.C ¿Cuál de las siguientes criptomonedas ha comprado/vendido?.

RESPUESTA MÚLTIPLE

<i>Bitcoin</i>	1
<i>Ethereum</i>	2
<i>DAI</i>	3
<i>Otra</i>	4

21.D ¿Por qué medio ha comprado/vendido o interactuado con Bitcoin u otra criptomoneda?

RESPUESTA MÚLTIPLE

<i>Exchange (plataforma digital a la que debe cargar fondos mediante transferencia bancaria)</i>	1
<i>Personalmente, con otra persona</i>	2
<i>Otro medio</i>	3

21.E ¿Cuál fue el motivo principal por el que compró/vendió o interactuó con Bitcoin y otra criptomoneda?

RESPUESTA ÚNICA

<i>Para ganar dinero (inversión)</i>	1
<i>Para no perder el valor de mis ahorros (ganarle a la inflación)</i>	2
<i>Para enviar dinero a un tercero</i>	3
<i>Otro</i>	98

21.F ¿Alguna vez sufrió alguna estafa o engaño que haya estado relacionado con una falsa oportunidad con Bitcoin o alguna otra criptomoneda?

RESPUESTA ÚNICA

<i>SI</i>	1
<i>NO</i>	2
<i>No sabe / No responde</i>	99

D. MEDIOS DE PAGO

22. Una tarjeta de DÉBITO es una tarjeta asociada a una cuenta, caja de ahorro o cuenta corriente, en una institución financiera que le permite hacer compras o retirar dinero y éste es debitado de su CUENTA de inmediato (puede ser de un banco, cooperativa o financiera).

¿Actualmente tiene o tuvo alguna vez una TARJETA DE DÉBITO?

RESPUESTA ÚNICA

<i>Si, tiene actualmente</i>	1	<i>continuar</i>
<i>Si, pero dejó de tener</i>	2	<i>Ir a P.22.C</i>
<i>No</i>	3	<i>Ir a P.22.D</i>
<i>No sabe / No responde</i>	99	

22.A. En un mes típico, ¿Cuántas veces utiliza su TARJETA DE DÉBITO? Esto incluye por ejemplo para compras o extracciones en cajeros automáticos.

RESPUESTA ÚNICA

<i>Ninguna vez</i>	1
<i>1 o 2 veces</i>	2
<i>De 3 a 5 veces</i>	3
<i>Más de 6 veces (más de una vez por semana)</i>	4
<i>No sabe / No responde</i>	99

22.B ¿Por cuál de los siguientes motivos utiliza su TARJETA DE DÉBITO?

RESPUESTA MÚLTIPLE

<i>Le permite acceder a descuentos en las compras</i>	1
<i>Le permite realizar compras que de otra forma no haría</i>	2
<i>Le permite planificar mejor sus gastos</i>	3
<i>Otro (completar)</i>	98

22.C. ¿Por cuáles de los siguientes motivos DEJÓ DE UTILIZAR su TARJETA DE DÉBITO?

RESPUESTA MÚLTIPLE

<i>Era difícil de usar</i>	1
<i>No la aceptaban en los lugares en los que frecuentemente compra</i>	2

<i>Se endeudó y luego no pudo pagarlo</i>	3
<i>Se la robaron y nunca más la repuso</i>	4
<i>Le terminaba saliendo todo más caro</i>	5
<i>No se sentía seguro</i>	6
<i>Necesitaba efectivo para hacer compras, así que prefería efectivo</i>	7
<i>No le daba uso</i>	8
<i>Se quedó sin trabajo y tuvo que recortar gastos.</i>	9
<i>Otro</i>	<i>(especificar)</i>

22.D. Por favor dígame si las siguientes frases describen o no las razones por las que usted personalmente NO TIENE una TARJETA DE DÉBITO. ¿Diría que es...?

RESPUESTA MÚLTIPLE

<i>Utiliza la tarjeta de débito para hacer pagos</i>	1
<i>Realiza pagos en efectivo generalmente</i>	2
<i>No se quiere endeudar pagando en cuotas</i>	3
<i>No sabe usarla</i>	4
<i>No tiene confianza en los bancos e instituciones que las ofrecen</i>	5
<i>No tiene necesidad</i>	6
<i>Otra</i>	<i>(especificar)</i>

23. Una tarjeta de CRÉDITO es una tarjeta que le permite PEDIR PRESTADO dinero para hacer pagos o comprar cosas y usted puede pagar después en cuotas. ¿Actualmente tiene o tuvo alguna vez una TARJETA DE CRÉDITO?

RESPUESTA ÚNICA

<i>Si, tiene actualmente</i>	1	<i>continuar</i>
<i>Si, pero dejó de tener</i>	2	<i>Ir a P.23.C</i>
<i>No</i>	3	<i>Ir a P.23.D</i>
<i>No sabe / No responde</i>	99	

23.A. En un mes típico, ¿Cuántas veces utiliza su TARJETA DE CRÉDITO? Esto incluye por ejemplo para compras,

RESPUESTA ÚNICA

<i>Ninguna vez</i>	1
<i>1 o 2 veces</i>	2
<i>De 3 a 5 veces</i>	3
<i>Más de 6 veces (más de una vez por semana)</i>	4
<i>No sabe / No responde</i>	99

23.B. ¿Por cuál de los siguientes motivos utiliza su TARJETA DE CRÉDITO?

RESPUESTA MÚLTIPLE

<i>Le permite realizar pagos en cuotas</i>	1
<i>Le permite acceder a descuentos en las compras</i>	2
<i>Le permite realizar compras que de otra forma no haría</i>	3
<i>Le permite planificar mejor sus gastos</i>	4
<i>Otro (completar)</i>	98

23.C. ¿Por cuáles de los siguientes motivos DEJÓ DE UTILIZAR su TARJETA DE CRÉDITO?

RESPUESTA MÚLTIPLE

<i>Era difícil de usar</i>	1
<i>No la aceptaban en los lugares en los que frecuentemente compra</i>	2
<i>Se endeudó y luego no pudo pagarlo</i>	3
<i>Se la robaron y nunca más la repuso</i>	4
<i>Le terminaba saliendo todo más caro</i>	5
<i>No se sentía seguro</i>	6
<i>Necesitaba efectivo para hacer compras, así que prefería efectivo</i>	7
<i>No le daba uso</i>	8
<i>Se quedó sin trabajo y tuvo que recortar gastos.</i>	9
<i>Otro</i>	<i>(especificar)</i>

23.D. Por favor dígame si las siguientes frases describen o no las razones por las que usted personalmente NO TIENE una TARJETA DE CRÉDITO.

¿Diría que es...?

RESPUESTA MÚLTIPLE

<i>Utiliza la tarjeta de débito para hacer pagos</i>	1
<i>Realiza pagos en efectivo generalmente</i>	2
<i>No se quiere endeudar pagando en cuotas</i>	3
<i>No sabe usarla</i>	4
<i>No tiene confianza en los bancos e instituciones que las ofrecen</i>	5
<i>No tiene necesidad</i>	6
<i>Otra</i>	<i>(especificar)</i>

24. Una tarjeta PREPAGA es una tarjeta que no está asociada a su cuenta personal en una institución financiera (Banco, cooperativa) y en la que sólo puede gastar dinero que ya cargó con anterioridad (Ej. Mercado Pago; Uala; o cualquiera de una institución financiera).¿Actualmente tiene o tuvo alguna vez una TARJETA PREPAGA?

RESPUESTA ÚNICA

<i>Si, tiene actualmente</i>	1	<i>continuar</i>
<i>Si, pero dejó de tener</i>	2	<i>Ir a P.24.C</i>
<i>No</i>	3	<i>Ir a P.24.D</i>
<i>No sabe / No responde</i>	99	

24.A. En un mes típico, ¿Cuántas veces utiliza su TARJETA PREPAGA? Esto incluye por ejemplo para compras o extracciones en cajeros automáticos.

RESPUESTA ÚNICA

<i>Ninguna vez</i>	1
<i>1 o 2 veces</i>	2
<i>De 3 a 5 veces</i>	3
<i>Más de 6 veces (más de una vez por semana)</i>	4
<i>No sabe / No responde</i>	99

24.B. ¿Por cuál de los siguientes motivos utiliza su TARJETA PREPAGA?

RESPUESTA MÚLTIPLE

<i>Le permite realizar pagos en cuotas</i>	1
<i>Le permite acceder a descuentos en las compras</i>	2
<i>Le permite realizar compras que de otra forma no haría</i>	3
<i>Le permite planificar mejor sus gastos</i>	4
<i>Otro (completar)</i>	98

24.C. ¿Por cuáles de los siguientes motivos DEJÓ DE UTILIZAR su TARJETA PREPAGA?

RESPUESTA MÚLTIPLE

<i>Era difícil de usar</i>	1
<i>No la aceptaban en los lugares en los que frecuentemente compra</i>	2
<i>Se endeudó y luego no pudo pagarlo</i>	3
<i>Se la robaron y nunca más la repuso</i>	4
<i>Le terminaba saliendo todo más caro</i>	5
<i>No se sentía seguro</i>	6
<i>Necesitaba efectivo para hacer compras, así que prefería efectivo</i>	7
<i>No le daba uso</i>	8
<i>Se quedó sin trabajo y tuvo que recortar gastos.</i>	9
<i>Otro</i>	<i>(especificar)</i>

24.D. Por favor dígame si las siguientes frases describen o no las razones por las que usted personalmente NO TIENE una TARJETA PREPAGA. ¿Diría que es...?

RESPUESTA MÚLTIPLE

<i>Utiliza la tarjeta de débito para hacer pagos</i>	1
<i>Realiza pagos en efectivo generalmente</i>	2
<i>No se quiere endeudar pagando en cuotas</i>	3
<i>No sabe usarla</i>	4
<i>No tiene confianza en los bancos e instituciones que las ofrecen</i>	5
<i>No tiene necesidad</i>	6
<i>Otra</i>	<i>(especificar)</i>

25. ¿Utilizaría su tarjeta (de débito/crédito/prepaga) para el pago del transporte?

RESPUESTA ÚNICA

SI	1
NO	2

Encuestador/a: Realizar las siguientes preguntas si respondió que "si" a "tiene un teléfono que le permite descargar aplicaciones".

26. ¿En los últimos 12 meses, ¿ha utilizado un teléfono celular para pagar servicios, enviar o recibir dinero utilizando un servicio como Cuenta DNI, Billetera Rapipago, Pago 24, Mercado Pago, Ualá, aplicación del banco en el celular (home banking) u otro?

RESPUESTA ÚNICA

SI	1	Ir a P.26.A
NO	2	Ir a P.26.B
(NS/NC)	3	Ir a P-26.C

26.A ¿Para qué ha utilizado específicamente su teléfono celular?

RESPUESTA MÚLTIPLE

Para enviar dinero a otra persona	1
Para recibir dinero de otra persona	2
Para hacer compras por internet	3
Para ahorrar / guardar su plata	4
Para pagar servicios (agua, luz, gas)	5
Para cargar la SUBE	6
Para pagar el monotributo	7
Para hacer compras en supermercado o comercio cercano (verdulería, carnicería, kiosco, etc.)	8
Otro	(completar)

26.B. ¿Por qué motivo no lo utilizó?

RESPUESTA MÚLTIPLE

No entiende la tecnología / No sabe usarla	1
No confía en el formato digital de pago (Tiene miedo de que se pierda el dinero)	2
No tengo suficientes datos por mes para utilizar	4

En los negocios donde compra habitualmente no lo aceptan	5
Otro	(completar)

26.C. ¿En los próximos 3 meses, ¿cree Usted que podría utilizar un teléfono celular para pagar servicios, enviar o recibir dinero a través de servicios como Cuenta DNI, Billetera Rapipago, Mercado Pago, aplicación del banco en el celular (home banking) u otro?

RESPUESTA ÚNICA

SI	1
NO	2
(NS/NC)	3

Encuestador/a: Si en pregunta 9.A: "No trabajo", pasar a pregunta 28

27. Pensando en él o los trabajos que ha hecho en los últimos 12 MESES, ¿su empleador/a, jefe/a o patrón/a ha pagado su sueldo o salario de alguna de las siguientes maneras? (Por favor solo tenga en cuenta el SUELDO o el SALARIO que recibe, ningún otro pago que pueda recibir de su empleador o jefe.)

RESPUESTA ÚNICA	SI	NO	NS/NR
En efectivo	1	2	3
Directamente en una cuenta bancaria o institución financiera (Incluye Billetera virtual bancaria como Cuenta DNI, BNA+, BanCor, etc)	1	2	3
Mediante una tarjeta de pago o tarjeta prepaga (Si es necesario leer: una tarjeta que no está asociada a su cuenta personal en una institución financiera)	1	2	3
Directamente al teléfono celular. (Billetera virtual: Mercado Pago; Uala; Naranja, X Billetera Rapipago, Pago 24, etc.)	1	2	3
Cajero automático sin tarjeta de débito (Orden de extracción)	1	2	3

28. En los últimos 12 MESES, ¿ha recibido ayuda de dinero del estado por alguno de los siguientes medios? (Este dinero podría ser el pago de gastos educativos o médicos, prestaciones por desempleo, pagos de subsidios, o cualquier tipo de BENEFICIO SOCIAL. Por favor NO incluya salario, jubilación ni pagos relacionados con el trabajo.)

RESPUESTA ÚNICA	SI	NO	NS/NR

En efectivo	1	2	3
Directamente en una cuenta bancaria o institución financiera (Incluye Billetera virtual bancaria como Cuenta DNI, BNA+, etc)	1	2	3
Mediante una tarjeta de pago o tarjeta prepago (Si es necesario leer: una tarjeta que no está asociada a su cuenta personal en una institución financiera)	1	2	3
Directamente al teléfono celular. (Billetera virtual: Mercado Pago; Uala; Naranja, X Billetera Rapipago, Pago 24, etc.)	1	2	3
Cajero automático sin tarjeta de débito (Orden de extracción)	1	2	3
Tarjeta Alimentar	1	2	3

Encuestador/a: Si en pregunta 27 o 28 "Si, en institución financiera", pasar a pregunta 29. Sino saltar a 31.

29. ¿Cuál de las siguientes criptomonedas ha comprado/vendido?.

RESPUESTA ÚNICA

<i>SI</i>	1
<i>NO, tenía una ya existente</i>	2
<i>No sabe / No responde</i>	99

30. Después de que el pago se transfiere electrónicamente a su cuenta,

¿Usted suele retirar o transferir TODO EL DINERO de la cuenta de INMEDIATO o lo va retirando en la medida que lo va necesitando?

RESPUESTA ÚNICA

<i>Retira TODO el dinero de inmediato</i>	1	<i>Ir a P-30.A</i>
<i>Retira el dinero a medida que lo va necesitando</i>	2	<i>Ir a P-31</i>
<i>(NS/NC)</i>	3	

30.A. Si retira TODO de inmediato, ¿Por qué motivos?

RESPUESTA MÚLTIPLE

<i>No confío dejando el dinero en la cuenta bancaria o billetera digital</i>	1
<i>No tengo tarjeta o teléfono móvil para hacer pagos</i>	2
<i>No aceptan tarjetas o pagos con teléfono móvil en donde compro</i>	3
<i>Otro</i>	<i>(especificar)</i>

E. PAGOS DIGITALES – EMPRENDEDORES Y COMERCIANTES

Encuestador/a: Esta sección de preguntas se realizará únicamente a aquellas personas que sean trabajadores por su cuenta o empleadores en comercios o servicios

31. ¿Acepta actualmente, o acepto en el pasado, alguno de los siguientes medios de pago digitales para el cobro de sus productos y/o servicios?

RESPUESTA MÚLTIPLE

	SI	NO	Si, pero lo dejé de hacer	(NS/ NR)
<i>Tarjeta de crédito</i>	1	2	3	4
<i>Tarjeta de débito</i>	1	2	3	4
<i>Tarjeta prepaga</i>	1	2	3	4
<i>Posnet inalámbrico</i>	1	2	3	4
<i>M-pos con teléfono celular</i>	1	2	3	4
<i>Código QR</i>	1	2	3	4
<i>Link o URL para pagos</i>	1	2	3	4
<i>Otro</i>	1	2	3	4
	Ir a P-31.A	Ir a P-31.E	Ir a P-31.I	Ir a P-32

31.A. ¿Por cuál de los siguientes motivos acepta pagos digitales?

RESPUESTA MÚLTIPLE

<i>Permite hacer mayor cantidad de ventas</i>	1
<i>Es más seguro de manejar que el efectivo</i>	2
<i>Es más rápido y cómodo que utilizar efectivo</i>	3
<i>Reduce la molestia de encontrar cambio para los clientes</i>	4
<i>Los clientes gastan más dinero</i>	5
<i>Otros comercios lo tienen y quiero competir</i>	6
<i>Permite tener un registro automático de las ventas realizadas</i>	7
<i>Permite tener una cuenta para ahorrar</i>	8
<i>Permite luego comprar con la tarjeta de débito usando ese dinero</i>	9
<i>Otro</i>	(especificar)

31.B ¿Le recomendaría a alguien más aceptar medios de pago digitales en su comercio?

RESPUESTA ÚNICA

SI	1	Ir a P-32
NO	2	Ir a P-31.C

31.C Si no lo recomienda, ¿por cuáles de los siguientes motivos no lo haría?

RESPUESTA MÚLTIPLE

<i>Es difícil de aprender y entender cómo usarlo</i>	1
<i>Los consumidores rara vez lo piden</i>	2
<i>Toma demasiado tiempo para operar</i>	3
<i>Se tarda demasiado en recibir el pago</i>	4
<i>No es seguro</i>	5
<i>Es muy difícil recibir asistencia técnica</i>	6
<i>Por la carga de impuestos (retención en IVA, Ingresos Brutos, Ganancias)</i>	7
<i>Por las comisiones que hay que pagar por el servicio</i>	8
Encuestador/a: una comisión es el monto que se paga a quien le ofrece el canal de pago (e.j. Mercado Pago, LaPos o PosNet). Se cobra por utilizar ese servicio en particular.	
<i>A partir de la declaración de ingresos podría tener que cambiar de categoría de monotributo o facturación</i>	9
<i>A partir de la declaración de ingresos podría tal vez perder la ayuda del estado (Ingreso Familiar de Emergencia, Asignación Universal por hijo o subsidio).</i>	10
<i>Es difícil retirar el efectivo de la cuenta</i>	11
<i>El sistema no siempre funciona</i>	12
<i>Otros</i>	(especificar)

31.D ¿Utiliza el mismo teléfono para su vida personal y para su comercio, o tiene un teléfono para su actividad económica?

RESPUESTA ÚNICA

<i>Uso el mismo para mi vida personal y para la actividad económica</i>	1
<i>Tengo dos teléfonos distintos para cada asunto. Uno para el negocio y otro para mí.</i>	2

31.E ¿Le interesaría en un futuro aceptar medios de pago digitales?

RESPUESTA ÚNICA

SI	1	Continuar
NO	2	Ir a P-27.H

31.F Si le interesa aceptar en un futuro medios de pago digitales, ¿por cuáles de los siguientes motivos?

RESPUESTA MÚLTIPLE

<i>Permite hacer mayor cantidad de ventas</i>	1
<i>Es más seguro de manejar que el efectivo</i>	2
<i>Es más rápido y cómodo que utilizar efectivo</i>	3
<i>Redujo la molestia de encontrar cambio para los clientes</i>	4
<i>Los clientes gastan más dinero</i>	5
<i>Otros comercios lo tienen y quiero competir</i>	6
<i>Permite tener un registro automático de las ventas realizadas</i>	7
<i>Permite tener una cuenta para ahorrar</i>	8
<i>Permite luego comprar con la tarjeta de débito usando ese dinero</i>	9
Otro	(especificar)

31.G ¿Por qué motivos entonces, no utiliza medios de pago digitales?

RESPUESTA MÚLTIPLE

<i>No confío en las instituciones que lo ofrecen (Uala; Mercadopago; Rapipago; Pago24, etc.)</i>	1
<i>No tengo señal de internet para poder utilizarlo</i>	2
<i>No tengo un teléfono celular o dispositivo para utilizarlo</i>	3
<i>Mis clientes nunca lo pidieron</i>	4
<i>No me siento capacitado/a para utilizarlo bien</i>	5
<i>Nunca nadie me lo ofreció</i>	6
<i>Por la carga de impuestos (retención en IVA, Ingresos Brutos, Ganancias)</i>	7
<i>Por las comisiones que hay que pagar por el servicio</i>	8
Encuestador/a: una comisión es el monto que se paga a quien le ofrece el canal de pago (e.j. Mercado Pago, LaPos o PosNet). Se cobra por utilizar ese servicio en particular.	

<i>No quiero que mis ingresos queden registrados y por eso tener que cambiar de categoría de monotributo o facturación</i>	9
<i>No quiero que mis ingresos queden registrados y por eso tal vez perder la ayuda del estado (Ingreso Familiar de Emergencia, Asignación Universal por hijo o subsidio).</i>	10
<i>No tengo habilitación comercial</i>	11
<i>El costo de mantenimiento y acceso es muy alto</i>	12
<i>Otro</i>	(especificar)

31.H Si no le interesa aceptar medios de pago en un futuro, ¿Podrías nombrarnos los motivos?

RESPUESTA MÚLTIPLE

<i>No conozco a nadie que tenga uno</i>	1
<i>Nunca pensé en usarlo</i>	2
<i>No tengo DNI</i>	3
<i>Me resulta difícil de usar</i>	4
<i>Los consumidores rara vez lo piden.</i>	5
<i>Es demasiado caro dadas mis ventas.</i>	6
<i>Otro</i>	(especificar)

Encuestador/a: Continuar en P-32

31.I ¿Por qué motivo dejó de utilizar medios de pago digitales?

RESPUESTA MÚLTIPLE

<i>Era difícil de usar</i>	1
<i>Los consumidores rara vez lo pedían</i>	2
<i>Tomaba mucho tiempo para operar</i>	3
<i>Tardaba mucho tiempo en recibir el pago</i>	4
<i>No me sentía seguro</i>	5
<i>Por la carga de impuestos (retención en IVA, Ingresos Brutos, Ganancias)</i>	6
<i>Por las comisiones que hay que pagar por el servicio</i>	7
Encuestador/a: <i>una comisión es el monto que se paga a quien le ofrece el canal de pago (e.j. Mercado Pago, LaPos o PosNet). Se cobra por utilizar ese servicio en particular.</i>	
<i>No quiero que mis ingresos queden registrados y por eso tener que cambiar de categoría de monotributo o facturación</i>	8
<i>No quiero que mis ingresos queden registrados y por eso tal vez perder la ayuda del estado (Ingreso Familiar de Emergencia, Asignación Universal por hijo o subsidio).</i>	9

<i>Necesitaba efectivo para hacer compras, así que prefería recibir efectivo</i>	10
<i>No podía ofrecer promociones / descuentos a los clientes</i>	11
<i>Tuve problemas técnicos y no recibí asistencia</i>	12
<i>Otro</i>	98

Encuestador/a: Continuar en P-32

F. PREOCUPACIÓN Y VULNERABILIDAD FINANCIERA

32. Imagine que Usted tiene una emergencia y necesita pagar \$ 12.200 (refiere al monto equivalente a medio salario mínimo). ¿Qué tan posible es que Usted pueda conseguir \$ 12.200 en el próximo mes? ¿Diría que es...

RESPUESTA ÚNICA

Muy Posible	1	Ir a P 32.A
Algo Posible	2	
No es posible en absoluto	3	Ir a P-33
(NS)	4	
(NR)	5	

32.A. Por favor dígame si alguna de las siguientes sería una fuente principal de dinero que Usted utilizaría para conseguir \$ 12.200 (refiere al monto equivalente a medio salario mínimo) durante el próximo mes

RESPUESTA MÚLTIPLE

Usaría Ahorros	1
Pedirían prestado a la familia, parientes o amigos	2
Reventa de mercadería o trabajaría más horas	3
Pediría un préstamo al empleador/a, jefe/a o patrón/a (si corresponde)	4
Usaría tarjeta de crédito o pediría prestado a un banco, cooperativa o financiera	5
Pediría prestado a otro prestamista privado como una casa de crédito, casa de empeño o prestamistas informales.	6
Recurriría al pasanaku, vaquita, junta, rueda o asociaciones familiares o vecinales	7

No sabe / No contesta	8
-----------------------	---

33. ¿Qué tan preocupado está actualmente sobre las siguientes situaciones?

RESPUESTA MÚLTIPLE	Muy preocupado	Algo preocupado	Sin preocupación
<i>No tener suficiente dinero para gastos de comida, pago de cuentas, gastos escolares, entre otros.</i>	1	2	3
<i>No tener suficiente dinero para pagar gastos de salud en caso de enfermedad o accidente</i>	1	2	3
<i>No tener suficiente dinero para mejorar la vivienda</i>	1	2	3
<i>No tener dinero para la vejez</i>	1	2	3

33.A. ¿De lo mencionado, ¿qué es lo que te preocupa más?

RESPUESTA ÚNICA

<i>No tener suficiente dinero para gastos mensuales (comida, pago cuentas, etc.)</i>	1
<i>No tener suficiente dinero para pagar gastos de salud en caso de enfermedad o accidente</i>	2
<i>No tener suficiente dinero para mejorar la vivienda</i>	3
<i>No poder pagar los gastos de la escuela</i>	4
<i>No tener dinero para la vejez</i>	5

j. Anexo I: Guía para encuestadores/as EMIF Nacional

Guía para Encuestadores/as EMIF Nacional

1. ¿POR QUÉ HACEMOS ESTE ESTUDIO?

Desde TECHO nos interesa aportar a la investigación doctoral de Ignacio Carballo a los fines de conocer sobre el acceso y uso a medios de pago digitales en barrios populares (pago con el celular, tarjetas de débito y crédito, entre otros). La pandemia produjo un

“boom” en estos temas y nos parece importante entender si esto también sucedió en los barrios, o si es algo particular de un sector. Creemos que la inclusión financiera de las personas puede generar nuevas oportunidades de financiamiento del suelo, la vivienda y el hábitat de las personas que viven en barrios populares, esto es: a través de facilidades de pago en cuotas, crédito, descuentos, nuevas formas de ahorro, etc.

2. ¿QUÉ VAMOS A RELEVAR?

-Características sociodemográficas, incluyendo el género, rango etario, procedencia, situación laboral de la persona entrevistada, composición familiar, ingresos y egresos totales de hogar, terreno sobre el que viven.

-Conectividad, incluyendo el uso de teléfonos celulares, fuentes de acceso a internet, disponibilidad de datos y señal; seguridad de la persona en relación al uso de la tecnología.

-Medios de pago, incluyendo la utilización de teléfono celular para operaciones vinculadas al pago a través aplicaciones móviles y/o billeteras digitales; razones por las cuales no se utiliza; medios de cobro de sueldo y transferencias del estado; uso de efectivo; conocimiento e interacción con criptomonedas.

-Medios de Pago en emprendedores: En los casos en los que las personas se identifiquen como *emprendedores o comerciantes* en “A.” , se incorporará un módulo extra de preguntas que aborden: aceptación de medios de pago digitales en comercio; razones (por sí y por no); uso potencial; magnitud de su uso; experiencia (recomendación a otros comerciantes).

-Preocupación y vulnerabilidad financiera, incluyendo preocupaciones actuales en materia financiera (con opciones de respuesta extra para emprendedores); posibilidad y medios para recuperarse ante un shock financiero.

3. ¿A QUIÉNES VAMOS A ENCUESTAR?

Vamos a encuestar a:

- Personas que vivan en un barrio popular y que no se encuentren en una situación de emergencia respecto de su vivienda.
- Que tengan entre 18 y 65 años sin distinciones.

- Comerciantes y emprendedores/as del barrio.

4. ¿CON QUÉ TIPO DE PREGUNTAS NOS VAMOS A ENCONTRAR?

- Las preguntas están hechas para que la encuesta pueda hacerse directamente leyendo y completando desde el celular. Son todas preguntas con opciones, sobre las que la persona encuestada deberá responder.
- Es importante que la persona que realice la encuesta lea toda la pregunta y todas las respuestas a la hora de preguntar.
- En caso de que la persona encuestada no quiera responder, está la opción “No responde”.

Algunas palabras y conceptos clave:

- Institución financiera: nos referimos a cualquier lugar registrado (formal) que de servicios financieros a sus clientes (pagos, cuentas, servicios de ahorro, etc.). Por ejemplo, un banco es una institución financiera.
- Tarjeta de débito: Una tarjeta de débito es una tarjeta asociada a una cuenta, caja de ahorro o cuenta corriente, en una institución financiera que le permite hacer compras o retirar dinero y este es debitado de su CUENTA de inmediato (puede ser de un banco, cooperativa o financiera).
- Tarjeta de crédito: Una tarjeta de CRÉDITO es una tarjeta que le permite PEDIR PRESTADO dinero para hacer pagos o comprar cosas y Usted puede pagar después y en cuotas
- Tarjeta prepaga: Una tarjeta PREPAGA es una tarjeta que no está asociada a su cuenta personal en una institución financiera (Banco, cooperativa) y en la que sólo puede gastar dinero que ya cargó con anterioridad (Ej. Mercadopago; Uala; o cualquiera de una institución financiera).

5. ¿CÓMO LO VAMOS A HACER?

Metodología

1. Comenzar a encuestar a alguien que conozcamos de la cuadra/barrio.
2. Luego, pedir a esa persona que nos recomiende/presente a otra persona del barrio para hacer la encuesta y así sucesivamente hasta alcanzar 60 encuestas.

3. Identificar comercios del barrio y realizar la encuesta también a 6 (máximo) comercios del barrio (verdulería, carnicería, almacén).

Aclaraciones:

- Ir en diferentes días de la semana y diferentes horarios a los hogares, de forma tal de poder encontrar a diferentes personas (por ejemplo, quienes trabajan y quienes no).
- No limitarse a contactos muy cercanos o personas sólo conocidas por el/la encuestador/a.

Herramienta

La encuesta la vamos a hacer a través de KOBO.

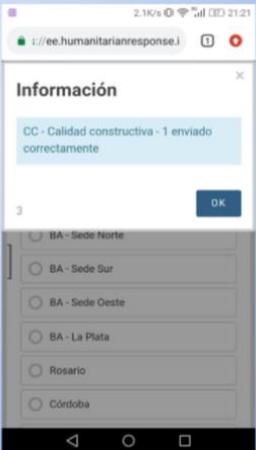
Se puede realizar mediante un link en cualquier celular CON O SIN INTERNET al momento de responder:



Entrar al link desde cualquier navegador móvil y responder el formulario.



Los link al formulario se encuentran en el siguiente documento:
<https://docs.google.com/document/d/18NGrZyog59wuMwI19GQ6g-vja2j-kzQATDhAUQc3c9M/edit>



Teniendo acceso a internet al finalizar el formulario se envía automáticamente.

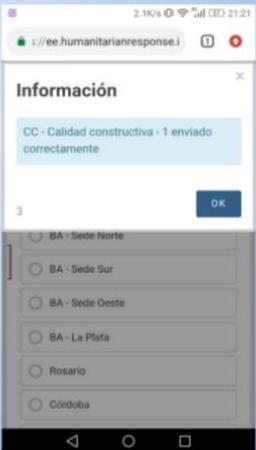
Se puede realizar mediante un link en cualquier celular CON O SIN INTERNET al momento de responder:



Entrar al link desde cualquier navegador móvil y responder el formulario.



Los link al formulario se encuentran en el siguiente documento:
<https://docs.google.com/document/d/18NGrZyog59wuMwI19GQ6g-vja2j-kzQATDhAUQc3c9M/edit>



Teniendo acceso a internet al finalizar el formulario se envía automáticamente.

“Registro en cola para enviar”:



6. INFORMACIÓN ÚTIL Y PREGUNTAS FRECUENTES QUE PODRÍAN HACERNOS

1. ¿A dónde va toda la información que se releva?

Se va a hacer un informe donde se presentarán los resultados de todas las respuestas juntas (globales). No se va a distinguir la información por encuesta ni por persona. Toda la información es confidencial de TECHO, es decir, que no se compartirán datos personales con otras personas u organizaciones.

2. ¿Para qué serviría dar mi información personal (nombre, teléfono y localización)?

Al final de la encuesta hay preguntas OPCIONALES sobre datos personales y localización. Se preguntan con el objetivo de poder contactar a la persona en el caso de que hayan quedado dudas sobre la respuesta y también para tener en cuenta a la persona para nuevas encuestas.

Preguntas opcionales:

28 ¿Podría indicarnos su nombre y apellido?

<i>Nombre:</i>	<i>Apellido:</i>
----------------	------------------

29 ¿Podría indicarnos su número de teléfono?

- Localización georreferenciada (opcional)

k. Anexo J: Aspectos Socioeconómicos y Caracterización de la muestra EMIF Nacional

Un primer dato relevante del relevamiento refleja que casi 6 de cada 10 personas se encontraban ocupadas la semana previa al momento de ser entrevistadas. Aquí vale destacar que no fue medido el dato sobre la subocupación de las personas, sin embargo, las actividades laborales indicadas dan cuenta de la existencia de esta condición, además de la precariedad laboral, en otros casos.

Actividad Laboral



En la mayoría de los casos las personas realizaron una actividad vinculada al comercio, esto involucra a la venta ambulante, la atención de comercios o también la fabricación de insumos. En segundo lugar, se destaca el rubro de la construcción, las personas empleadas domésticas y las vinculadas a actividades de servicios. Este último rubro incluye a servicios principalmente vinculados a oficios. En último lugar se hallan rubros como la recolección de residuos o la venta de bienes recuperados, el trabajo comunitario y se destaca el trabajo de delivery con aplicaciones, el cual es nombrado sólo por 7 personas del total de entrevistadas.

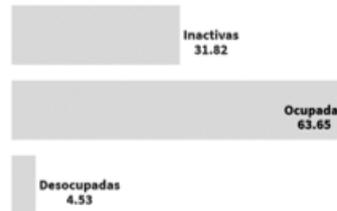
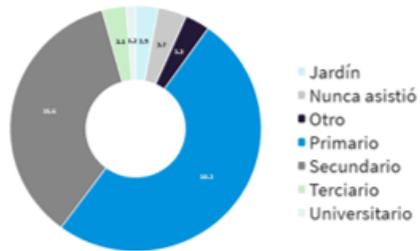
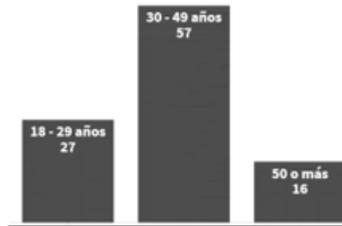
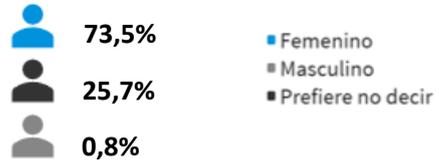
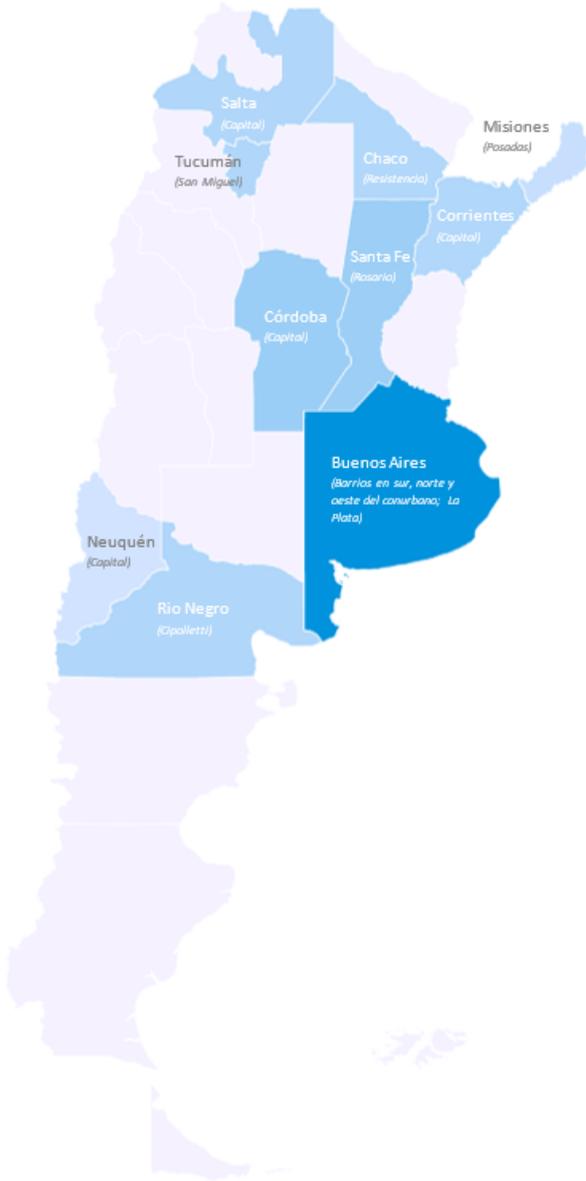
Vale también destacar que 3 de cada 10 personas ocupadas realizan su trabajo en su domicilio, lo que pone de relieve la importancia de la vivienda como lugar de trabajo. En un contexto de pandemia donde el aislamiento social obligó a resguardarnos en nuestros hogares, este dato no es menor, no sólo por la posibilidad de continuidad del empleo, sino también por las condiciones necesarias de las viviendas para cumplir con su función productiva y social. Asimismo, de quienes declararon ingresos provenientes de sus

actividades , más de la mitad indicó recibir ingresos mensuales menores al salario mínimo vital y móvil.

Cantidad de Encuestas por Barrio Popular

PROVINCIA	BARRIO POPULAR	ENCUESTAS	PORCENTAJE
Neuquén	2 de mayo	32	4.3%
Buenos Aires - Sur	9 de julio	56	7.5%
Buenos Aires - Sur	Lujan	12	1.6%
Buenos Aires - Oeste	Atalaya	45	6.0%
Buenos Aires - Oeste	Manantial	14	1.9%
Buenos Aires - LP	Las palmeras	60	8.0%
Buenos Aires - Norte	Salas	29	3.9%
Córdoba	Alicia Risler	6	0.8%
Córdoba	Barrio nuevo	8	1.1%
Córdoba	Chaparral	58	7.7%
Córdoba	Guiñazu	4	0.5%
Córdoba	Recreo norte Guiñazu	4	0.5%
Posadas	Belen	41	5.5%
Tucumán	Hipólito Yrigoyen	61	8.1%
Salta	Juan Manuel de Rosas	61	8.1%
Corrientes	La tosquera	60	8.0%
Chaco	Los Aromitos	60	8.0%
Santa Fe (Rosario)	Los Unidos	49	6.5%
Santa Fe (Rosario)	Piamonte	30	4.0%
Río Negro	Martin fierro	61	8.1%
Grand Total		751	100%
Total BS AS		216	29%
Total Resto		535	71%

Alcance y características de la población



Más de la mitad de las personas ocupadas cobran ingresos menores al salario mínimo vital y móvil.