

INCLUSIÓN FINANCIERA, PAGOS DIGITALES Y MEJORAMIENTO DE VIVIENDA EN BARRIOS POPULARES



IGNACIO E. CARBALLO
MARÍA LUCÍA GROOS
MAGALI RUTH SAKKAL
SIXTO CRISTIANI

EQUIPO DE INVESTIGACIÓN

Ignacio E. Carballo - Pontificia Universidad Católica Argentina (UCA) y Centro de Estudios de la Estructura Económica (CENES), Instituto de Investigaciones Económicas, CONICET, FCE-UBA, Argentina. nachocarballo4@hotmail.com / ignaciocarballo@uca.edu.ar.

Magali Ruth Sakkal - Licenciada en Economía especializada en inclusión financiera (Universidad Católica Argentina y Frankfurt School of Finance and Management). magasakkal@gmail.com

Sixto Cristiani - Licenciado en Administración de Empresas - sixtocristiani@gmail.com

Lucía Groos - Licenciada en Economía. Directora del Centro de Investigación e Innovación Social TECHO. lucia.groos@techo.org

AGRADECIMIENTOS

A todas las personas que participaron del estudio, tanto a las personas de los barrios populares que respondieron a las encuestas, como al equipo territorial de TECHO, que facilitó su ejecución.

A Gabriela Arrastúa y el equipo de la Fábrica Social de TECHO, con quienes co-construimos este estudio y fueron una pieza fundamental para que pueda llevarse a cabo.

A Ignacio E. Carballo por impulsar desde el inicio de la prueba piloto en 2019 y acompañar el estudio actual, especialmente por su motivación, sus aportes en la construcción del instrumento y la coordinación del proyecto en el marco de su tesis doctoral.

A Mastercard por el apoyo y el interés genuino en realizar el estudio.

ÍNDICE

ANTECEDENTES E INTRODUCCIÓN

Inclusión financiera en barrios populares

ASPECTOS METODOLÓGICOS

Abordaje y alcance

Limitaciones del estudio

Características socioeconómicas

ACCESO A CUENTAS Y MEDIOS DE PAGO

Acceso a cuentas

El Estado como puerta a la bancarización

Barreras en el acceso a cuentas

Acceso a medios de pago

Barreras en el acceso de medios de pago

Uso de efectivo en la economía popular

CONECTIVIDAD Y DIGITALIZACIÓN

Infraestructura, teléfono móvil y acceso a internet

Usos de teléfono móvil

Box 1: Uso de aplicaciones para delivery y barrios populares

USO DE CUENTAS Y MEDIOS DE PAGO

Extracción y depósitos en cuentas bancarias

Uso de tarjetas

Uso de teléfono móvil para transacciones

Aceptación y uso de medios de pago en comercios

BOX 2: El fenómeno de las criptomonedas y los barrios populares

MEJORAMIENTO DE VIVIENDA Y MEDIOS DE PAGO

Mejoramiento de vivienda

Financiamiento de las mejoras

Autoconstrucción y mejoramiento

Modalidad y medios de pago utilizados

PREOCUPACIÓN Y VULNERABILIDAD FINANCIERA

Vulnerabilidad financiera

Preocupaciones financieras

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Reflexiones finales

Recomendaciones de política pública

ANEXO

SOBRE TECHO

ANTECEDENTES E INTRODUCCIÓN

La inclusión financiera y digital de las personas tiene 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; Carballo, 2018).

El concepto ha tomado un papel preponderante como instrumento de política para promover la reducción de la pobreza y el desarrollo económico de las personas, reduciendo las brechas de desigualdad entre aquellas con mayores y menores ingresos y generando más y mejores oportunidades. Es por este motivo que la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible destaca a la inclusión financiera en cinco de sus 17 Objetivos para el Desarrollo Sostenible (ODS) (Klapper, El-Zoghbi y Hess, 2016).

El objetivo primordial del fenómeno global de la inclusión financiera es fomentar el acceso de las personas y las empresas a una variedad de productos y servicios financieros útiles y asequibles, que satisfagan sus necesidades y facilite la vida cotidiana de las familias y el funcionamiento de los negocios. También es fundamental que los mismos sean prestados de una manera responsable y sostenible.

En esta línea, la Asociación Global para la Inclusión Financiera (GPFI, por sus siglas en inglés), Alianza de los países del G-20 para la inclusión financiera, adopta una visión más pragmática que define la inclusión financiera como: *"Un estado en el que todos los adultos en edad de trabajar tengan acceso efectivo a los siguientes servicios financieros prestados por instituciones formales: crédito, ahorro (definido en términos generales para incluir cuentas de transacciones), pago, seguros e inversiones"*. El GPFI profundiza el concepto de acceso efectivo y lo define como la oferta responsable de productos y servicios financieros centrados principalmente en las necesidades de aquellos que están excluidos o desatendidos del sistema financiero (GPFI, 2016).

Estas definiciones plantean las dimensiones fundamentales establecidas por la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI) para medir el grado de inclusión financiera efectiva en una sociedad. Estas son, a saber, cuatro: a) el acceso, que refiere a la disponibilidad generalizada y permanente de los servicios financieros a un costo accesible; b) el uso, implicando la utilización de esos

productos con regularidad y frecuencia; c) la calidad, es decir, si son provistos de forma que satisfacen las necesidades de las personas; y d) el bienestar o la salud financiera, que el impacto sea efectivamente positivo en su vida cotidiana..

Por su parte, el avance tecnológico aplicado a las finanzas trajo consigo una oportunidad única que cambió la lógica de los canales utilizados histórica y tradicionalmente por las instituciones financieras: alcanzar con productos y servicios financieros de forma remota a todas aquellas poblaciones que lo demanden mediante plataformas digitales móviles. En esta línea, cada vez más se asume que conectar a los excluidos a un sistema financiero digital generará importantes beneficios sociales y económicos (Radcliffe y Voorhies, 2012; Gabor y Brooks, 2017; Carballo y Bartolini, 2020)

Las innovaciones tecnológicas en los productos financieros traen consigo la promesa de desarrollar servicios mejor diseñados a medida de las personas y de forma práctica y accesible. Existe un creciente interés a nivel global por fomentar la digitalización de las finanzas como instrumento para agilizar los procesos de inclusión financiera. En donde se ve mejor reflejado el impacto de la herramienta digital es en los pagos, siendo estos el tejido conectivo de todos los servicios financieros así como del sistema económico. Los pagos son el canal que permite a las personas comprar y vender bienes y servicios, así como a los gobiernos recaudar impuestos y desembolsar pagos sociales (Carballo y Dalle-Nogare, 2019; Carballo et. al. 2020).

Pareciera entonces que el gran desafío del acceso a las finanzas podría ser abatido con solo un “clic”. Sin embargo, aún son muchas las preguntas existentes sobre las barreras y obstáculos para lograr una verdadera economía digital e inclusiva. En este sentido, las nuevas tecnologías financieras (Fintech) dan lugar a grandes oportunidades para la economía y la inclusión financiera, pero también conllevan algunos aspectos desafiantes y todavía inciertos para estas áreas de cara al futuro. Frente a este contexto, la inclusión financiera de índole digital se enfrenta al desafío de definir de manera correcta y específica su razón de ser (Carballo, 2020a; Carballo 2020b).

Es en el afán de lograr definir su razón de ser dónde la segmentación en la inclusión financiera se torna fundamental. Adultos, jóvenes, MiPyMEs, género, son varias de las categorías comúnmente señaladas en las prácticas internacionales de fomento a unas finanzas inclusivas. Entre estas, sin duda la más antigua y relevante es aquella que atañe a las personas en situación de pobreza o vulnerabilidad socioeconómica.

De hecho, las microfinanzas (que tienen sus raíces en iniciativas de microcrédito en Bangladesh y partes de América Latina a mediados de la década de 1970) han sabido constituirse como una herramienta en busca de la inclusión

financiera, específicamente, de los segmentos más vulnerables. Son además antecedente directo al fenómeno global descrito anteriormente (Lacalle Calderon y Rico Garrido, 2008; Armendáriz y Morduch, 2010).

Es por ello que, estudiar las finanzas en los barrios populares cobra un sentido ineludible en el afán de promover los objetivos fundamentales de inclusión financiera. No obstante, poco se sabe y se releva sobre el verdadero estado de exclusión financiera en este segmento poblacional. El conocimiento fidedigno de la inclusión financiera efectiva (con análisis desde la demanda) en barrios populares en Argentina es una asignatura pendiente y una deuda social para nuestras políticas de desarrollo.

Inclusión financiera en barrios populares y vivienda

La falta de información sobre el acceso y uso de los servicios financieros en barrios populares limita al sector público y a las instituciones financieras formales de comprensión para facilitar el diseño de productos y políticas a medida.

Para dar un ejemplo, el último dato a nivel nacional en Argentina corresponde a los resultados de la encuesta Global Findex del Banco Mundial (2017). De acuerdo a este, el 49% de las personas adultas en nuestro país declara encontrarse bancarizadas, siendo este mismo guarismo 38,1% para la población de menores recursos (definida como el 40% de menores ingresos) (Demirguc-Kunt, 2018). No obstante, estos guarismos no brindan mayor información para comprender la realidad financiera del segmento específico más apremiante de nuestro país: aquel residente en barrios populares.

Una serie de estudios preliminares en Barrios Populares supieron dar cuenta de las limitaciones de estos análisis. Específicamente, los estudios locales realizados por Carballo y Schvarztein en 2018 en el Barrio 31 de Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Carballo, 2020c) y el estudio piloto a esta investigación realizado por TECHO (Groos y Carballo, 2019) en dos barrios populares del Gran Buenos Aires, encontraron grandes diferencias con los análisis de demanda a nivel nacional pre existentes. Estos tres relevamientos no solo brindaron una aproximación más fidedigna sobre la inclusión financiera multidimensional y lo que realmente sucede en los Barrios Populares, sino también encontraron fuertes heterogeneidades con los relevamientos nacionales dando a notar las limitantes en los (pocos) relevamientos existentes.

Un aspecto destacado en estos tres relevamientos, refiere a la necesidad imperante de servicios financieros para aspectos habitacionales relacionados a la refacción y/o ampliación de los hogares. Específicamente, considerando la exploración de estos estudios, variables sobre las características del crédito

arrojaron resultados que ponen de manifiesto la relevancia de la vivienda como principal motivo de endeudamiento de una familia y su demanda potencial de crédito. Esto mismo se hace presente en materia de ahorro, siendo su principal motivo el mejoramiento de vivienda y su fuente, la compra de materiales para la construcción (Groos y Carballo, 2019; Carballo 2020c).

De igual modo, como mencionamos anteriormente los pagos digitales se esgrimen como puerta al resto de los servicios financieros. Más aún, 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 considera que la pandemia fue un catalizador de pagos digitales (BID, 2020).

En este sentido, y comprendiendo 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 estudio, se propone realizar un primer diagnóstico a nivel nacional sobre distintas dimensiones de la inclusión financiera en barrios populares y su vínculo con la vivienda, centrando el análisis en el rol de los medios de pago digitales.

De esta manera, se busca alcanzar tres objetivos. En primer término, se pretende observar cómo las herramientas digitales y financieras atraviesan a la población en cuestión, específicamente en su rol dentro de los procesos de mejoramiento habitacional y la actividad económica de comerciantes y emprendedores. En segundo lugar, se busca identificar 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 una primera evidencia a nivel nacional sobre la vida financiera en barrios populares de nuestro país pudiendo tomarse como antecedente para estudios posteriores.

ASPECTOS

METODOLÓGICOS

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. Se trata de un estudio exploratorio, de tipo cuantitativo, realizado de manera presencial, basado en un cuestionario de creación propia con preguntas de opción única y múltiple, con algunos espacios abiertos a comentarios o aclaraciones. El instrumento indagó sobre las siguientes dimensiones:

- A. Características sociodemográficas:** incluyendo el género, rango etario, procedencia, situación laboral de la persona entrevistada, composición familiar, ingresos y egresos totales de hogar.
- B. Conectividad y Digitalización:** 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 (se incorporan también aspectos novedosos en relación al uso de aplicaciones de delivery y transporte).
- C. Cuentas:** incluyendo acceso a servicios financieros formales de distinta índole, pero también indagando el porqué del no acceso o uso de estos.
- 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.
- F. Instrumentos financieros y mejoramiento de vivienda,** incluyendo características de mejoras realizadas; origen de fondos, destino y monto aproximado; medios, modalidad y beneficios de pago en la compra de materiales; mejoras potenciales de vivienda.

Dicho cuestionario, repara en las categorías abordadas por encuestas internacionales en materia de inclusión financiera, como el Global Findex del Banco Mundial y nacionales, como la encuesta de Capacidades Financieras de CAF-BCRA con base a los lineamientos del INFE-OCDE.

Asimismo, toma de referencia a instrumentos implementados en barrios populares de la Argentina. A saber, sobre inclusión financiera multidimensional implementado en el Barrio 31 (Carballo 2020c), el referente a inclusión financiera y vivienda en los barrios Los Hornos y Catorce de Febrero, resultado de la prueba piloto realizada por TECHO durante 2019 (Groos y Carballo, 2019), y se complementa el análisis con variables específicas de percepción y aceptación de pagos digitales en comerciantes, siguiendo los lineamientos del instrumento implementado y en el Barrio 31 durante 2019 (Carballo y Bartolini, 2020).

Vale destacar que, a esta fusión de cuestionarios testeados todos en terreno, se añadieron dos 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 delivery y transporte de personas (ya sea como consumidor o trabajador de la *gig economy*); b) el conocimiento y uso de criptomonedas como puerta a las finanzas alternativas. Estos resultados preliminares que bien podrían gestar una línea de investigación propia serán presentados separadamente en dos cajas de análisis en este documento (ver Box 1 y Box 2).

El relevamiento se llevó a cabo a través de entrevistas presenciales realizadas por encuestadores y encuestadoras contratadas para tal fin. Fue realizado a través de sus dispositivos móviles y mediante la plataforma Kobotoolbox¹. La población objetivo se trató de personas mayores de edad que viven en los barrios populares, pero que su vivienda no presenta precariedad extrema en sus materiales, ya que se entiende que estas situaciones refieren a déficit cuantitativo de vivienda y no cualitativo (en donde podrían aplicarse mejoras).

La muestra elegida para este estudio, fue de tipo no-probabilística, realizando un muestreo por conveniencia y por bola de nieve², esto es: a) focalizando el relevamiento en las provincias y barrios donde TECHO tiene trabajo activo; b) identificando sujetos 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

¹ Ver <https://www.kobotoolbox.org/>

² 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.

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] 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).

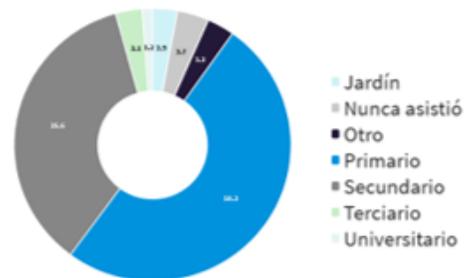
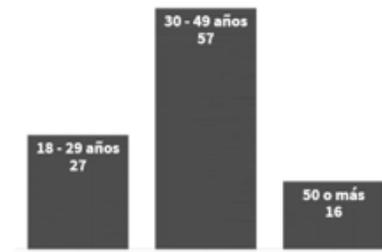
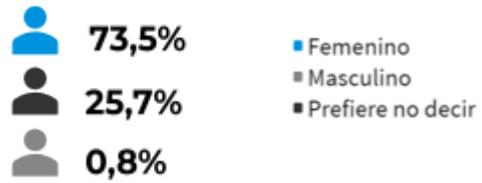
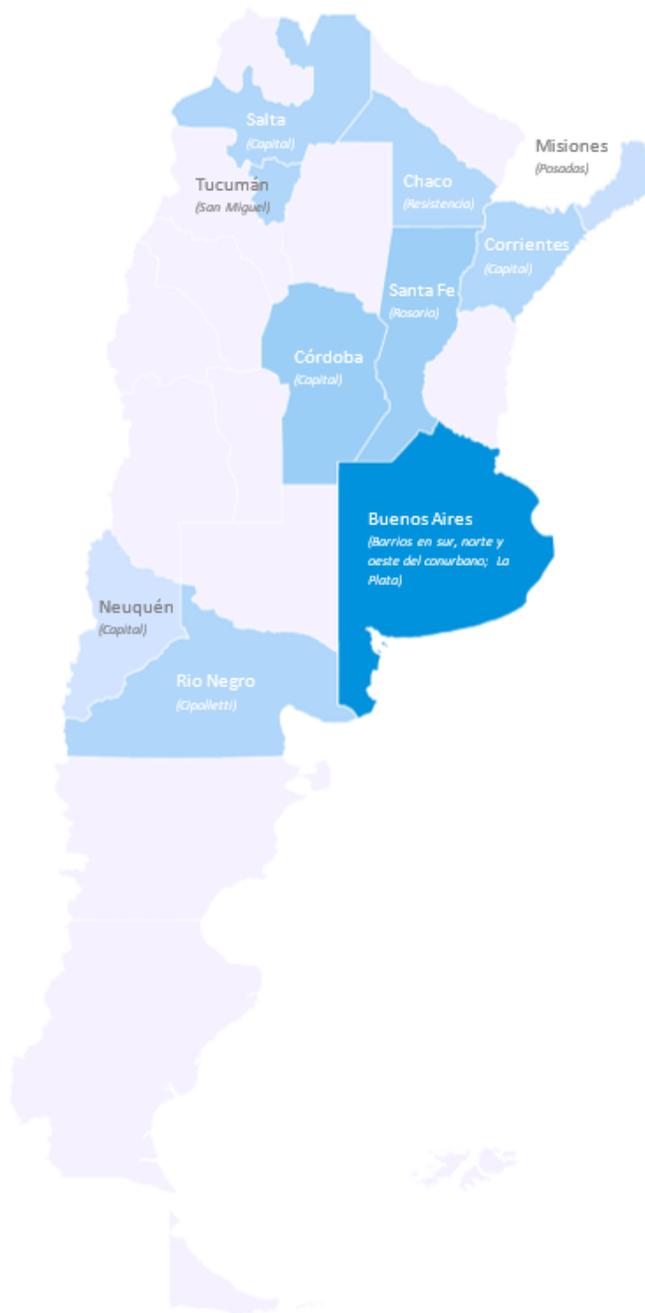
Limitaciones del estudio

Dentro de las limitaciones identificadas en este primer relevamiento a nivel nacional se halla, por un lado, la metodología utilizada para el relevamiento. 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. 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 y mejoramiento de vivienda, así como sentar las bases y establecer problemas de investigación para estudios posteriores. Asimismo, su carácter exploratorio, permitió generar nuevas preguntas de investigación que esperamos abordar en un futuro desde el Centro de Investigación Social de TECHO o bien, para quienes tengan interés en llevarlas adelante.

Alcance y características de la población



Más de la mitad de las personas ocupadas cobran ingresos menores al salario mínimo vital y móvil.

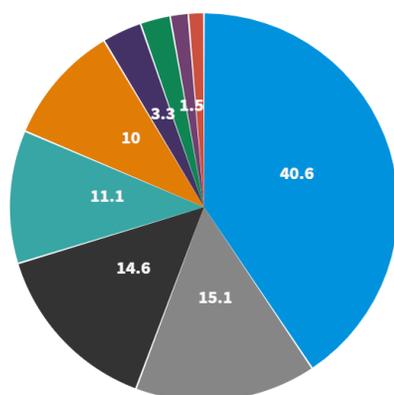
Situación Laboral

Antes de sumergirnos en el análisis de las dimensiones de inclusión financiera es preciso conocer cuál es la situación laboral de las personas relevadas. 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

n= 478

- Actividad vinculada al comercio
- Construcción
- Empleada/doméstica
- Servicios
- Otro
- Recolección de residuos o venta de bienes recuperados
- Trabajo comunitario
- Delivery con aplicación
- Changas



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 actividades³, más de la mitad indicó recibir ingresos mensuales menores al salario mínimo vital y móvil**.

³ 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.

ACCESO

CUENTAS Y MEDIOS DE PAGO

Acceso a cuentas

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.

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).

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) realmente la tienen.

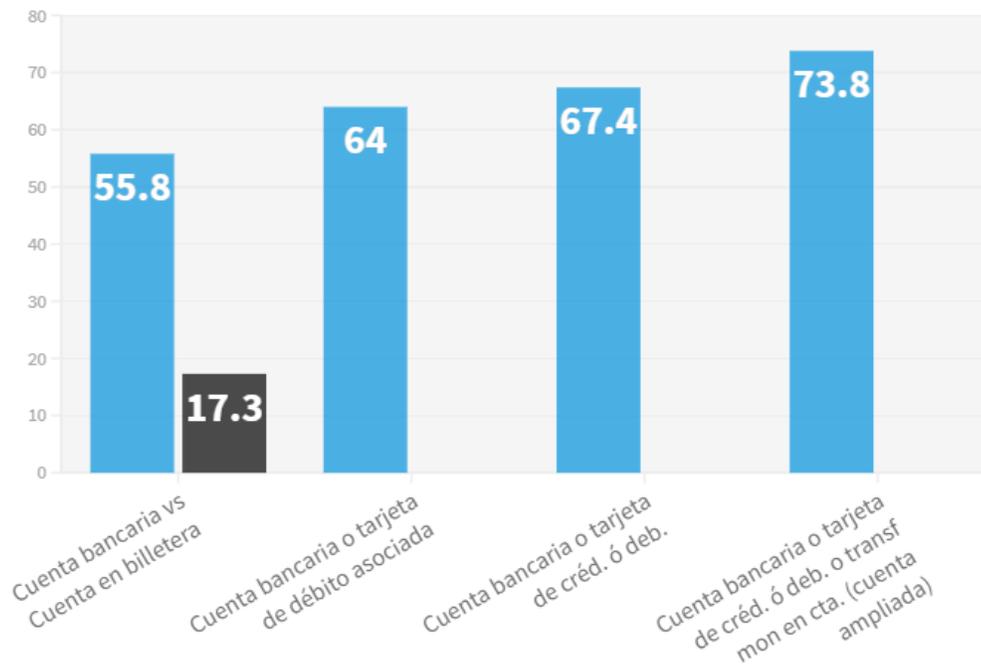
De las personas entrevistadas, 6 de cada 10 reportaron tener al menos una cuenta en una institución financiera. Podemos llamar a estas personas “de plena percepción”.

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 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Carballo 2020c), permite un acercamiento entre quienes poseen una cuenta en plena conciencia de ello (respondentes 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 64,0%, 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.

Percepción versus bancarización de las personas

% sobre el total de personas encuestadas



Otro hallazgo contundente, es la **poca penetración relativa de acceso a cuentas digitales⁴ 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 otra cuenta en instituciones financieras. Todavía los bancos permanecen como el tipo de institución que recepciona la mayor cantidad de cuentas de forma única en 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.

⁴ Se preguntó por una billetera o cuenta virtual (como por ejemplo, Mercadopago, Ualá, Naranja X, Billetera Rapipago, Pago 24, etc.)

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. En cuanto a los programas del Estado, **más de la mitad de las personas relevadas (61,9%) declaran ser receptoras de transferencias, siendo el 74,2% 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.**

Más de la mitad de las personas entrevistadas que reciben una transferencia del estado a través de una institución financiera, declaran que se trata de la primera cuenta que abrieron en su vida.

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 o mediante una tarjeta prepaga.

Barreras en el acceso a cuentas

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.

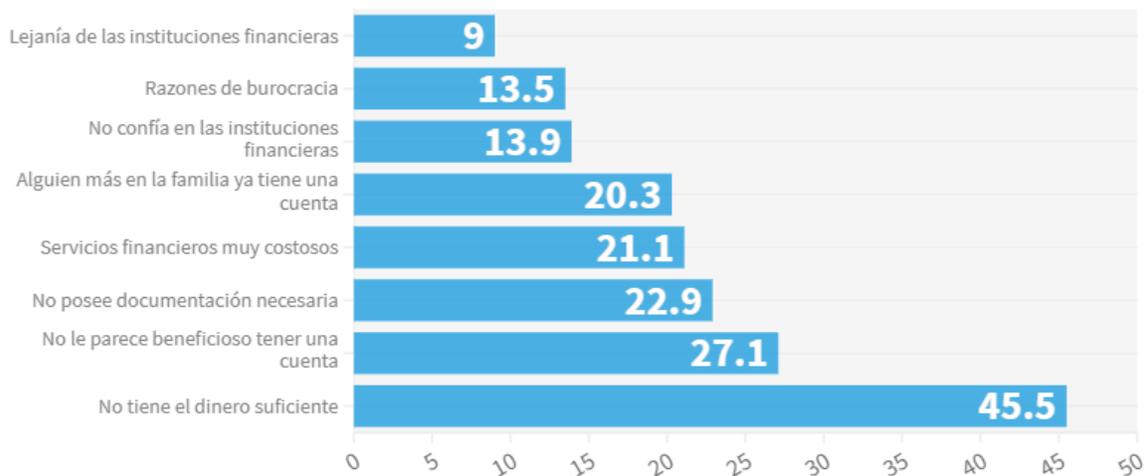
Entre las principales razones por las que las personas no tienen una cuenta se encuentran (brindando opciones de respuestas múltiples): la falta de dinero (45,5%), la falta de incentivos (27,1% no encuentran beneficio alguno o no tienen interés), la falta de documentación necesaria (22,9%) y los altos costos (21,1%). Las primeras dos razones coinciden con las cifras del Banco Mundial (2017) que indican que los principales argumentos para no tener una cuenta para transacciones en la región de América Latina son la falta de fondos (58%) y los altos costos de los servicios financieros (52%).

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.

Razones por las que no poseen una cuenta

% sobre el total de personas que respondieron no tener cuenta

Respuesta múltiple. n=266



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.**

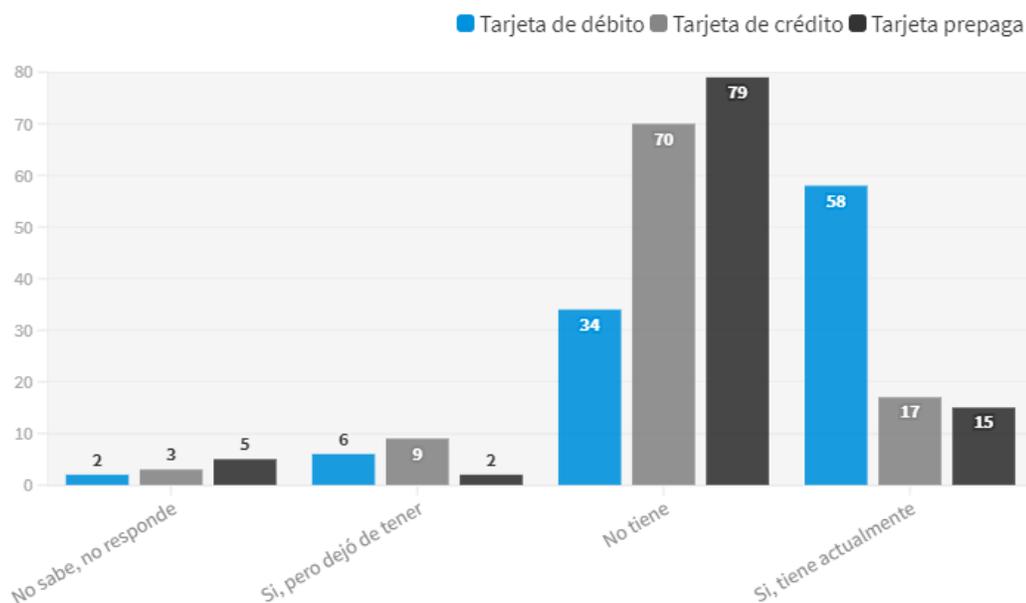
Acceso a medios de pago

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.

Tenencia de tarjetas

% sobre total de personas encuestadas

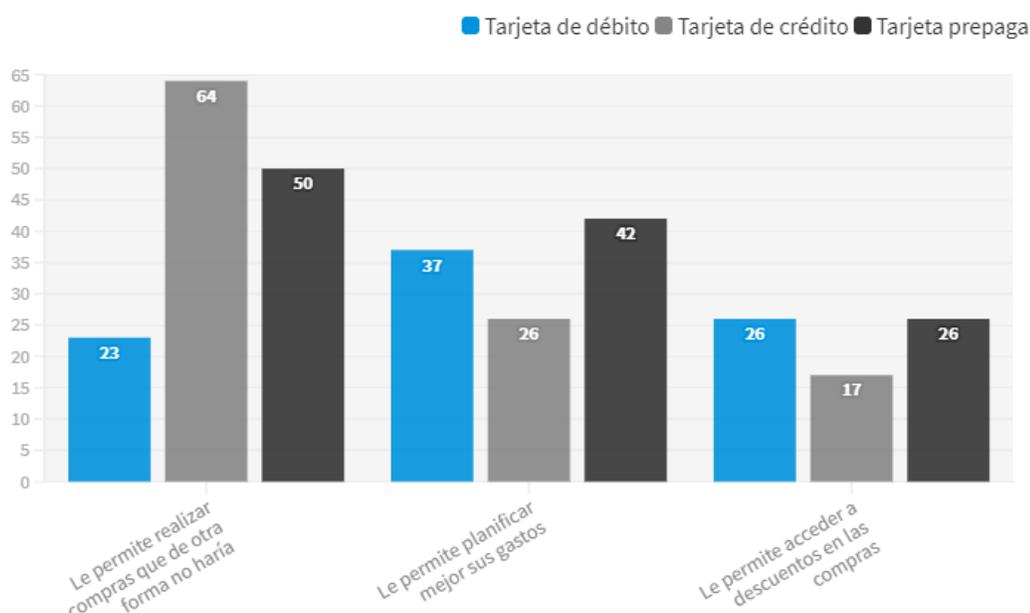


Por el lado de la tenencia de tarjetas prepagas, en su mayoría son ofrecidas por empresas de la industria fintech y están asociadas a las cuentas digitales. Tal es así que **de las 43 personas que únicamente tienen cuenta digital, el 74% tiene tarjeta prepaga**. También resulta relevante del análisis 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.

Razones de tenencia

% sobre total de personas que poseen tarjeta, para cada caso



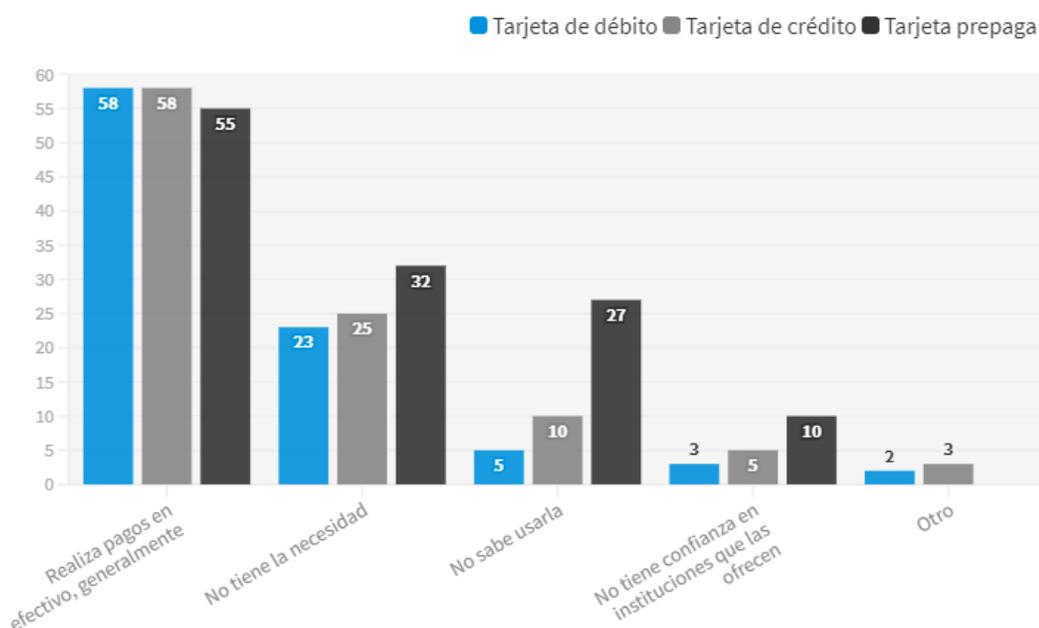
Barreras en el acceso de medios de pago

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%:

Razones de no tenencia

% sobre total de personas que no poseen tarjeta, para cada caso



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.**

Uso de efectivo en la economía popular

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 efectivo⁵, fundamentalmente

⁵ Véase: Pagos digitales en la Argentina: el 60% de las operaciones ya se realizan bajo esta modalidad (10 febrero 2021). Disponible en:

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 (Demirgüç-Kunt et. al., 2018).

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,

<https://camarafintech.com.ar/pagos-digitales-en-la-argentina-el-60-de-las-operaciones-ya-se-realizan-bajo-esta-modalidad/>

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.

CONECTIVIDAD

Y DIGITALIZACIÓN

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. Pareciera entonces que el gran desafío sobre el acceso podría ser abatido con solo un clic, trayendo nuevas preguntas sobre las barreras existentes para lograr una economía digital inclusiva.

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.

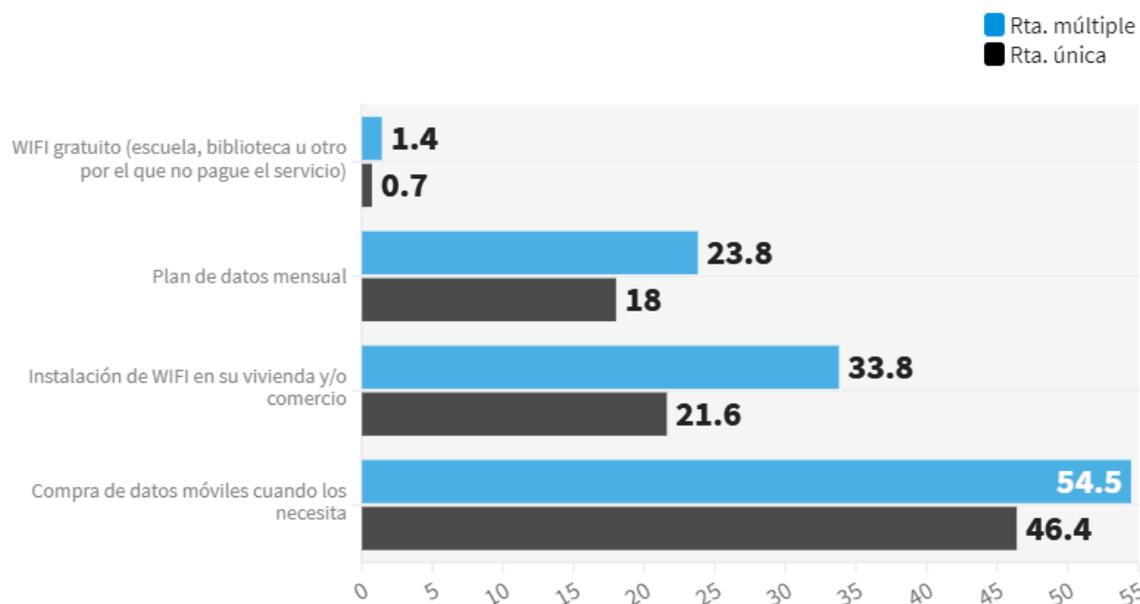
Del diagnóstico realizado se desprende que efectivamente existe una alta penetración de teléfonos móviles e inteligentes en la población relevada. Si bien hay 125 personas que no poseen teléfono móvil (el 16,6% del total), **8 de cada 10 personas cuentan con un equipo móvil en el que pueden descargar 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.

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.**

Fuentes de acceso a internet

% sobre el total de personas que poseen smartphone y acceden a internet

n=582



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.

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.

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.

Usos de 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

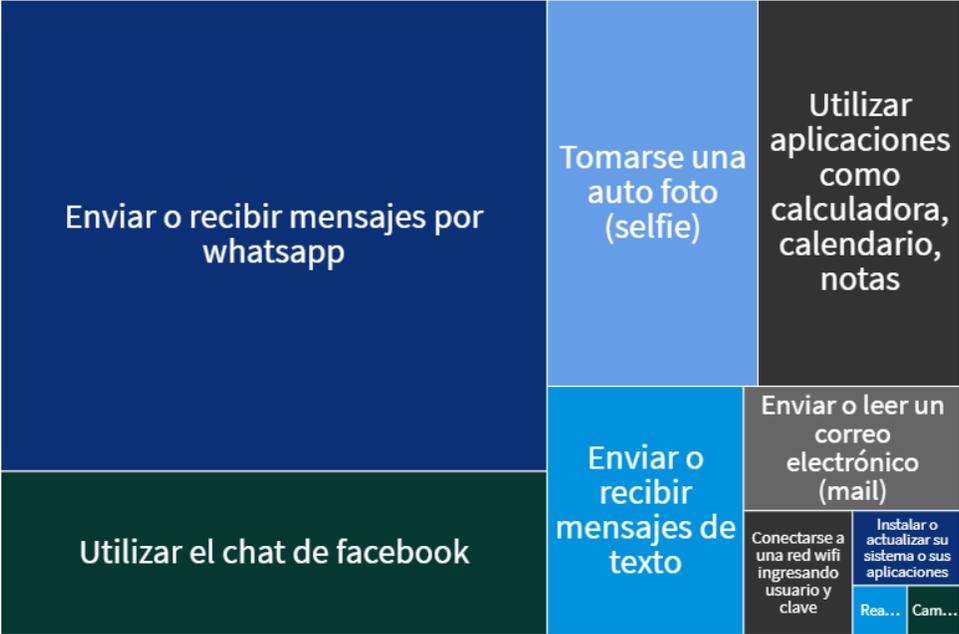
es menor que la mayoría de las personas lo haga frecuentemente, dejando abierta la posibilidad de realizarlo para el uso de aplicaciones específicas.

Utilización de celular para diferentes acciones

Más de 6 veces en el último mes

n=571

Size by:
más de 6

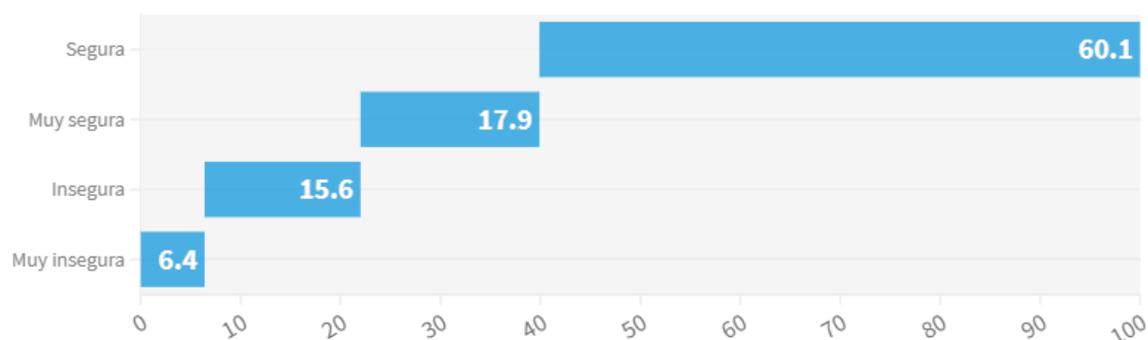


Con respecto a **la seguridad que tienen las personas sobre el uso de su teléfono**, es decir, su percepción sobre las capacidades de entenderlo y usarlo correctamente, **el 60,0% se siente “segura” y un 17,9% “muy segura”**. Asimismo, existe un porcentaje considerable de personas (2 de cada 10 encuestados) 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.

Seguridad en el entendimiento y uso de teléfono móvil

% sobre el total de personas que poseen smartphone

n=591



Box 1: Uso de aplicaciones para delivery y barrios populares

Uno de los fenómenos potenciados por la pandemia y el contexto de aislamiento 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.

La presencia de estos servicios en los barrios populares fue ínfima. 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.**

USO

CUENTAS Y MEDIOS DE PAGO

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) el uso que se da a los productos y servicios que ofrece.

Extracción y depósitos en 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 frecuente⁶.

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%).**

Más de la mitad de las personas receptoras de transferencias del Estado retira todo el dinero de inmediato (58,4%) alegando, principalmente, la falta de confianza en las instituciones financieras (57,7%) y la necesidad del dinero en efectivo para realizar pagos o compras (15,6%).

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

⁶ El Banco Mundial habla de “uso frecuente” de 3 a 5 veces al mes.

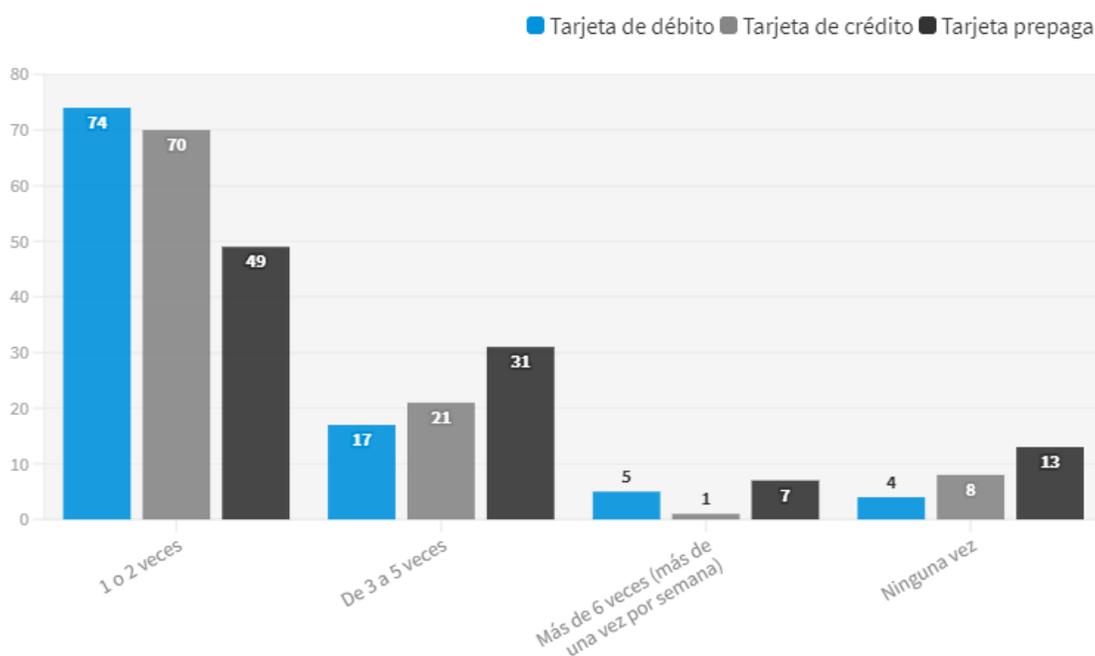
medios de pago, como el pago por QR o transferencia, a continuación se expondrá que no ocurre tal cosa.

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.

Uso de tarjetas

% sobre total de personas que utilizan tarjeta, para cada caso



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.

Uso de teléfono móvil para transacciones

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: 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 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 (Di Giannatale y Roa, 2019).

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.

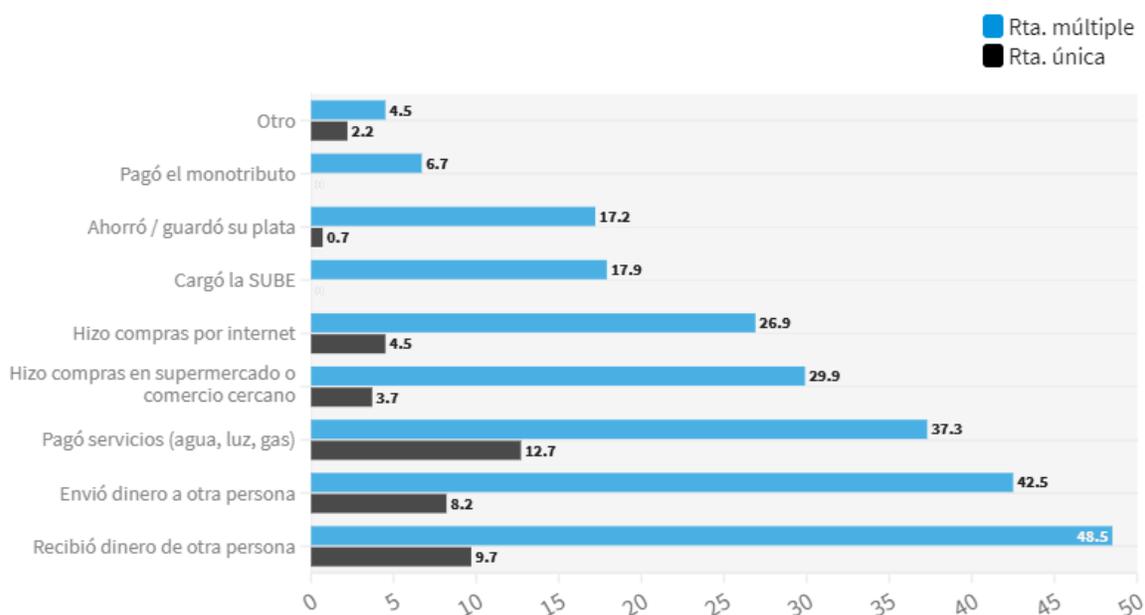
La realidad de los barrios populares parecería diferir de las grandes tendencias en materia de digitalización financiera mediante telefonía móvil. Sólo 2 de cada 10 (22,6%) utilizó su móvil para pagar servicios, enviar o recibir dinero, o realizar compras.

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.

Uso de celular asociado a pagos y finanzas

% sobre el total de personas que utilizaron su teléfono en el último año

n=134

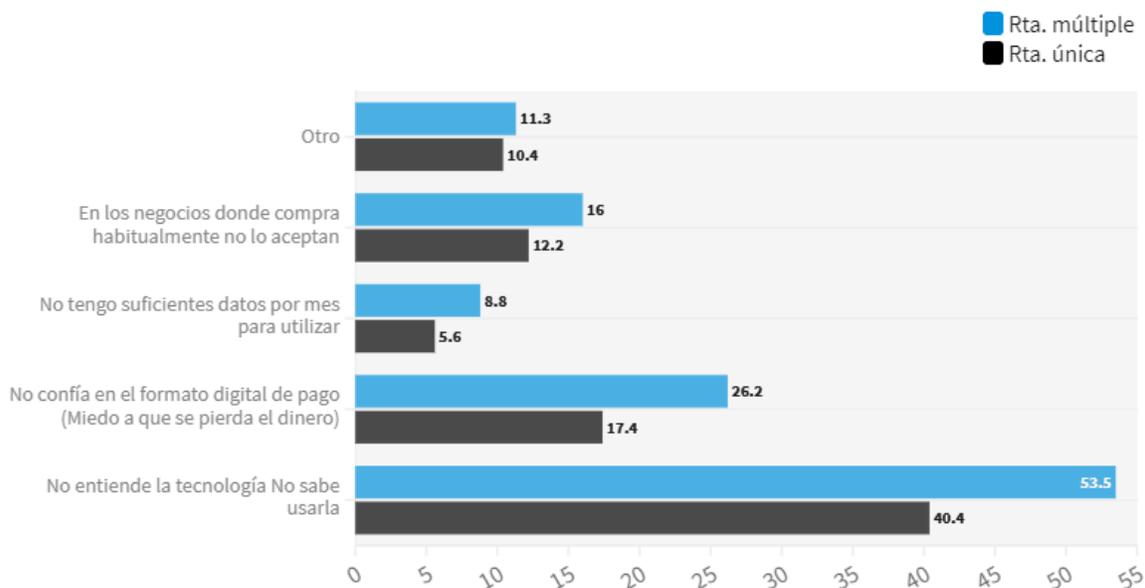


Entre quienes no utilizaron su teléfono móvil para pagar servicios, enviar o recibir dinero, o compras, contemplando respuestas múltiples, más de la mitad indicó tener problemas para entender el funcionamiento de las aplicaciones financieras (53%) y no saber usarlas, un cuarto no confía en el formato 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.

Razones para no usar el celular para pagos o finanzas

% sobre el total de personas que no utilizaron su teléfono en el último año

n=443



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.

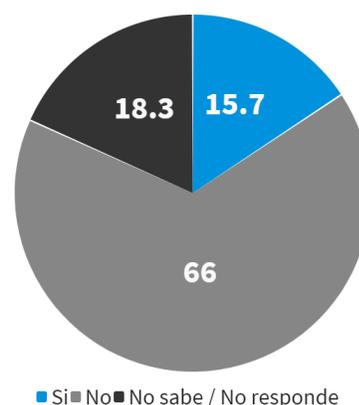
Uso potencial de teléfono móvil

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 en el gráfico 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.

Uso potencial de teléfono móvil para transacciones financieras

n=459



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.

Uso de medios de pago digitales en comercios

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, 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 servicios⁷.

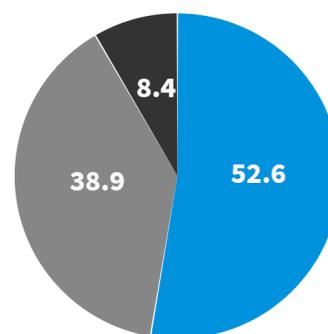
Se alcanzó un total de 95 de personas a quienes se indagó sobre la aceptación de medios de pago digitales en su actividad: razones, barreras y recomendación sobre su uso. Si bien el número alcanzado de respuestas no permite la generalización de los datos, este apartado se incluye a modo exploratorio sobre las razones de aceptación o no en comercios de barrios populares. Queda como tarea para futuros estudios la tarea de profundizar las tendencias señaladas a continuación.

Aceptación de medios de pago digitales en comercios

5 de cada 10 comercios incluidos en este apartado acepta al menos un medio de pago distinto al efectivo. Además, 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.

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).** El 68% de los comercios relevados

Aceptación de medios de pago digitales
n=95



- Acepta pagos a través de medios digitales (al menos 1)
- No acepta ningún medio de pago
- Aceptaba, pero dejó de hacerlo y ahora no acepta

⁷ Comercio: carnicería, verdulería, restaurante, venta de ropa, venta de especias, cosméticos, limpieza, etc. Servicio: peluquería, dentista, cerrajería, plomería, etc.

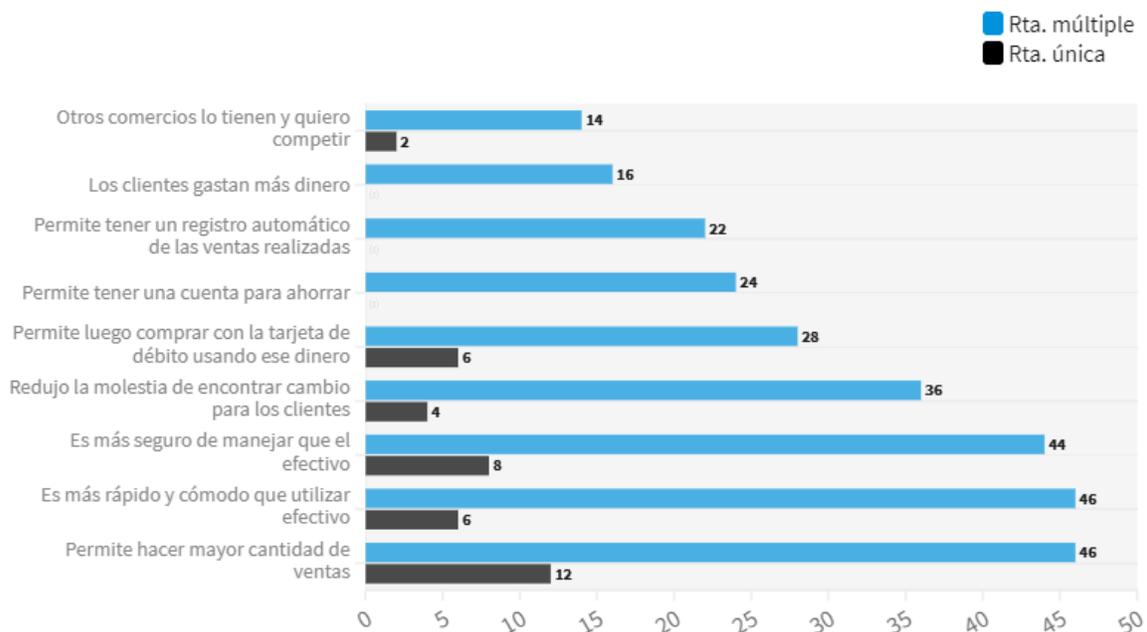
acepta más de un medio de pago, lo que puede interpretarse como que una vez que el comercio acepta este canal, por lo general, las opciones de pago para los clientes son variadas.

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.

Razones de aceptación de medios de pago digitales

% sobre el total de personas que aceptan medios de pago

n=50



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 son múltiples. Son pocas las personas que expresaron únicas razones de aceptación.

Barreras en la aceptación de medios de pago 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 le interesaría aceptar medios de pago digitales en el futuro identificando beneficios vinculados a la practicidad de no manejar efectivo (por seguridad, rapidez y por evitar

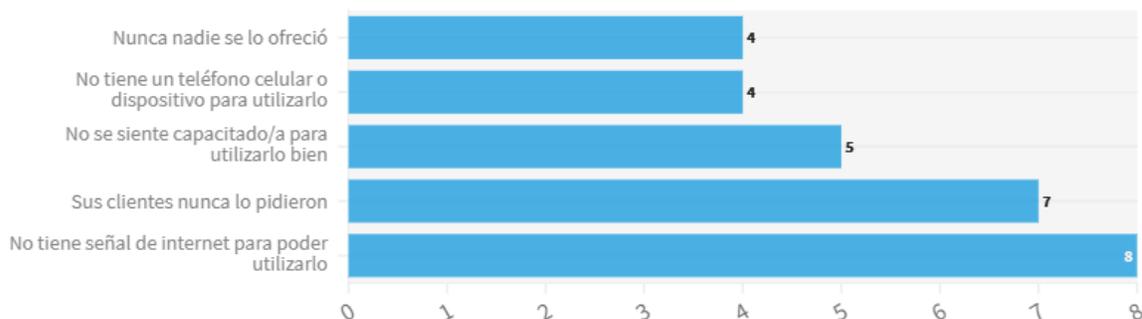
problemas con el cambio) y, por la potencialidad en las ventas (mayor competencia y ventas).

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.**

Top 5 razones por las cuales no aceptan medios de pago digitales

Cantidad de personas que aceptarían medios de pago, pero no lo hacen actualmente

n=20



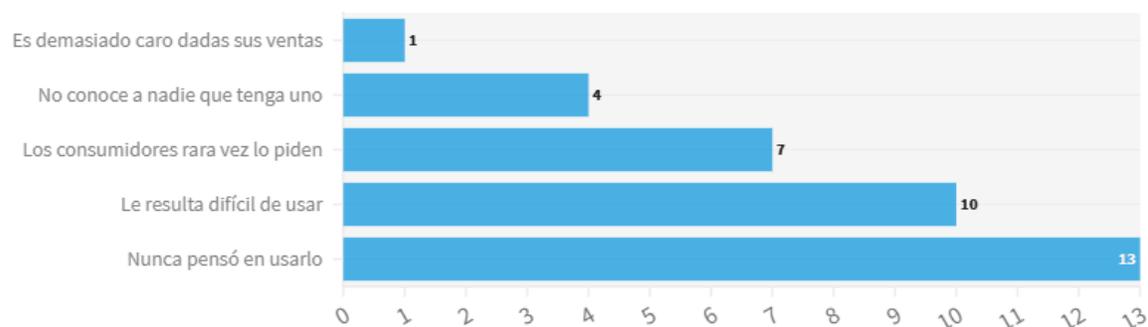
En este sentido, se identifican problemas de infraestructura anteriormente mencionados y razones vinculadas a la formación e información sobre estas herramientas. También **fueron consultadas por motivos asociados a la carga impositiva, la declaración de ingresos y la habilitación comercial, aunque estos 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.

Top 5 razones por las cuales no aceptarían medios de pago digitales

Cantidad de personas que no aceptan medios de pago y tampoco lo harían

n=17

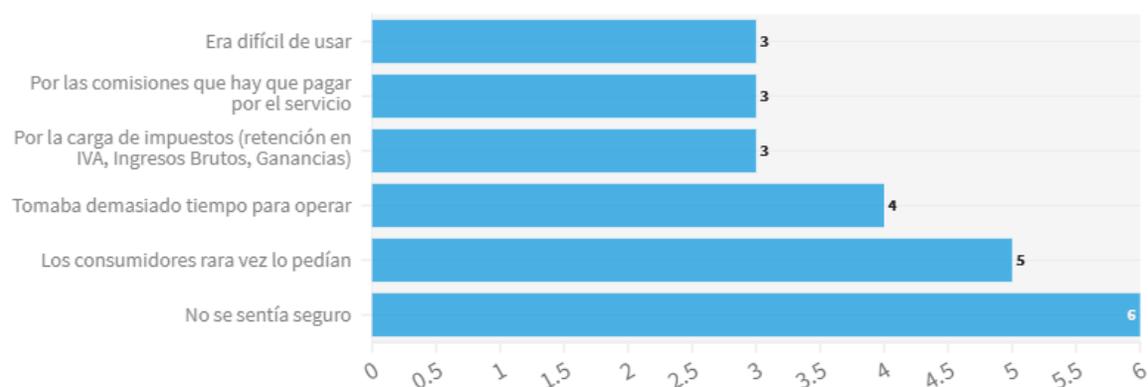


Con el objetivo de tener una idea más clara sobre las barreras que existen para la aceptación de los medios de pago digitales, es oportuno **analizar las razones por las cuales las personas que aceptaban dejaron de hacerlo (sólo un 8% de comercios entrevistados)**. De ese análisis se desprende la falta 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.

Top 6 razones por las cuales dejaron de aceptar

Cantidad de personas que dejaron de aceptar medios de pago digitales

n=15



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.

BOX 2: El fenómeno de las 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, 2020d).

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.**

MEJORAMIENTO

DE VIVIENDA Y MEDIOS DE PAGO

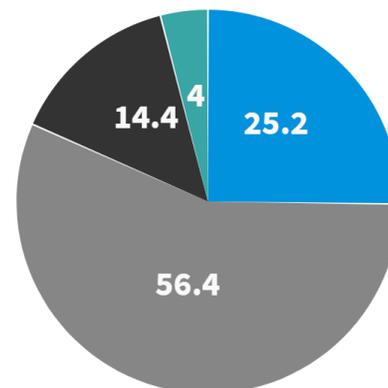
La magnitud del déficit cualitativo y cuantitativo de vivienda, que afecta a más de 3.500.000 de personas en la Argentina, incita a poner atención en esta problemática. Sumado a esto, las características de déficit habitacional propia de los más de 4.416 barrios populares, entre ellas, la falta de acceso a servicios públicos y básicos como el alumbrado, agua, gas, salud pública, seguridad, entre otros y, la falta de integración socio-urbana con la ciudad; agravan aún más la situación en la que viven más de 4.000.000 de personas en el país.

Mejoramiento de vivienda

La necesidad de mejorar la vivienda, es producto del déficit habitacional que posee nuestro país, el cual evita que una gran cantidad de personas puedan acceder a un hábitat digno en el cual tengan disponibilidad de tierra, infraestructura básica y equipamiento para llevar a cabo sus actividades cotidianas. La consigna establecida en momentos de confinamiento como medida de prevención de la pandemia hizo que el “*quedarse en casa*” no sea una opción segura para muchas personas que habitan en los barrios populares.

De las personas entrevistadas, más de la mitad (56,4%) realizaron al menos una mejora en su vivienda durante el último año. En un contexto de profunda crisis económica y situación de emergencia sanitaria, a raíz de la pandemia del COVID-19, en el que las prioridades de las familias de los barrios populares se centraron en el acceso a

Realización de mejoras en la vivienda
% sobre el total de personas entrevistadas
n=750



- Desearon hacer mejora, pero no pudieron
- Hicieron alguna mejora
- No hicieron mejora
- No sabe / No responde

alimentos y productos de higiene⁸, la vivienda y su mejoramiento también ocupó un lugar prioritario.

Por otro lado, **si contemplamos a quienes desearon realizar una mejora, pero no pudieron hacerlo, el porcentaje de personas que identifican necesidades de vivienda asciende al 81,6% del total de personas entrevistadas.** Entre las razones mencionadas para no realizar mejoras, **6 de cada 10 refirió a la falta de dinero o problemas de acceso al crédito. Esto deja entrever el vínculo entre el déficit habitacional con las posibilidades de financiamiento para poder combatirlo.**

Solo un 14,4% de las personas entrevistadas dijeron no realizar mejoras por no considerarlas necesarias u otras razones no mencionadas.

Las principales razones que condujeron a que las personas realicen mejoras en su vivienda, se concentran en la necesidad de una vivienda más grande (40,8% del total de las personas que hicieron mejoras), a problemas en la estructura de la casa (35,6%), a la posibilidad de dividir ambientes (27,5%) y al deseo de mejorar la fachada (24,0%).

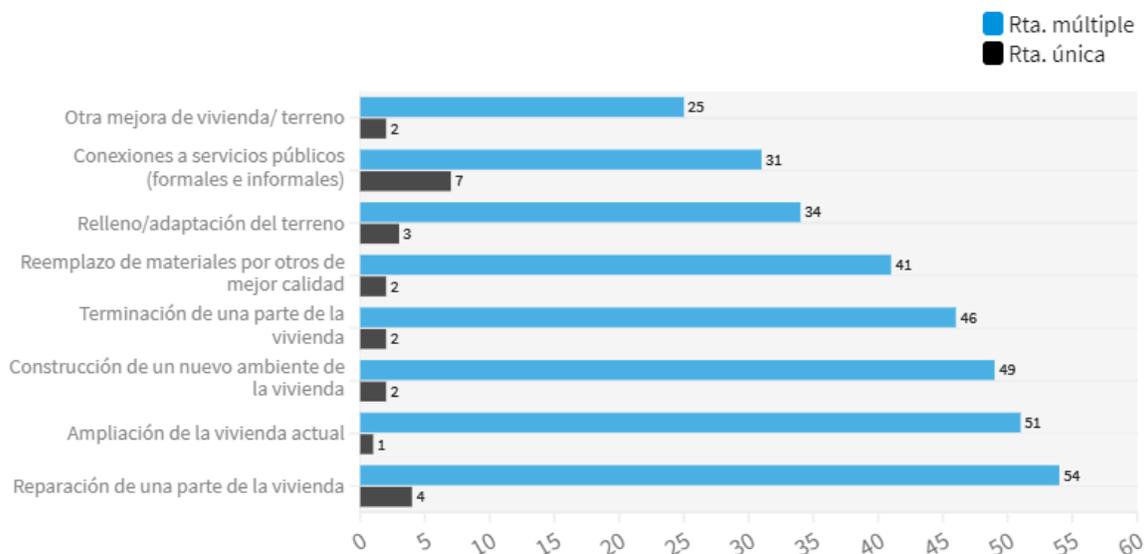
Enfatizando en aquellas personas que avanzaron en procesos de mejora de sus viviendas, la situación en la que se encontraban las mismas fue lo que motivó su progreso.

⁸ Ver informe *Efectos de la pandemia COVID-19 en los barrios populares* (TECHO, 2019) en <https://drive.google.com/file/d/1UXzQuNh7rExBia0YZ--2NdBmc2J0Ble1/view>

Mejoramientos realizados

% sobre el total de personas que realizaron alguna mejora

n=423



Observamos que aquellas personas que realizaron únicamente la construcción de una nueva parte de su vivienda o sólo ampliaron la misma tenían una necesidad vinculada a un déficit cuantitativo por más de un hogar en la vivienda y/o por hacinamiento. Para el caso de los entrevistados que respondieron por la construcción de su vivienda, junto con otro tipo de mejora (ampliación, refacción, etc.), se situaron dentro de la esfera del déficit mixto, es decir, tanto cuantitativo como cualitativo. Este último concepto, indica que la vivienda era deficitaria en sus características principales (materiales, servicios y/o espacios). La mayoría de las viviendas poseía esa carencia, si se observa la multiplicidad de respuestas para cada categoría. Por último, quienes manifestaron realizar algún tipo de mejora, ya sea en conjunto con otras o únicas, tenían un déficit cualitativo. Es de esta forma que se identifica que el déficit habitacional se concentraba principalmente en las características de las viviendas, las que necesitaban ser mejoradas para que incrementen las condiciones de vida de las personas.

Por otro lado, se destaca que de las personas que realizaron mejoras en su vivienda, 6 de cada 10 desean continuar haciéndolas o llevar a cabo nuevas, dejando entrever la existencia de un ciclo progresivo de construcción. Cabe destacar que, este ciclo está sujeto no sólo a las necesidades de cada familia, sino a las posibilidades de dinero para realizarlas. **Identificando esta demanda potencial es que tiene sentido pensar en productos de ahorro y crédito para el mejoramiento de vivienda que acompañen el ciclo de construcción de la vivienda.**

Financiamiento de las mejoras

Cuando se piensa en la inclusión financiera como medio, pero no como fin en sí mismo, toma sentido profundizar en instrumentos de ahorro y crédito, vinculados a objetivos concretos. Particularmente en los barrios populares, el ahorro y crédito vinculado a vivienda, es uno de los principales motivos para pensar en términos de inclusión financiera de las personas.

Al preguntar por la forma de financiamiento, teniendo en cuenta respuestas múltiples, **el 80% de quienes realizaron al menos una mejora en su vivienda durante el último año lo hicieron a partir del ahorro semanal o mensual. Este hallazgo toma aún más relevancia, siendo que para el 62% fue la única forma de financiar sus obras.**

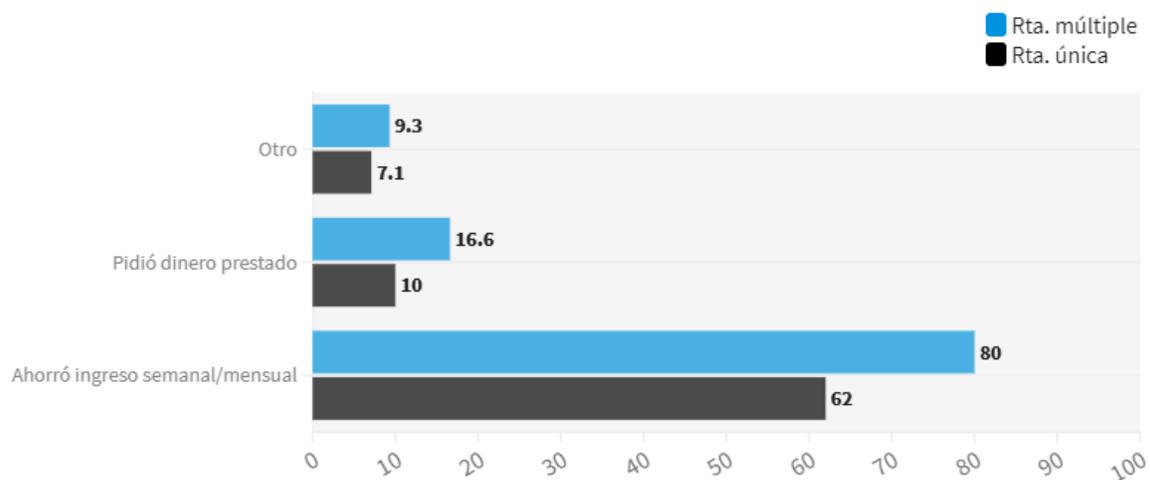
8 de cada 10 personas que realizaron mejoras, utilizaron ahorros propios para su financiamiento y sólo 1 de cada 10 pidió dinero prestado.

Por otra parte, un 16,6% de quienes realizaron mejoras financiaron también sus obras con dinero prestado, entre otras formas.

Financiamiento de mejoras

% sobre el total de personas que realizaron alguna mejora

n=421



Ahorro para el mejoramiento

El ahorro para el mejoramiento de vivienda no es una novedad dentro de los barrios populares. Este esquema rompe con el prejuicio que recae sobre las personas de menores ingresos respecto de su capacidad de ahorrar y

demuestra el potencial de la inclusión financiera en acompañar y facilitar estas capacidades instaladas.

Se observa que, como opción predilecta, el dinero en efectivo sigue siendo el medio de ahorro elegido por las personas, seguido por la compra de materiales para la construcción. En menor medida se hacen presente las “ruedas” o “vaquitas”, grupos de ahorro no registrado que se basan en la confianza de sus integrantes, principalmente.

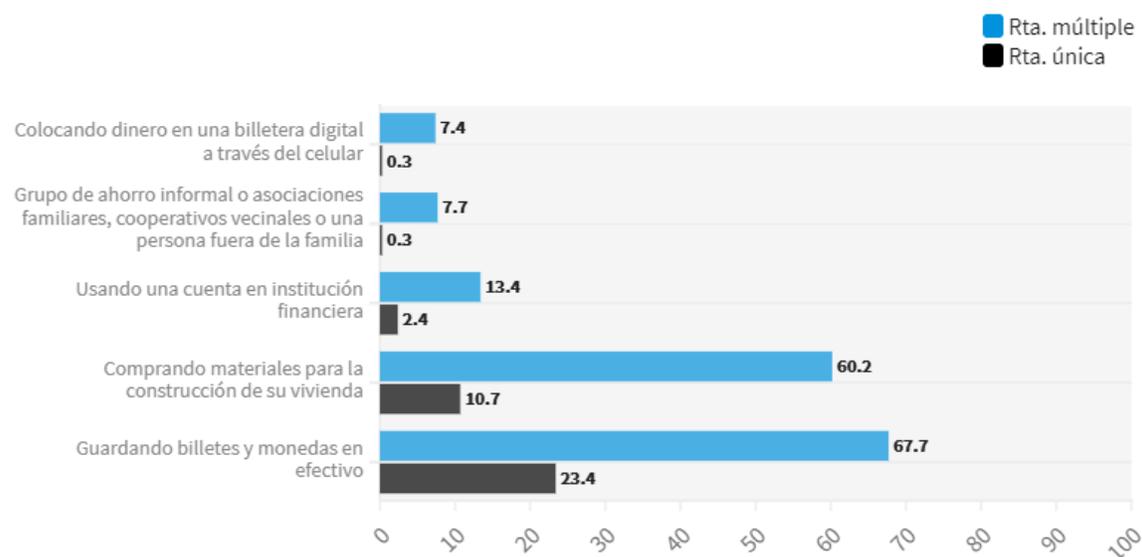
Por su lado, las cuentas en instituciones financieras tradicionales y en billeteras digitales, a través del celular, no parecen tener un peso significativo.

7 de cada 10 personas que ahorraron, lo hicieron en dinero en efectivo. 6 de cada 10, a través de la compra de materiales para la construcción.

Medios de ahorro utilizados

% sobre el total de personas que ahorraron dinero

n=337



Teniendo en cuenta lo mencionado y el contexto inflacionario que estamos transitando, **el resguardo de dinero a través de la compra de materiales para la construcción, parece ser una opción, aunque no así el guardado de dinero en efectivo.** Esta última, no es una opción rentable para ahorrar dinero, agravando la situación de vulnerabilidad económica en la que se encuentran las personas. Por otra parte, es reflejo de la falta de alternativas que disponen las personas para considerar mejores opciones, poniendo luz a la necesidad de productos y servicios financieros que atiendan estas necesidades, pero sobre todo, que se adapten

Crédito para el mejoramiento

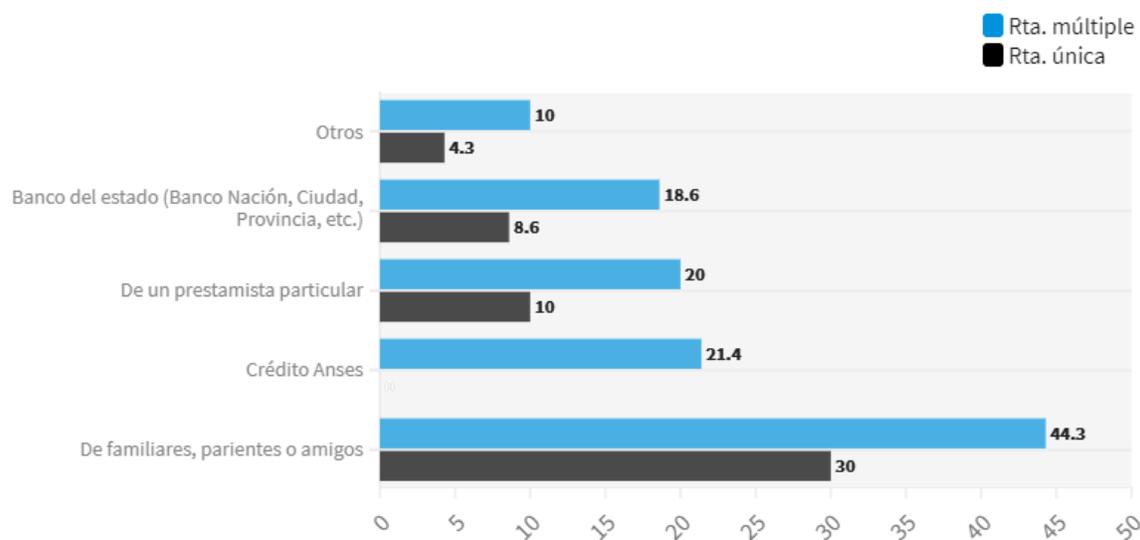
Por el lado de quienes financiaron las mejoras con dinero prestado (16,6% del total de personas que hicieron mejoras), el 4 de cada 10 obtuvo fondos a través de familiares y amigos, lo que deja entrever que la principal fuente de crédito se encuentra por fuera de las instituciones financieras.

Por el lado de otras fuentes utilizadas, el 42,9% de las personas que tomaron dinero prestado en el último año, dijeron hacerlo a través de una institución formal (crédito Anses, Banco del Estado o privado). Un porcentaje considerable (20%) obtuvo un préstamo por medio de un prestamista particular, alcanzando tener esta única fuente de financiamiento para el 10% de los que pidieron un crédito.

Top 5 fuentes de crédito para mejoramientos de vivienda

% sobre el total de personas que pidieron prestado dinero

n=70



Estos resultados muestran, por un lado, que la mayoría de **las personas que pidieron prestado dinero en el último año para mejoramiento de la vivienda lo hicieron exclusivamente a través de canales informales** y, que el **financiamiento formal para el mejoramiento de la vivienda parece no estar entre las primeras opciones para las personas de los barrios populares**. Entre las causas, podrían identificarse las vinculadas a las barreras de acceso antes mencionadas para las cuentas y tarjetas, aunque no se exploraron específicamente en este caso.

Autoconstrucción y mejoramiento

La autoconstrucción ocupa un lugar relevante dentro del trabajo no remunerado existente en los barrios populares. Su mención no sólo radica en el reconocimiento de las capacidades existentes, sino también en la oportunidad en materia de acompañamiento y financiamiento de la vivienda.

Tal es así, que de las personas que realizaron mejoras en su vivienda, **9 de cada 10 invirtieron su dinero en la compra de materiales para la construcción, lo que indica que la obra se realizó con mano de obra no remunerada.** El porcentaje restante destinó fondos únicamente para el pago de mano de obra, lo que indica que la compra de materiales fue anterior o provino de otras fuentes.

De los hogares en donde se realizaron mejoras de vivienda, en 5 de cada 10 realizaron la obra integrantes de la familia sin ayuda, lo que se traduce en autoconstrucción. Las opciones que le siguen refieren al trabajo de integrantes del hogar con algún tipo de ayuda (vecinos y vecinas, familiares, amistades u organizaciones sociales). **Esto muestra las estructuras de colaboración y trabajo comunitario existentes en los barrios populares, pero a su vez tiene implicancias económicas, ya que se trata de trabajo no remunerado difícil de cuantificar que permanece en la esfera del barrio y además,** se traduce en menores gastos directos en mano de obra.

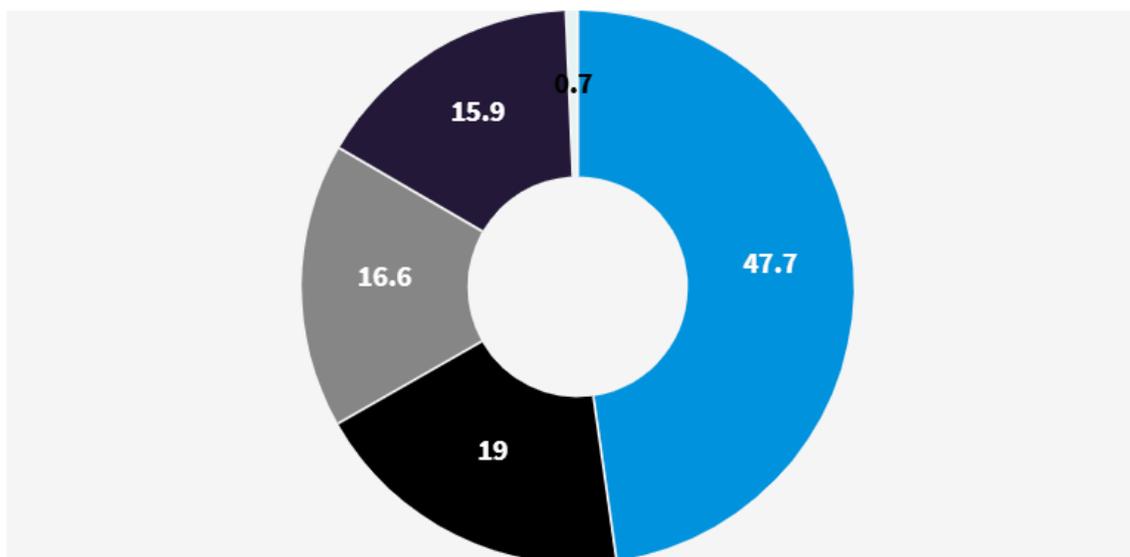
Por último, un porcentaje no menor (19%) de las obras fue realizado mediante la contratación de mano de obra.

Mano de obra mejoras

% sobre el total de personas que realizaron mejoras

n=421

- Integrantes del hogar sin ayuda
- Personas que trabajaron y recibieron un pago por ello
- Integrantes del hogar con ayuda de vecinos/as, familia y/o amigos/as
- Otra opción no contemplada (combinaciones de anteriores)
- Integrantes del hogar con ayuda de una organización social (sindicato, cooperativa, ONG)



Modalidad y medios de pago utilizados

Entendiendo la magnitud y dinamismo del sector de la construcción y específicamente, observando el alto porcentaje de personas que realizaron mejoras en su vivienda durante el último año, una de las oportunidades para profundizar el uso de productos y servicios financieros es a través de la compra de materiales.

A partir del análisis sobre los medios utilizados para la compra de materiales, se observa el rol principal del uso del efectivo, también para estos fines: **8 de cada 10 personas que realizaron compras de materiales, lo hizo únicamente en efectivo.** Por el lado de los pagos digitales, **se destaca el uso de tarjeta de crédito para la compra en cuotas y uso de tarjeta de débito, aunque en menor medida (5% y 12% respectivamente, de quienes compraron materiales).**

Teniendo en cuenta el medio de pago utilizado, los beneficios o descuentos pueden funcionar como incentivo para su uso. En este sentido, **de quienes utilizaron tarjetas de crédito (47 personas), el 82% obtuvo algún tipo de facilidad de pago en cuotas (Ahora 12, 18 u otro pago en cuotas).**

Además, la tenencia de tarjetas de crédito permite a las personas contar con este instrumento para realizar los pagos para el mejoramiento de vivienda ya que de las 85 personas que realizaron mejoras y tienen tarjeta de crédito, el 55,2% la utilizó alguna vez con esa finalidad. No se observa la misma situación en la relación con la tarjeta de débito, ya que de las 264 personas que tienen este instrumento y mejoraron la vivienda, sólo el 7% la utiliza para ese objetivo. **El uso del teléfono para realizar pagos es nulo, aunque el 68,3% de las personas que mejoraron la vivienda poseen celular y dispone de conectividad, siendo un potencial canal para ser explorado.**

Por otra parte, la modalidad de pago de materiales podría también utilizarse como estrategia de financiamiento a la hora de invertir en materiales para la construcción. Teniendo en cuenta el contexto inflacionario y el lugar que ocupan los materiales para la construcción en el ahorro de las familias, los pagos en cuenta corriente o por adelantado podrían resultar convenientes si se encuentran asociados a facilidades o descuentos. Aquí vale destacar que **7 de cada 10 de quienes compraron materiales, retiró el material al momento de la compra. Sólo un 10% de quienes realizaron mejoras pagaron a cuenta y fueron retirando materiales a medida que lo necesitaban y un 12% mencionó retirar el material todo junto y pagarlo en cuotas.**

PREOCUPACIÓN

Y VULNERABILIDAD FINANCIERA

Vulnerabilidad 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.

Según el último 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 60,4%

de las personas encuestadas por opción múltiple) y los obstáculos para obtener suficientes (42,6%) (TECHO, 2020).

En nuestro relevamiento, sólo 1 de cada 10 encuentra “muy posible” conseguir medio salario mínimo (\$12.200)⁹ 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.

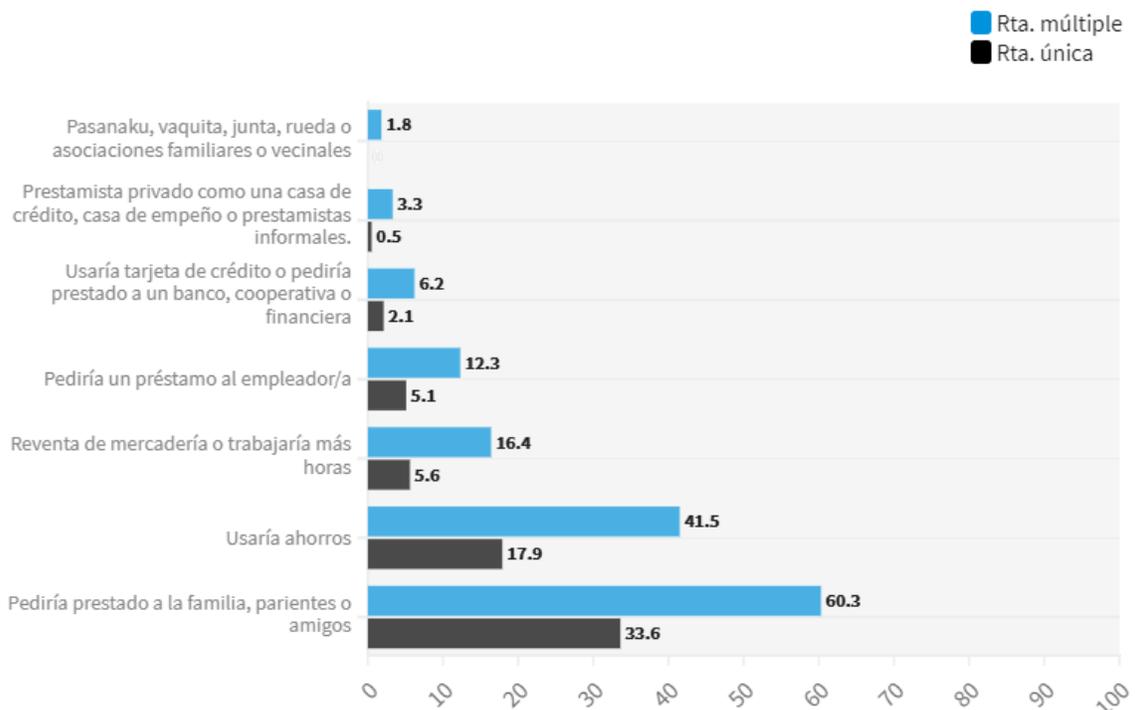
Estos indicadores exponen la situación de vulnerabilidad financiera presente en los barrios populares, teniendo una consecuencia directa y negativa sobre su bienestar. Esta situación no es menor a la hora de tener en cuenta posibilidades y fuentes de endeudamiento de dichas personas, sobre todo teniendo en cuenta las ventanas de oportunidades que traen las nuevas tecnologías.

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.**

Fuentes de dinero en caso de emergencia

% sobre el total de personas para quienes es posible o muy posible conseguir dinero en caso de emergencia

n=390



⁹ Valor a Junio 2021.

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).

Vulnerabilidad e inequidad de género

De la población entrevistada, la mayoría de 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.¹⁰

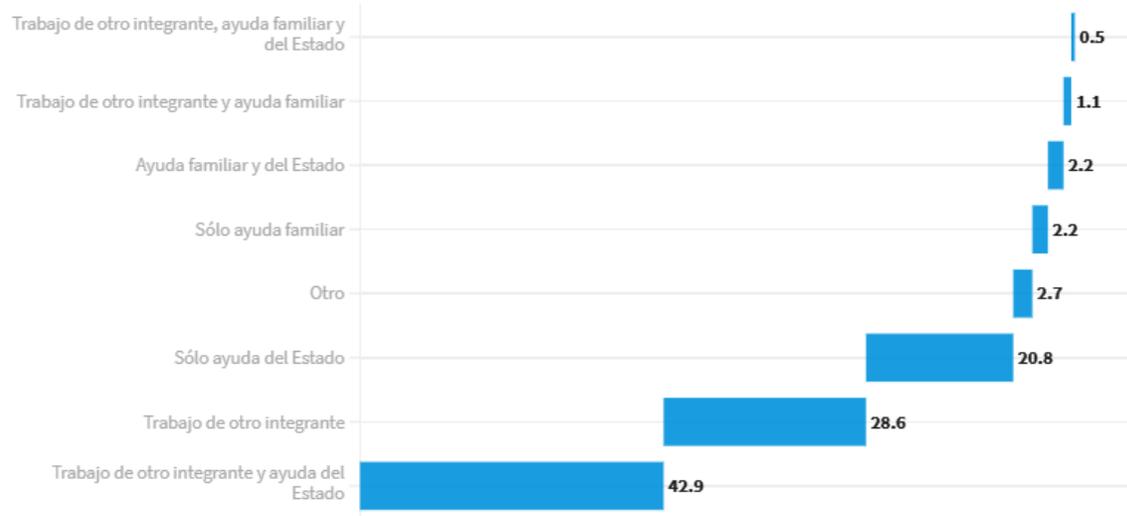
En principio, mientras **la mayoría de los hombres tiene un empleo fijo (73,4%), este porcentaje se da en un 45,2% para las mujeres. Al interiorizar el análisis dentro del universo femenino sin empleo (58% del total), un tercio de las mismas afirmaron dedicarse a las tareas del hogar.**

Con respecto a los ingresos 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.

¹⁰ De acuerdo a lo descrito en la metodología de este informe, no se buscaron cuotas de la población identificadas por género.

Ingresos complementarios de mujeres que se dedican a tareas del hogar

n=182



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.

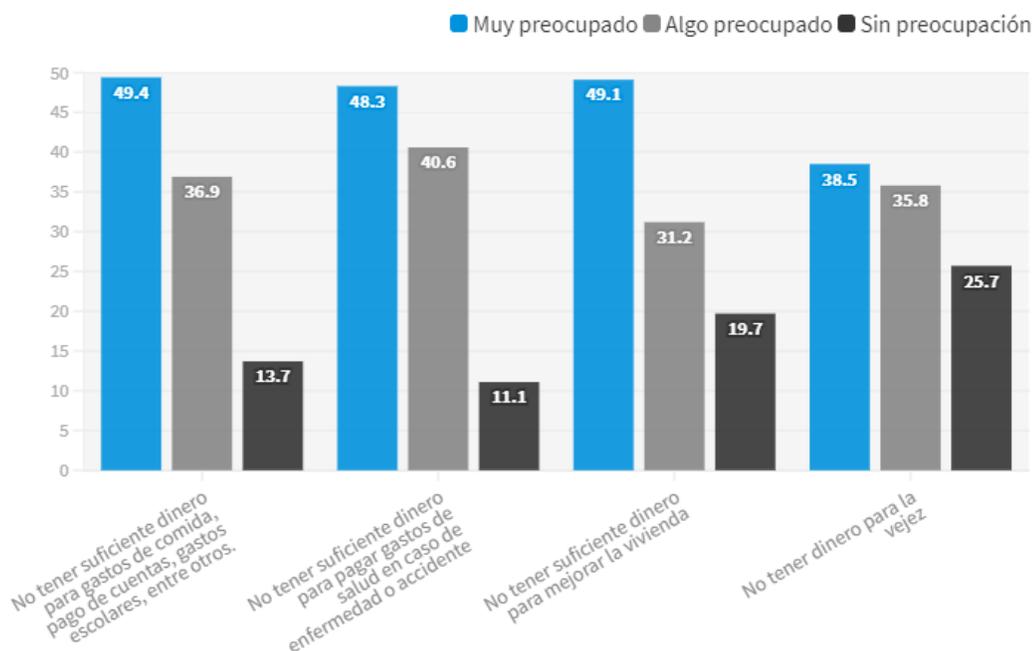
Preocupaciones financieras

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.

Preocupaciones de las personas

% sobre total de personas encuestadas

n=751



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.

CONCLUSIONES

Y RECOMENDACIONES

Reflexiones finales

A lo largo de esta investigación se analizaron las características principales de la inclusión financiera de las personas que viven en barrios populares, haciendo foco en los pagos digitales y la dimensión habitacional. La situación generada por la pandemia por 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 del impulso de 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 informe, a la vez de vislumbrar las bondades y desafíos de estos instrumentos vinculados a la vivienda y su mejoramiento.

En materia de acceso a cuentas en instituciones financieras de la población encuestada se halló un estrecho vínculo con los esfuerzos del Estado para llegar con programas sociales. Se observó que más de la mitad de las personas que reciben transferencias, abrieron una cuenta bancaria por primera vez con esta finalidad. Por otra parte, la falta de percepción sobre la tenencia de cuentas bancarias se hizo presente entre personas entrevistadas, ya que el 18% no se percibía titular de una cuenta, pero sí tenía tarjeta de débito, crédito o recibía transferencias del Estado por ese medio. Esto evidencia la falta de conocimiento e información sobre los productos que involucran al sistema financiero teniendo consecuencias sobre el bienestar financiero de las personas. Este último punto es tangencial cuando nos referimos a sectores populares.

En cuanto a las nuevas oportunidades que trae la tecnología y la digitalización aplicada a las finanzas, los resultados obtenidos señalan que aún queda trabajo por hacer. Los barrios populares 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. Si bien existe una alta penetración de smartphones (7 de cada 10 de entrevistadas), dejando entrever las grandes oportunidades en materia de accesibilidad, la mayoría de las personas tienen conectividad a internet a través de la compra de datos esporádica y muchas de ellas reconocen no tener suficientes durante todo el

mes. Por lo tanto, el alcance a servicios financieros “en un solo clic” se encuentra altamente condicionado. Además, se reconocen barreras en el entendimiento de la tecnología para realizar transacciones financieras a través del teléfono (sólo 2 de cada 10 personas lo hicieron este último año) y se reconoce, asimismo, que las personas no confían en las instituciones financieras que ofrecen estos servicios.

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 asentamientos informales. 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 falta de conocimiento e información es otro punto a resaltar en el análisis de la relación de las personas con los instrumentos financieros. 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.

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 en sí mismo y se materializa en oportunidades concretas. La vivienda, su construcción y mejora progresiva, es parte de la vida cotidiana de los sectores populares, encontrando desafíos concretos en materia de ahorro y crédito para su financiamiento. 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. El trabajo no remunerado y la autoconstrucción expone las capacidades existentes en materia constructiva y el destino de la mayoría de los fondos a la compra de materiales, con escasas facilidades de pago. Esta situación pone en evidencia la necesidad y oportunidad para pensar en una

política de inclusión financiera apalancada en la problemática habitacional destinada a la población que vive en asentamientos informales.

Las instituciones financieras, de la mano de la digitalización, hoy tienen el gran desafío de dar respuestas concretas en materia de inclusión de las personas. Esto implica que no sólo cuentan con una gran oportunidad, sino también con la responsabilidad sobre el bienestar de las personas.

Recomendaciones de política pública

- **Inclusión financiera para la vivienda como política de estado.** Promover las oportunidades de inclusión de las personas en el sistema financiero a través de productos de ahorro y crédito y facilidades de pago con foco en la provisión de vivienda y su mejoramiento. Este debe realizarse en el marco de las políticas de urbanización de barrios populares.
- **Inclusión de la economía popular al trabajo registrado mediante el uso de medios de pago digitales.** Inclusión de medios de pago digitales a través de políticas públicas de transferencias y programas de inclusión socioproductiva nacionales, contemplando facilidades y beneficios impositivos para su promoción, así como velando por la sostenibilidad y asequibilidad de servicios de pago.
- **Educación financiera y digital para sectores populares,** enfocada en el entendimiento de productos financieros, principalmente de ahorro con foco en la vivienda, y uso de aplicaciones digitales. Fomentar capacidades digitales y difundir conocimientos financieros a partir de las carencias de información más observadas para potenciar la capacidad la toma de decisiones informadas.
- **Infraestructura y cobertura para el uso de nuevas tecnologías,** siendo que el acceso a internet y la inversión en datos móviles condiciona el uso de aplicaciones móviles, la posibilidad de realizar trámites y el uso de medios de pago digitales en personas y comercios.
- **Relevamiento de información sistemático y mesa de trabajo con todos los actores involucrados,** 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 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.

ANEXO

Barrios populares alcanzados en el relevamiento

- Juan Manuel de Rosas (Salta)
- Hipólito Yrigoyen (Tucumán)
- Los Aromitos (Chaco)
- Belén (Posadas)
- La Tosquera (Corrientes)
- Los Unidos y Piamonte (Rosario, Sta. Fe)
- El Chaparral, Guiñazú, Alicia Risler y Barrio Nuevo (Córdoba)
- Las Palmeras (LP)
- Salas (Buenos Aires Norte)
- Luján y 9 de Julio (Buenos Aires Sur)
- Atalaya y Manantiales (Buenos Aires Oeste)
- 2 de mayo (Nqn)
- Martín Fierro (Río Negro)

BIBLIOGRAFÍA

- Arellano, A., Cámara, N., & Mejía, D. (2019). Disentangling Vulnerability through Consumer Behavior.
- Armendáriz, B., & Morduch, J. (2010). The economics of microfinance. Estados Unidos: MIT Press.
- 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
- 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>

- 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. (2018) Financial Inclusion in Latin America. In: Farazmand A. (eds) Global Encyclopedia of Public Administration, Public Policy, and Governance. Springer, Cham
- 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. (2020a) Hacia un marco normativo fintech: reflexiones y aprendizajes desde los organismos internacionales. En Santiago J. Mora y Pablo A. Palazzi (Comps.). Fintech: Aspectos Legales TOMO III. Buenos Aires: CYT Colección Derecho y Tecnología. Pp. 33-67. ISBN 978-987-86-7374-5
<https://www.praxisjuridica.com.ar/productos/fintech-aspectos-legales-to-mo-iii-santiago-j-mora-pablo-a-palazzi-compiladores1/>
- Carballo, I. E. (2020b). Tecnologías Financieras: oportunidades y desafíos de las Fintech para la regulación, la educación y la inclusión financiera. Revista CIES Escolme, 11(2), 247-276.
- Carballo I. E. (2020c) Inclusión financiera en poblaciones vulnerables de Argentina: un diagnóstico multidimensional en base al estudio empírico del Barrio Padre Carlos Mugica (ex Villa 31 y 31 bis). Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina. Ediciones Cooperativas Coop. Ltda. p. 265 ISBN: 978-987-652-218-2
- Carballo, I. E. (2020d). “Blockchain e Inclusión Financiera: sus vínculos teóricos y oportunidades para el comercio exterior”, en Revista Integración & Comercio: Año 24: No. 46: Diciembre 2020
- Carballo, I., & Bartolini, M. (2020). Pagos Digitales para la Inclusión Financiera de poblaciones vulnerables en Argentina: un estudio empírico en comerciantes del Barrio Padre Carlos Múgica (ex Villa 31-31 bis) de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Económica, 66.
- Carballo, I. E., Garnero, P., Chomczyk, A., Henao Monje, J. . (2021) “Expansión de herramientas financieras digitales para impulsar el comercio electrónico de las MiPyMEs de América Latina”. Banco Interamericano de Desarrollo, INTAL.
- Cárdenas, Sebastián, Catalina Estrada, Paola Cuadros y Diana Mejía (2020). Determinantes del bienestar financiero: evidencia para América Latina. CAF, Serie de Políticas Públicas y Transformación Productiva No. 36

- Dema, E. (2015). Managing the twin responsibilities of financial inclusion and financial stability. *Applied Financial Economics*, 12, 159-70.
- Demirguc-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., Ansar, S., y Hess, J. (2018). *The Global Findex Database 2017: measuring financial inclusion and the Fintech revolution*. The World Bank.
- De Sousa, M. M. (2015). Financial inclusion and global regulatory standards: An empirical study across developing economies.
- 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
- Dupas, P., & Robinson, J. (2011). Why don't the poor save more. Evidence from Health Savings Experiments.
- Di Giannatale, S., & Roa, M. J. (2019). Barriers to Formal Saving: Micro-and Macroeconomic Effects. *Journal of Economic Surveys*, 33(2), 541-566.
- Gabor, D., & Brooks, S. (2017). The digital revolution in financial inclusion: international development in the fintech era. *New Political Economy*, 22(4), 423-436.
- GPMI. (2016). *Global Standard-Setting Bodies and Financial Inclusion The Evolving Landscape*. www.cgap.org
- Haber, S., y Stornetta, W. S. (1990, August). How to time-stamp a digital document. In *Conference on the Theory and Application of Cryptography* (pp. 437-455). Springer, Berlin, Heidelberg.
- Lacalle Calderon, M., y Rico Garrido, S. (2008). *Microcréditos y pobreza: De un sueño al nobel de la paz*.
- Nakamoto, S. (2008). *Bitcoin: A peer-to-peer electronic cash system*.
- Nelson, P. (2018). *Primer on Blockchain: How to Assess the Relevance of Distributed Ledger Technology to International Development*. Washington, DC: USAID, April. <https://www.usaid.gov/sites/default/files/documents/15396/USAID-Primer-Blockchain.pdf>.
- Mejía, D., & Azar, K. (2021). *Políticas de inclusión financiera y las nuevas tecnologías en América Latina*
- Pisa, M., y Juden, M. (2017). Blockchain and economic development: Hype vs. reality. *Center for Global Development Policy Paper*, 107, 150.
- Radcliffe, D., & Voorhies, R. (2012). *A Digital Pathway to Financial Inclusion*. Available at SSRN 2186926.

- United Nations Secretary-General's Special Advocate For Inclusive Finance For Development (2021). Financial Health: An Introduction for Financial Sector Policymakers.

SOBRE TECHO

[TECHO](#) es una organización social que trabaja en asentamientos de 19 países de América Latina y busca una sociedad justa, igualitaria, integrada y sin pobreza en la que todas las personas puedan ejercer plenamente sus derechos y deberes, y tengan las oportunidades para desarrollar sus capacidades.

Para ello, realiza diversas actividades en territorio a través de las cuales busca fortalecer capacidades comunitarias que impulsen el ejercicio de la ciudadanía, principalmente mediante el mejoramiento de las condiciones de hábitat, y la promoción del desarrollo económico social.

Al interior de la organización, el Centro de Investigación e Innovación Social (CIIS), investiga sobre pobreza, desigualdad, exclusión y vulnerabilidad social, principalmente en el contexto de los barrios populares, aspirando a que estas investigaciones contribuyan a las transformaciones sociales del país. En este sentido, podemos destacar como antecedentes el Relevamiento de Asentamientos Informales, que en 2017 fue adoptado por el Estado Nacional mediante la creación del Registro Nacional de Barrios Populares, que posteriormente se convirtió en sustento clave de la ley 27.453 “Régimen de regularización dominial e integración sociourbana de los barrios populares”, y el Índice de Gestión de suelo Municipal, construido junto con RIL, mediante el cual se estableció la articulación con la Secretaría de Suelo del Ministerio de Desarrollo Territorial y Hábitat.

Es en esta estructura que se enmarca el actual proyecto de investigación, con el fin de desarrollar los cimientos teóricos y empíricos que orienten el trabajo de la organización en materia de inclusión financiera como instrumento para el mejoramiento de vivienda y el déficit habitacional en barrios populares del país.

CONTACTO

cis.argentina@techo.org

Centro de Investigación Social TECHO Argentina