

INFORME EJECUTIVO, PROYECTO DE INVESTIGACIÓN CUALITATIVO AHORRO Y CRÉDITO EN
UNIDADES DOMÉSTICAS MEXICANAS:
PATRONES DE COMPORTAMIENTO E IMPACTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS POPULARES

I: ANTECEDENTES:

El presente estudio fue concebido como parte de una investigación más amplia en torno al comportamiento financiero de hogares mexicanos pobres y al impacto que en la economía de dichos hogares tiene la oferta de servicios financieros populares. La investigación fue requerida por dos instituciones del gobierno mexicano – Bansefi y el Proyecto Regional de Asistencia Técnica al Microfinanciamiento Rural (PATMIR), de SAGARPA-, mismas que diseñaron, junto con un equipo de expertos académicos teóricos y aplicados, el estudio global sobre acceso y uso de servicios financieros populares. Este último incluye tres componentes:

- 1) una encuesta panel para conocer los cambios y las diferencias que en términos económicos y sociales existen entre los hogares clientes y no clientes del sector de ahorro y crédito popular;
- 2) un estudio sobre el estado de desarrollo institucional de las EACP, y;
- 3) un estudio cualitativo de hogares que se describe a continuación.

Los estudios cualitativos, mediante observación metódica e investigación a profundidad pueden ahondar sobre los temas de la investigación panel, arrojando información sobre los límites de la información obtenida en encuestas, verificando el sentido de la información recabada y explorando temas que difíciles de atender en el estudio cuantitativo. Los procesos de análisis cualitativos descansan en una labor iterativa que empieza por la minuciosa descripción de acontecimientos, situaciones o relaciones y conduce a su análisis, el producto del cual es, a su vez, descrito y vuelto a analizar a mayor profundidad hasta agotar el tema. De este modo los procesos analíticos y descriptivos se apoyan mutuamente para lograr el análisis óptimo del objeto de estudio.¹

El objetivo general del estudio cualitativo que a continuación se presenta consistió en explorar y establecer los patrones de comportamiento predominantes en las unidades domésticas mexicanas, en relación con el ahorro y el crédito y al mismo tiempo determinar los principales impactos del acceso y uso de servicios financieros (formales e informales) en el desempeño y bienestar de los hogares. El estudio cualitativo se aplicó a un subgrupo estratificado del universo de la investigación cuantitativa y así permitió ahondar en los significados que tienen los actos registrados para los sujetos en dicha investigación.

¹ Pueden consultarse los documentos anexos: guía para el reporte de casos y guía de transcripción de la información, que dan cuenta detallada de los temas que debían ser cubiertos para armar cada uno de los casos de estudio.

Para realizar este estudio, fueron contratadas dos instituciones académicas: la Universidad Iberoamericana, campus Santa Fe (UIA) y el Centro de Investigaciones y Estudios Superiores en Antropología Social (CIESAS), unidad D.F, ambas con especialización en investigaciones sociales.² De común acuerdo las instituciones conformaron un equipo de trabajo que privilegió la especialización y la competencia de los investigadores especializados en los temas de la investigación, más que la adscripción institucional. Dicho equipo estuvo Coordinado por la Mtra. María M. O’Keefe.

II. LA INVESTIGACIÓN

II. 1. Su alcance y su función.

Marguerite Robinson, en su libro La Revolución Micro-Financiera (2004), retoma el reclamo por servicios que permitan un mejor aprovechamiento de las destrezas financieras frecuentemente bien desarrolladas y reivindica el derecho de los pobres de acceder a servicios financieros que provean los productos adecuados para las estrategias productivas y no productivas de sus clientes, así como a que dichos productos sean suministrados en condiciones de sustentabilidad financiera. Robinson refiere al “*nuevo paradigma, de conceptos y métodos desarrollados para permitir a las instituciones financieras ofrecer servicios microfinancieros sin un subsidio constante*”.³

Dentro este nuevo paradigma basado en la demanda de servicios Bansefi y Sagarpa buscan llevar a cabo sus operaciones para asistir el desarrollo de los intermediarios financieros populares. Por lo tanto les es crucial conocer el impacto que puedan conducir investigaciones amplias sobre el acceso y uso de servicios financieros populares como las condiciones de vida de las familias clientes y de la prestación de los productos y servicios que provocan distintos grados de bienestar.

Las potencialidades del sector para las políticas públicas, particularmente aquellas comprometidas con el mejoramiento de las condiciones de vida de la población más vulnerable, son significativas, tal como lo

² Por parte de la UIA la responsabilidad de la conducción de esta investigación recayó en el Instituto de Investigación de Desarrollo Económico Sustentable (IIDSES), que ofrece vínculos con distintas facultades de dicha universidad para la conducción de estudios interdisciplinarios aplicados, sobre todo, a temas de pobreza. Por su parte, el CIESAS se ha especializado en la realización de estudios cualitativos de evaluación de políticas públicas. Así, durante los últimos años ha colaborado de manera creciente con la Secretaría de Desarrollo Social –SEDESOL-; con la Secretaría de la Reforma Agraria –SRA-; con la Secretaría de Educación Pública –SEP-; con la Comisión Nacional para el desarrollo de los Pueblos Indígenas –CDI-; con el Instituto Federal electoral –IFE-; con el Instituto Nacional de Ecología –INECOL- y la Comisión Federal de Electricidad –CFE-; asimismo ha desarrollado colaboraciones puntuales con el Consejo Nacional para la Cultura y las Artes –CONACULTA-, con el Instituto Nacional de las mujeres –INMUJERES- con el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia –DIF- con el Archivo agrario, la Comisión Nacional del Agua, la Cámara de Senadores y diversos gobiernos estatales (Oaxaca, Veracruz, Chiapas, Jalisco).

³ ROBINSON, Marguerite. 2004. *La Revolución Micro-Financiera*,. página 53. El nuevo paradigma incluye metodologías del manejo de préstamos tanto a individuos como a grupos, nuevos productos financieros adecuados para los prestatarios y ahorradores pobres, márgenes de intermediación entre tasas de interés que permitan ganancias institucionales, métodos de operación y sistemas de información novedosos, pequeñas agencias de servicio bien distribuidas, capacitación e incentivos para el personal especializado, financiamiento de las carteras a través del ahorro localmente movilizados, así como de deuda comercial e inversiones, etc.

demuestran algunas experiencias internacionales como el Banco Rakyat de Indonesia. Por ello es cierto que el diseño y la implementación debe contar con conocimientos e interpretaciones rigurosas y confiables sobre las oportunidades y dificultades que enfrentan en el contexto local los hogares de sectores populares para acceder y hacer uso de servicios financieros.

El Estudio Cualitativo sobre ahorro y crédito aportó y dio sentido a información sobre la validez y veracidad de la información registrada en la encuesta panel, profundizó los temas y abordó contenidos omitidos en la misma que resultan útiles para conocer la incidencia de movimientos financieros en el quehacer cotidiano del hogar, en momentos de oportunidad y crisis. De este modo también propone nuevos puntos para ulterior análisis estadístico y cualitativo.

El análisis se concentró sobre las lógicas y percepciones que guían el comportamiento de los hogares en lo atinente al uso de sus recursos, y en lo particular, al manejo de sus actos financieros. La incorporación de interpretaciones plausibles respecto a las racionalidades que subyacen al comportamiento visible de los actores, robustece los datos cuantitativos para que sean de mayor provecho tanto para la creación de políticas públicas como para la orientación directa a los prestadores de servicios financieros.

El estudio cualitativo atendió en profundidad: 1) el perfil y la historia de la unidad doméstica; 2) la salud y nutrición histórica y actual de la unidad; 3) la totalidad de actividades económicas llevadas a cabo por miembros de la unidad doméstica; 4) los ingresos y gastos de la unidad doméstica y de las actividades de productivas; 5) la situación general económica de la unidad doméstica incluyendo adeudos, ahorros, adquisiciones, etc.; 6) las características del acceso a distintos productos y servicios financieros, tanto en instituciones formales como de manera informal; 7) las dinámicas de la unidad doméstica con respecto a las acciones de ahorro y gasto internas de la misma y frente a terceros; 8) las percepciones y expectativas de los miembros de la unidad doméstica; 9) las principales crisis confrontadas por la unidad doméstica y los mecanismos de respuesta empleados. El registro del volumen y variedad de movimientos financieros llevados a cabo por las familias bajo estudio, sus experiencias y percepciones sobre la efectividad de los mismos para responder a sus oportunidades y necesidades, permite identificar qué productos y servicios financieros son más importantes y cómo lograr mayores impactos mediante su acceso y uso.

Los resultados de la investigación, de acuerdo con los términos de referencia acordados, se plasmaron en diversos capítulos del informe analítico⁴. En todos los casos, la premisa de los investigadores consistió en centrar el análisis de estos temas en su vinculación con las finanzas populares, y en la identificación de patrones y

⁴ Los capítulos trataron los siguientes temas: el uso de recursos y estrategias al interior de los hogares; el desencadenamiento de cadenas ascendentes y/o descendentes en el bienestar de los mismos hogares; las percepciones y experiencias en el uso de servicios financieros formales e informales; y el desarrollo de unidades de negocio y sus potencialidades frente a la administración de los recursos financieros. En los Anexos al documento analítico se tocaron temas de la situación de los hogares frente a la diversificación de ingresos, la relación entre ciclos de vida y acumulación de recursos, y; un análisis registros de movimientos financieros.

especificidades relativas a las características de la población en términos de nivel de pobreza, área de residencia rural o urbana, y región del país.

La construcción de los datos propios de la investigación se realizó utilizando diversas herramientas, tres de ellas fundamentales en el actual trabajo: la entrevista a profundidad con los informantes seleccionados de acuerdo con los requerimientos de las partes contratantes, sobre temas específicos derivados de los objetivos y enfoques de la propuesta de investigación; las entrevistas complementarias con otros miembros de la unidad doméstica o de la comunidad local; y la observación atenta tanto del entorno de la unidad doméstica como de la comunidad bajo estudio⁵.

Respecto a la muestra, una de las riquezas del presente estudio cualitativo es el acceso a 120 unidades domésticas dispersas en el territorio mexicano, en poblaciones rurales y urbanas, de pequeño, mediano y gran tamaño (desde el Rancho las Maravillas en el municipio de Manuel Doblado en Guanajuato, hasta la ciudad de Guadalajara o la de Monterrey), en poblaciones situadas en el norte, centro y sur del país, en zonas marítimas, petroleras, de agricultura básica, de cultivos comerciales, regiones ganaderas, ciudades de pequeñas y micro empresas, ciudades y zonas maquiladoras, poblados aislados y ciudades centrales, centros de comercio, ciudades que crecen y decrecen junto a una gran industria, capitales de estados y agencias municipales, etc.

Estas unidades domésticas presentan también una gran variedad respecto a la población que la compone: diversas estructuras derivadas de las edades, generaciones y ciclos de vida en que se encuentran las familias que las integran; diversos niveles socioeconómicos derivados de las actividades productivas de sus miembros, de sus capacidades y de la estructura de oportunidades a la que tienen acceso; diversas expectativas y acciones en respuesta a las necesidades más apremiantes y a los proyectos familiares preponderantes. Las unidades domésticas estudiadas representan diversos niveles de ingresos determinados por la distribución de los casos de la muestra en cuatro cuartiles según información entregada por las instituciones contratantes.

5 Conforme a los Términos de Referencia el estudio tiene la encomienda de identificar estrategias y regularidades de las unidades domésticas en el manejo y administración de recursos monetarios y no monetarios, tomando en cuenta los ciclos y las fuentes de los ingresos, así como las oportunidades de inversión (incluyendo migración) y los gastos en necesidades básicas (educación, salud y alimentación) y no básicas. a) Explorar y determinar los principales factores tanto al nivel micro de los hogares como al nivel meso del contexto institucional que inciden en los procesos y acciones de toma de decisiones relativas al ahorro y el crédito. b) Explicar las capacidades y estrategias financieras y no financieras de los hogares, tanto para estabilizar los consumos como para enfrentar choques que potencialmente podrían afectar su bienestar económico. c) Reconstruir y seguir la evolución de las unidades domésticas para verificar la influencia del acceso y uso de servicios financieros en los procesos de cambio de sus condiciones socioeconómicas. d) Distinguir y explicitar cambios (positivos o negativos) en las unidades domésticas y en sus interrelaciones comunitarias, motivados por el acceso (y la calidad del acceso) y el uso de servicios financieros. e) Entender y brindar interpretaciones plausibles respecto a los obstáculos que dificultan el acceso y/o uso adecuado de servicios financieros formales por parte de los hogares. Ver anexo XXX sobre el guión del contenido de las entrevistas realizadas

Tanto la selección de los casos, como su construcción y posterior análisis, se realizaron con estricto apego a las condiciones de acceso y uso a servicios financieros, de la economía de la unidad doméstica y el contexto geográfico.⁶ Se seleccionaron textos específicos de muchos de los casos que ilustraban de la mejor manera, el análisis que se estaba realizando.

III. RESULTADOS

3. 1. APORTACIÓN AL CONOCIMIENTO DE INVESTIGACIÓN CUALITATIVA AL TEMA DE FINANCIAMIENTO.

El proceso de investigación en campo reveló que la naturaleza de los movimientos financieros, en particular su multiplicidad, diversidad y con frecuencia su carácter estresante, contribuye a que los propios hogares tengan un registro deficiente de dichos movimientos. También se notó que a veces los mecanismos de respuesta a variaciones en gasto o ingreso se asumen de modo reflejo, sin planeación explícita. La veracidad de información de una encuesta sobre actos financieros será mermada en la medida que la obtención de datos dependa de la memoria activa del entrevistado. A continuación se explica cómo el estudio cualitativo puede superar las brechas de memoria.

Generalmente se pudo lograr un buen registro de los actos financieros en el estudio cualitativo. Este buen registro dependía de la capacidad del investigador para construir con el entrevistado las características de los patrones de gastos, ingresos y actividades productivas. Al identificar la falta de información precisa sobre las cifras más típicas de ingreso, gasto, ahorros y créditos, etc., el investigador aplicaba estrategias para profundizar y tipificar las situaciones regulares dentro de los rangos amplios (o variedad en cantidades) de niveles de ingresos o de gastos⁷.

Cuando variaciones en gasto o ingreso del hogar provocaban respuestas de sus miembros que modificaban - a modo de reflejo - la administración de sus recursos, el investigador ayudaba al entrevistado a identificar una cantidad típica de ingreso o gasto dentro ciertos rangos y a partir de la misma, se reconstruía la historia de la cifra para identificar el contexto en que se produjo el gasto o el ingreso. Se identificaba la frecuencia de las condiciones “similares” cuando se produjo dicho ingreso, gasto o acto financiero. Para establecer condiciones de regularidad, conversaba con el entrevistado sobre las características de las cifras atípicas -y las situaciones del contexto-

⁶ La organización de la muestra en celdas que incluyeran las tres variables mencionadas lo que permite realizar el análisis partiendo de las características específicas que se desprenden de dicha estructura y sopesar la relación que ciertas acciones, omisiones, tendencias tienen con las variables señaladas.

⁷ La falta de conciencia de información financiera se relaciona a menudo con situaciones de menor estabilidad en ingresos o gastos.

mediante un proceso deductivo compartido que traía al conciente información para construir la imagen real de ingresos y gastos.

De este modo, el proceso de investigación generó tanto para el entrevistado como para el investigador nuevos conocimientos sobre las situaciones económicas-financieras que enfrentan los miembros de la unidad doméstica. El proceso de construcción de datos logró una información más fidedigna para el estudio y la concientización del mismo entrevistado sobre su situación de gasto e ingreso.

3.2. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA A HOGARES.

En su libro, *Los pobres y su dinero*⁸ Stuart Rutherford retrata los movimientos de financiamiento aplicados por familias en pobreza, analizando cómo dichos mecanismos de financiación asemejan productos financieros conocidos en el mercado financiero formal. Los movimientos tienen como fin la construcción de “sumas globales” de dinero levantadas a partir de la recepción de recursos ajenos (ahorro descendente) o mediante el resguardo paulatino de recursos (ahorro ascendente).

A. Ciclo de vida, oportunidades y Emergencias.

El Estudio Cualitativo de Hogares permitió compartir con las familias sus historias y anhelos, y el cómo logran acumular – en los términos de Rutherford - las sumas globales de dinero significativas para cumplir: a) con acontecimientos del ciclo de vida, como pueden ser nacimientos, construcción de la vivienda, viudez, educación de los hijos, etc.; b) con emergencias, las cuales pueden ser de lo más diversas, desde la pérdida del empleo del proveedor principal del hogar, hasta enfermedades o accidentes de alguno de sus miembros; y c) con oportunidades de inversión, las cuales pueden referirse al inicio de un nuevo negocio, a la compra de insumos, tierras, animales, u otros activos, y/o también a la adquisición de diversos bienes de consumo deseados por los miembros del hogar. Los resultados del estudio cualitativo serán presentados con base en la estructura de Rutherford y atenderán aspectos de financiación de los acontecimientos del ciclo de vida, con emergencias y oportunidad de las unidades domésticas bajo estudio.

Como se verá más adelante, el Estudio Cualitativo de Hogares ofrece información crucial de cómo las unidades domésticas bajo estudio acceden y administran sus recursos, y cómo, cuándo y por qué eligieron algún servicio financiero, así como los resultados de su uso⁹. De este modo, las conclusiones del estudio cualitativo

⁸ RUTHERFORD, Stuart. 2002a. *Los Pobres y su Dinero*. México: La Colmena Milenaria / Universidad Iberoamericana.

⁹ Tanto en el libro *Los pobres y su dinero*, como en el estudio cualitativo “El dinero habla: conversaciones con unidades domésticas en pobreza en Bangladesh” (Paper No. 45, Institute for Development Policy Management, University of Manchester, U.K. 2002.), Rutherford demuestra que la escasez de dinero induce al sujeto en pobreza a hacer un gran número de movimientos de acumulación e intercambio de sumas mínimas, a fin de responder a necesidades inmediatas, o casi inmediatas tanto de consumo cotidiano como de

orientan sobre la manera en que los servicios y productos financieros podrán ser de mayor impacto y reducir el estrés del manejo ineficiente de sumas de dinero en las unidades domésticas para hacer frente a sus necesidades de acumulación de recursos y su aplicación en eventos de ciclo de vida, oportunidades de empleo e inversión, y emergencias.

1. Servicios financieros para Necesidades de financiación para responder a necesidades del ciclo vital.

Para los hogares bajo estudio, se ha visto que la reinversión a corto plazo de productos financieros activos y pasivos favorece su impacto positivo para reducir la vulnerabilidad de los usuarios. Entre la población investigada, existe aceptación a líneas de crédito revolventes, similares a los servicios prestados por los proveedores a los negocios o comercios o por las tarjetas de crédito usadas por algunas unidades domésticas bajo estudio que son clientes de la banca comercial.

La constancia del uso de productos de crédito confiere un vínculo de *fidelización* del cliente con la institución prestadora de servicio, frecuentemente a pesar de los términos onerosos del producto u otras restricciones impuestas por la relación.

Ahorrar sin fin específico y a largo plazo en una cuenta en una Entidad de Ahorro y Crédito Popular puede no ser estimulante; con frecuencia es difícil postergar un gasto conocido para un ahorro cuyo fin se desconoce. Como veremos más adelante, la adjudicación de un monto de ahorro de un cliente para garantizar un crédito solicitado genera malestar en algunos clientes deseosos de solicitar créditos.

a) Servicios financieros y la creación de nuevos hogares. Las estrategias de hogares para el uso de los recursos detallan cómo las familias de nueva creación construyen paulatinamente los bienes no productivos y productivos del hogar, y que este proceso de construcción tiende a hacerse mientras la nueva familia radica con los padres del jefe del hogar.

En la construcción del nuevo hogar, la familia de nueva creación carece de títulos y/o comprobantes de renta de una residencia, por lo que puede subestimar o sobre estimar los activos e ingresos de la unidad doméstica extendida.

La ocurrencia de esta situación hace patente la necesidad de generar mecanismos de análisis de la capacidad crediticia de las familias que se encuentran en momentos de adquisición de bienes y reproducción. La residencia patrilocal permite ahorros en comida, gastos de vivienda y ahorros en cuidados de niños, que pueden favorecer la vida productiva de la cónyuge de la familia de nueva creación. Puede haber transferencias de ingresos regulares o por jubilación compartidos entre las generaciones. Compartir techo es una forma de racionalizar consumos a fin de

producción. En la pobreza extrema el horizonte de la toma de decisiones es considerablemente reducido y las necesidades inmediatas limitan los espacios de planeación.

ahorrar para adquirir los bienes del nuevo hogar. En dichos casos el análisis de créditos debe incluir información sobre las relaciones significativas. Sin acceso a créditos de instituciones financieras populares, la adquisición de bienes suele hacerse a crédito, a altas tasas de interés, generando un ahorro negativo y poco productivo.

b) Transferencias entre familiares y capacidad de respuesta en momentos de choque. Miembros de algunas familias migran a fin de lograr los recursos para reforzar la consolidación de su hogar en momentos de emergencias (choques) o como estrategia para empezar a fincar un nuevo hogar. Hoy por hoy, el papel de promoción de la institución financiera para optimizar la relación con el emigrante emisor de remesas es pobre; no se recuperó información sobre esfuerzos para informarle al emigrante sobre distintas oportunidades de aplicación de sus ahorros, acordes a sus necesidades y posibilidades de establecer un nuevo hogar.

c) Servicios financieros y educación. El segundo capítulo del informe analítico señala que los más pobres piden prestado: para enfrentar emergencias de salud, para obtener bienes de consumo necesario, y para gastos escolares. Se subraya que las familias cuyos jefes pasaron a la exclusión por trabajo infantil dan prioridad a la educación de sus hijos. Varios factores favorecen el logro de educación, entre ellos el hecho de ser obligatoria y programas como *Oportunidades* que dirigen recursos etiquetados para la educación. Familias pobres restringen consumos para crear ahorros y organizan las etapas de estudio de los hijos de manera que los mayores empiecen a apoyar a los menores. Mientras las familias sufraguen los gastos de educación básica (y supuestamente gratuita) mediante préstamos informales, o restringiendo su consumo, o con tandas dirigidas a gastos escolares, o en menor grado con ahorros en cuentas especiales en sus EACP, su situación se complicará al momento de buscar la educación técnica o superior. El tema de colegiaturas se combina con la necesidad de sufragar gastos de traslado y de vivienda para hijos que tienen que estudiar lejos del hogar. El interés preponderante en la educación (en personas de todos los niveles de ingreso) así como los recursos abocados a este rubro, sugiere la existencia de un gran campo, poco explotado, para la innovación de servicios financieros en apoyo a la gama de gastos implícitos en la educación de los hijos.

d) Servicios financieros y vivienda. La vivienda posee un doble valor: es un insumo básico de consumo duradero para la vida familiar y un activo de inversión esencial para la mayoría de las familias. El capítulo tres del informe analítico describe el papel de la vivienda en crear condiciones de bienestar para las familias. En contraste a otros activos básicos de las familias, la importancia de la construcción o mejora en vivienda para permitir condiciones ascendentes de bienestar, es independiente del cuartil de ingreso. Sin embargo, en zonas urbanas la vivienda adquiere una relevancia aún mayor.

El capítulo cuatro del informe analítico retoma las experiencias de EACP de lugares de trabajo y gremios como fuentes de financiamiento de vivienda. Los productos de estas EACP especializadas han sido bien recibidos, algunos dueños de vivienda continuaban con los pagos correspondientes después de su jubilación. (El informe analítico, en la página 202, da cuenta de diez características sobresalientes en el análisis de vivienda que sirven para entender las posibles relaciones con servicios financieros.) Sin embargo, el Estudio Cualitativo evidencia la poca penetración de servicios financieros populares adecuados para la adquisición o mejoramiento de vivienda. Al estudiar la multiplicidad de estrategias y la atención preponderante que comanda el tema frente a las demás oportunidades de gasto e inversión, deben surgir una variedad de productos adecuados para los hogares de cada cuartil de ingreso. Deberán existir esquemas de créditos pequeños ascendentes, revolventes, relevantes para la auto-construcción y el avance por etapas.

2. Servicios financieros y oportunidades de ocupación e inversión. La segunda de las categorías para las cuales las familias crean sumas globales de dinero es la de “oportunidades”, que refiere tanto a oportunidades de ocupación – empleo – así como inversión en la compra de insumos, tierras, animales, u otros activos, y/o también en la adquisición de diversos bienes de consumo deseados por los miembros del hogar. En esta categoría conviven simultáneamente acciones que generan y disponen de sumas globales de dinero.

a) Servicios financieros y la calidad de ocupación y empleo formal. El capítulo dos, al discutir las sucesiones de eventos que conducen a un mejoramiento o empeoramiento de condiciones de bienestar en los hogares bajo estudio (cadenas ascendentes y descentes), postula que un empleo estable y protegido constituye una situación que con frecuencia representa los eslabones iniciales de cadenas ascendentes. Un hallazgo interesante del Estudio Cualitativo afirma que el empleo formal de algún miembro de la familia puede no ser el elemento central de la estrategia financiera de la familia en la procuración de ingresos, pero sí podría ser el mecanismo para acceder a seguros y créditos para vivienda u otro bien, y manifiesta la búsqueda de una relación permanente con un proveedor de servicios de financiamiento.

La recepción de salario por nómina, por personas de empleo formal, ha creado nuevas oportunidades de relación con las bancas comerciales. Al tener el vínculo con la banca comercial, los empleados reciben ofertas de tarjetas de crédito y amplían sus herramientas para estabilización de consumo pero conllevan riesgos de sobreendeudamiento por falta de productos adecuados al segmento de la población.

La lógica dicta que el empleo formal abre la posibilidad de ahorro estable y neutraliza la incertidumbre de contextos que hacen imprevisible conocer el monto y frecuencia con el que se contará el dinero. La relación entre el trabajo formal y una cadena ascendente, según lo relatado en el tercer capítulo del estudio, descansa sobre el ahorro: a través del ahorro se compra un “terrenito”, se construye la vivienda, se le da educación a los hijos, se

adquieren mejores muebles, etc. Los actos de ahorro para la compra de terreno, la construcción de vivienda y el envío de los hijos al colegio son recurrentes y ocurren durante largos espacios de tiempo. La repetición de actos de ahorro a largo plazo fomentan el hábito de más largo plazo y sistemático.

El tercer capítulo del Estudio Cualitativo refrendó el trabajo de Campos (2005) al destacar que los asalariados de bajos ingresos tienen escaso acceso a servicios financieros formales que les permitan explotar en todas sus potencialidades y en concordancia con sus necesidades esta capacidad de ahorro. Una expresión de ello es que son precisamente los trabajadores asalariados formales, particularmente de zonas urbanas y de ingresos medios, quienes hacen mayor uso de las “tandas” como mecanismo de ahorro.

b) Servicios financieros y unidades de negocio: “el auto-empleo”. El estudio de los 120 casos da cuenta de 75 unidades domésticas que han tenido experiencia usando sus recursos en oportunidades de inversión en unidades de negocio, una proporción francamente sorprendente del 65%.¹⁰ Es decir, casi dos terceras partes de las unidades domésticas han realizado unidades de negocio sin contar oficios como campesino que producen para el auto-consumo, o carpinteros o plomeros empleados de terceros. Cabe notar que el auto empleo o la creación de sus propias unidades de negocios ha sido la fuente de ingresos del mayor número de casos bajo estudio *independientemente de la calificación de mano de obra presente en las unidades domésticas.*

c) Servicios financieros y unidades de negocio: el ahorro. Mientras se percibe que el empleo estable favorece la creación del hábito de ahorro, el tercer capítulo del informe analítico hace notar, al contrario de lo que suele asumirse, que los trabajadores de ingresos medios que trabajan por su cuenta ahorran con mayor constancia en servicios financieros formales que los asalariados de su mismo nivel de ingresos. El ahorro en entidades financieras formales por parte de los auto-empleados - o microempresarios de unidades de negocios – tiene como finalidad tanto el acceso a un futuro crédito como el acceso a un lugar seguro para resguardar sus recursos para su uso posterior. Con frecuencia, los microempresarios opinan que la cuenta de ahorros *no es* un lugar productivo para su dinero. La aplicación productiva del ahorro es la reinversión. El inicio de un negocio consta, a veces, del momento de acercamiento del microempresario a la institución prestadora de servicios financieros populares. Como la disposición de abrir una cuenta usualmente lleva consigo el deseo de obtener créditos a futuro el rechazo de créditos solicitados a las entidades prestadores de servicios financieros causa gran molestar, y suele inducir al microempresario a rechazar oportunidades de ahorro con la institución y /o retirar los ahorros ahí depositados.

¹⁰ Para fines del estudio, una unidad de negocio es una actividad -distinta al trabajo asalariado- que produce regularmente ingresos llevada a cabo por un miembro o más de la unidad doméstica. Los ingresos producidos pueden amparar una parte o la totalidad de los gastos de la unidad doméstica y en algunos casos generar recursos excedentes. La prestación de servicios, el comercio (compra-venta de bienes), y la producción y transformación de bienes son negocios por igual.

Lamentablemente, los trabajadores informales de bajos ingresos, quienes tienden a no ser usuarios de tandas debido a que sus ingresos son poco predecibles, no suelen tener acceso a productos adecuados de ahorro.

d) Servicios financieros y unidades de negocio: el crédito. Generalmente las entidades financieras del estudio son sub-utilizadas por sus clientes microempresarios. Dicha sub-utilización tiene dos motivos principales: en primer lugar, existe una mala comunicación sobre los requisitos de participación y las condicionantes para acceder a créditos o ahorros; situación que causa malestar al ser incompatible con las expectativas del cliente. El segundo motivo para la sub-utilización de servicios financieros formales en las unidades de negocio es la falta de productos adecuados: los plazos, montos y periodicidades de pago parecen ser poco flexibles frente a los ciclos de ingreso de los negocios. Más importante todavía es la falta de reconocimiento de que el éxito de la unidad de negocio a menudo descansa en las habilidades del microempresario y no en la presencia de garantías prendarias u otros métodos de análisis crediticio tradicional, el análisis cómodo y comúnmente aplicado en las entidades prestadoras de servicios financieros. Frecuentemente, los costos de transacción que imponen las EACP son onerosos para los clientes debido a largos procesos de afiliación y tardados procesos de análisis (en algunos de ellos). Los costos de transacción al alargar tiempos de espera para la recepción del crédito limita la efectividad del apoyo financiero cuando llega y traslada los problemas de operación de la EACP al cliente. Resulta crucial desarrollar métodos para analizar las competencias del cliente para confrontar los riesgos de financiación solicitada¹¹ y reducir la dependencia en métodos tradicionales de análisis de créditos poco viables para el sector que se espera atender.

Algunos dueños de unidades de negocio, clientes actuales o ex -socios de Entidades de Ahorro y Crédito Popular que son cuenta-habientes de la banca comercial, comentan favorablemente sobre su experiencia con las tarjetas de crédito de esta última. Comentan que pagar intereses por el manejo de una tarjeta de crédito, que funciona independientemente de la cuenta de ahorro les ha agradado, porque pagar intereses por usar dinero ajeno es menos molesto que pagar intereses cuando el dinero recibido es de uno. El comentario subraya la percepción compartida entre clientes de las EACP que no les gusta pagar intereses cuando la Caja les está prestando (en parte) su propio dinero (ahorros).

La vasta mayoría de los negocios utilizan servicios financieros informales independientemente de tener o no acceso a instituciones financieras formales populares o comerciales. A veces los clientes, dueños de unidades de negocios pueden mantener relaciones de ahorro y crédito con las instituciones prestadoras de servicios financieros. Se debe reflexionar por qué entre las unidades domésticas que experimentaron el uso de los servicios financieros formales para sus negocios no abundan los casos de éxito. En ocasiones, los servicios financieros no se

¹¹ Este análisis puede incluir reconocimiento de las competencias que emplea en la conducción de su negocio, la variedad y frecuencia de ingreso de la unidad doméstica, situaciones particulares de la estabilidad de gastos de la misma y del contexto local.

han podido aprovechar adecuadamente, por falta de información y educación sobre las potencialidades de los productos para expandir oportunidades de inversión. En otras ocasiones los productos conllevaban requisitos que los hacían poco atractivos o difíciles de aplicar a los negocios en formación o informales.

e) **Servicios financieros y negocios especializados: abarrotes y fondas.** El estudio ha dado cuenta de un número avasallador de tiendas de abarrotes y fondas de comida, que, como unidades de negocios, han sido analizadas según distintas ópticas en los capítulos del estudio. Mientras se observa que estos negocios no son promisorios en la consolidación de empleo permanente capaz de cimentar cadenas ascendentes, juegan un importante papel frente al cumplimiento de las necesidades de consumo diario de las unidades domésticas. El tema merece atención porque en ello se mezcla información sobre estrategias de ahorro (de la jefa de la unidad de negocios/ madre de familia) y porque crea habitualmente una dependencia de créditos de proveedores.

En resumidas cuentas, las mujeres inician negocios relacionados con la venta y preparación de comida para asegurar alimento en sus familias, para estabilizar los consumos frente a los vaivenes de liquidez de la unidad doméstica y como respuesta a los recursos no recibidos del jefe de hogar para gastos de alimentación.

Cabe notar que las historias de vida de las dueñas de estos negocios revelan que las mujeres propietarias frecuentemente padecieron hambre durante un periodo de su infancia. La respuesta empresarial a la experiencia vivida moviliza sus competencias, propicia la transferencia de aptitudes administrativas, y produce ahorros en el consumo de comida. Las competencias empresariales y administrativas son a veces aplicadas a la multiplicación de negocios con distintas características de permanencia o crecimiento.

3. Servicios financieros y necesidades emergentes. Al ocurrir una emergencia, la familia típicamente solicita créditos. La probabilidad de condonación de un préstamo depende de la cercanía de la relación entre el prestatario y prestador. A pesar de que la previsión de emergencias es la razón más importante para ahorrar entre las familias estudiadas, una emergencia, aunque no parezca catastrófica, suele ser capaz de iniciar una cadena descendente de bienestar para el hogar. Sin embargo, la familia no siempre es la única fuente de recursos; las remesas juegan un papel importante en momentos de emergencia, aún y cuando el emisor no haya estado activo en el envío regular. Las familias en crisis intentan la venta de activos y/o la adquisición de créditos de patronos o agiotistas, respuestas que crean distintas dependencias no óptimas para el bienestar del hogar.

Cientes de Entidades de Ahorro y Crédito Popular reportan que existen y que han solicitado productos crediticios para emergencias. Los productos disponibles para emergencias médicas, aunque seguramente útiles para frenar un choque más importante, deben abocarse no solamente a la condición física del paciente, sino también al entorno de su atención. Si el enfermo requiere de traslado a otra ciudad, (del paciente y o acompañantes) le es

poco útil un crédito que no pague gastos de traslado¹². En los casos de emergencias médicas generadoras de cadenas descendentes, los montos de dinero necesarios para dar respuesta fluctuaban entre \$200 y \$30,000 pesos. Al tener como referencia este parámetro, es posible marcar rangos para crear productos de ahorro, crédito o seguros que mejor amparen al cliente. Finalmente, el impacto de emergencias por robo o pérdida de capital de trabajo se agudiza al no contar con seguros o créditos que posibiliten el pago de proveedores y reduzcan el riesgo de cierre del negocio afectado.

B. Características de los productos informales frente a las necesidades de ciclo de vida, oportunidades y emergencias.

Algunos de los productos de crédito y ahorro informales *son percibidos* por sus usuarios como seguros, flexibles, con costos de transacción moderados, con plazos de maduración, y montos y periodicidades de pago generalmente acordes a sus necesidades. Un repaso de las características de éstos puede aportar información valiosa al diseño de productos formales.

La tanda presenta un *número preestablecido de exposiciones de pago /ahorro durante un plazo definido y conlleva la recepción de una suma asegurada*. Mientras la tanda ha sido utilizada ampliamente para acumular una suma importante de dinero destinado a un uso particular o a confrontar necesidades urgentes específicas,¹³ también es común su uso recurrente como mecanismo de ahorro. Las personas que reportan utilizar frecuentemente el producto tanda declaran que ésta *permite flexibilidad – porque se puede modificar el turno para la recepción de la suma – para acomodar una fecha o necesidad específica*. Además de las condiciones de claridad sobre montos, plazos y exposiciones de pago, en la buena tanda existe generalmente un conocimiento de quién participa, de forma que *la persona puede analizar sus posibilidades de confrontar un riesgo de desfalco* (contrarresta asimetrías de información).

Operativamente, la tanda *puede acomodarse para depender más o menos sobre la vigilancia de los participantes para lograr contra-arrestar asimetrías de información*. Se puede operar a través de una persona que recibe un pago por dicho servicio (como suele ser el caso con las mutualistas vistas en Yucatán) y así reducir la necesidad de vigilar y administrar la recepción y entrega de dinero. El momento de recepción del recurso permite

¹² Sobresale el ejemplo de un paciente del interior del país a ser operado en la Ciudad de México, y quien, por requisito del hospital, tenía que acompañarse por un número importante de donadores de sangre. Los créditos para emergencia suelen excluir viajes fuera de la localidad de residencia del paciente.

¹³ En respuesta a emergencias, el participante en la tanda suele solicitar un cambiar la fecha de recepción del mismo para recibir de inmediato el monto esperado de la tanda.

que la tanda funcione como servicio de ahorro ascendente o de ahorro descendente para crear las sumas significativas de dinero del cual habla Stuart Rutherford.

Los negocios suelen abastecerse fundamentalmente con crédito de sus proveedores. Una característica positiva señalada por los usuarios de crédito del proveedor es la *flexibilidad* en exposiciones de pago y montos de crédito, ofrecidos por el prestador cuando existen bajas ventas. A la vez, las exposiciones de pago generalmente coinciden con la recepción de nueva mercancía y parecerían dar sentido de *seguridad* al negocio frente a su permanencia y favoreciendo el manejo de su liquidez. Los *costos de transacción del financiamiento se perciben como bajos* al ser ofrecido el producto financiero en su establecimiento de negocio. Las muestras de *acceso favorecido por uso frecuente* incluyen tanto el *acceso a créditos constantes con montos crecientes*, como la prestación, renta o venta de insumos para su negocio, desde refrigeradores, vitrinas, hasta mesas, etc. Parecería que las situaciones de dependencia, creadas por la relación, no tienen el mismo peso en la toma de decisión del microempresario como la posibilidad de tener una relación permanente (*fidelización*) de un servicio recurrente a plazos y montos que corresponden al nivel de su negocio.

Se puede explicar la difusión de la tanda por ofrecer características de información y seguridad, por ofrecer montos, periodicidades de pago y plazos acordes con distintas condiciones de actividad económica, y por la flexibilidad de operación que otorga, que en su conjunto reducen situaciones de vulnerabilidad; no se puede decir lo mismo del crédito del proveedor. El crédito del proveedor parecería por sus características un servicio oneroso, sin embargo, parece que el usuario no está muy conciente o no da mucha importancia a esta situación.

La situación aparentemente contradictoria se puede analizar bajo dos ópticas distintas: la primera, desde el punto de vista del producto financiero como tal y, la segunda en términos de la relación que existe entre el proveedor y su cliente. Ambos productos (tandas y créditos del proveedor) *permiten acceso recurrente* a un servicio en reconocimiento del buen desempeño del cliente. Intrínsecamente, los *productos están destinados conforme a la capacidad de cliente* y no a una valoración formal *per se* de la situación legal o de infraestructura de su negocio.

Pueden existir *variaciones en montos solicitados o tiempos de pago para ambos productos*, aspecto que se acopla a las cambiantes situaciones personales o de mercado. Los participantes *perciben tener información sobre los individuos con los cuales mantienen la relación financiera* y presumen sentirse seguros a partir de esta información. *Las penas del no cumplimiento parecerían ser conocidas*, el usuario de la tanda pierde los abonos y la posibilidad de participar a futuro, y el microempresario pierde la mercancía o insumos y también la relación a futuro.

La vulnerabilidad resultante de depender, limitar u orientar la venta de productos según el interés del proveedor no fue reconocida generalmente. De hecho las referencias al proveedor diferían en cuanto a las

evaluaciones de productos financieros. La falta de referencia a las condiciones de la prestación de su servicio, confirma que la atención del cliente está puesta en la calidad de una relación percibida en términos de su permanencia, como si representara una co-inversión en su unidad de negocio. La corresponsabilidad conforta y da fuerzas para seguir en la búsqueda de su consolidación financiera y es una lección importante en términos de lo que esperan los microempresarios de sus fuentes de financiamiento.

C. Percepciones sobre las Entidades de Ahorro y Crédito Popular.

El Estudio Cualitativo de Hogares revela que las Entidades de Ahorro y Crédito Popular mantienen una actitud pasiva frente a la población que atienden. La pasividad es evidente por las siguientes carencias: a) la falta de comunicación efectiva sobre lo que la EACP busca en su cliente y de cómo quiere servirle; b) la ausencia de educación financiera que confiere al cliente conocimientos sobre los procesos operativos de sus entidades financieras, así como sobre sus derechos y obligaciones como cliente; c) la falta de una adecuación de las características de los productos como los montos y periodicidades de pago que se acoplen a las necesidades del cliente, y; d) la falta de productos que reconozcan la situación del micro-empresario o auto-empleado como punto focal de inversión, agente de su propio cambio y de desarrollo económico.

1. Percepciones sobre la estructura organizativa y procesos de afiliación a las EACPs. Los clientes de las unidades domésticas bajo estudio, desconocen en general el perfil que busca una EACP. Entre los que alguna vez fueron usuarios de las Entidades de Ahorro y Crédito Popular predomina el desconocimiento de los fines sociales de las EACP de Ahorro y Préstamo. Los clientes de las EACP no se sienten copartícipes de las EACP. Es decir, no se perciben como “asociados”, ni con derecho a influir en sus instituciones. Valdría la pena subrayar que habitualmente no reportan un papel de orientación o acompañamiento en su actuar financiero. Como está ampliamente discutido en el cuarto capítulo del informe analítico del Estudio Cualitativo, la persona se incorpora a la Caja en virtud de señalamientos favorables de personas que conforman su red social. Si las opiniones de los referentes son desfavorables, lo más probable es que la persona decida no inscribirse.

Los requisitos de entrada a las EACP varían de una a otra, y en algunos casos permanece la percepción de que es difícil cumplirlos. Por otra parte, aún perdura la desconfianza y sospechas sobre la probidad de las EACP, sustentadas en rumores e información de fraudes cometidos por algunas de ellas. Como se puede concluir de esta información, existe una gran necesidad de aumentar la comunicación dirigida al público sobre las EACP y los procesos de formalización

Con respecto a la afiliación, el tema que provoca el mayor malestar entre los clientes de las EACP es el del capital social. En algunas EACP, el monto de afiliación se considera exorbitante y representa una barrera

importante para la entrada de clientes nuevos. Además del monto, la falta de comprensión sobre las funciones del Capital social causa un malestar alarmante.

Para los clientes, no guarda lógica el que no puedan acceder al capital social en momentos de necesidad, a pesar de que les pertenece. Los argumentos del cliente se expresan más o menos de la siguiente forma: “cuando se necesita un crédito superior al otorgable por las razones que sean, se debe poder hacer uso del capital social”. La imposibilidad de acceder al capital social, que es suyo y se encuentra “estacionado en su entidad”, así como tampoco a una parte de sus ahorros, implica que al momento de disponer de un crédito, el cliente reconoce que se está usando su propio dinero y además se le está cobrando una tasa de interés por hacerlo. Claramente, la mayor parte del malestar pudiera contrarrestarse al dotar al cliente con la información adecuada sobre los procesos de afiliación y operación de la EACP y atención a cambios en las políticas de capital social.

2. Percepción sobre la operación de las EACP. Los clientes más antiguos de las Entidades de Ahorro y Crédito Popular pueden tener un mayor conocimiento de su funcionamiento, aunque la antigüedad no ha sido una garantía para asegurar la comprensión de los procesos de incorporación y procedimientos operativos de las entidades. Sin embargo, entre los clientes antiguos existe desconcierto por los cambios percibidos en el ambiente o en las relaciones entre clientes y oficiales de la EACP. Los cambios percibidos suelen estar relacionados con ajustes que restan flexibilidad a las operaciones, así como a las relaciones menos personalizadas. Estas situaciones son atribuidas a los cambios legales a los que “han sido sometidas” las EACP.

Cientes antiguos y recientes comparten un desconocimiento sobre la función y aplicación de las tasas de interés. Es interesante que exista poco conocimiento sobre el nivel de las tasas de interés implícitas en las compras a crédito realizadas con otras fuentes de crédito sean, aboneros o en tiendas. Los costos excesivos en que se incurre para comprar a crédito, no han sido motivo de queja debido a que se percibe más rápido, fácil y seguro de obtener el bien.

Para los clientes, el tener que pagar una tasa de interés a una institución financiera formal, a la cual además es necesario acudir y calificar antes de acceder a un crédito (en un proceso abrumadoramente lento¹⁴), mantener fuera de su alcance una aportación de capital social y tener ahorros en proporción al crédito solicitado, constituye un alto costo de transacción y de oportunidad, sobre todo para los que se encuentran en pobreza. Los costos de transacción en los que se incurre en una Caja y con un abonero son relativos. En la medida en que los clientes dispongan de mejor información y de mayores oportunidades de educación financiera, podrán ser mejor analizados.

Los pagos a las tiendas y a los aboneros mencionados arriba, en ocasiones por cantidades varias veces superiores al valor del bien o servicio obtenido, son equivalentes a un ahorro negativo. La comunicación con los

¹⁴ Los clientes con necesidades productivas de inversión o adquisición constante son los que más se quejan de la lentitud de procesos de otorgamiento de créditos.

clientes es clave para poder inducir un uso más efectivo y de largo plazo de las Entidades de Ahorro y Crédito Popular. El estudio refuerza la idea de que los clientes ahorrarán con una mayor frecuencia y constancia, en la medida en que el ahorro tenga un destino más previsible y los periodos para el ahorro se adapten más a sus necesidades. Existe un amplio campo de acción para mejorar los servicios de ahorro de las EACP.

D. La educación financiera.

Dentro de la heterogeneidad de pobreza existen condiciones comunes. Primordial entre ellas es la vulnerabilidad de hogares pobres frente al manejo de recursos financieros. El manejo de los escasos recursos financieros demanda constante atención a un gran número de acumulación e intercambio de sumas mínimas, a fin de responder a necesidades inmediatas, o casi inmediatas tanto de consumo cotidiano como de producción. La escasez de recursos se combina con la incertidumbre sobre el éxito del manejo de múltiples movimientos financieros informales.

La vulnerabilidad de la unidad doméstica en pobreza se podrá reducir parcialmente mediante la creación de condiciones de certidumbre. La certidumbre en el manejo de recursos financieros se logra con mayor y mejor información sobre el papel de las instituciones financieras frente a sus clientes y a la comunidad en la cual se encuentra inserta. Las instituciones financieras no han comunicado adecuadamente la información sobre sus expectativas de servicio para sus clientes actuales y potenciales. De no contar con información sobre un producto, la evaluación suele descansar en la evaluación de las experiencias de conocidos.

Hay que confrontar la información parcial o deficiente sobre los servicios financieros y comunicar efectivamente su papel frente a posibles actividades productivas (giros) y de necesidades de vida. Más allá de contenidos netamente informáticos sobre los productos, servicios y las características de su aplicación (llámese montos, plazos, periodicidades de pago, tasas de interés, garantías) la comunicación requiere de educación mediante procesos didácticos (inteligibles). En gran medida, la población entrevistada carece de conocimientos sobre la utilidad permanente que pudiesen tener instituciones prestadoras de servicios financieros y cómo funcionan para lograr la prestación constante de éstos. Cabe mencionar que dentro de la muestra de hogares no usuarios de servicios financieros, existe un número significativo de “exasociados o exclientes”. Los motivos de salida no siempre resaltaban una experiencia negativa, a veces los exasociados mostraron una falta de valoración sobre el papel de acompañamiento permanente que deber formar parte de la misión de las financieras populares al atender sus necesidades de *Ciclo de Vida, Oportunidades, y Emergencias*.

E. Análisis de temas complementarios llevados a cabo bajo el convenio modificadorio.

El convenio modificadorio permitió que se profundizara en el análisis de: a) las actividades productivas complementarias del jefe del hogar y/o de otros miembros de la unidad doméstica para sopesar la importancia de actividades definidas como complementarias o secundarias particularmente valiosos para el bienestar de los hogares; b) los patrones de adquisición de activos básicos de las familias y su relación con el ciclo de vida familiar útil para la orientación de productos y servicios financieros que tomaran en consideración la etapa del ciclo vital en el que se encuentran las familias y que contribuyeran a generar fidelidad entre la clientela; c) el análisis de actos financieros registrados en tablas de movimientos financieros¹⁵ complementario a la información sobre experiencias y percepciones de uso de productos financieros formales expuesta en el capítulo 4 del informe analítico.

Como se demuestra en el Anexo A del estudio, sobre los servicios financieros y los ingresos múltiples de los hogares bajo estudio, éstos se esfuerzan por multiplicarlos, contar con más de uno, y si es posible de fuentes distintas. El ingreso múltiple disminuye la vulnerabilidad de los hogares, e incrementa la probabilidad de que al menos parte del ingreso total sea más predecible (en términos de regularidad y/o volatilidad).

Dada esta característica de generación de recursos de los hogares, resulta preciso que los prestadores de servicios financieros populares desarrollen capacidades para compilar adecuadamente el ingreso de la unidad doméstica para fines de análisis financiero, así como interpretar datos de las fuentes complementarias del ingreso para corroborar indicios de su regularidad y seguridad.

Los parámetros creados para la identificación y clasificación de ingreso deberán ser robustos para tomar en cuenta tanto las fuentes de ingreso de sectores formales e informales como los atributos de los distintos miembros del hogar contribuyentes. Futuros estudios aplicados a clientes de ahorro y crédito popular podrán analizar las necesidades particulares de medición adecuada del ingreso múltiple de los hogares y a fin de cuentas aportar información indispensable para la adecuada parametrización del ingreso múltiple. Una vez creados sistemas de clasificación de “ingreso tipo” sensibles a las condiciones de volatilidad y regularidad (sobre todo del sector informal) se los podrá aportar a los prestadores de servicios financieros para lograr la creación de productos y servicios financieros acordes a las distintas condiciones de ingreso y egreso entre sus clientes.

15 Con el llenado de las tablas se pretendía dotar al investigador de una herramienta para el registro de los hábitos financieros de cada caso. Aunque la variedad y multiplicidad de actos presentes e históricos y la disposición y capacidad de los entrevistados para informar sobre cada uno de ellos limitó la efectividad de la herramienta como ruta crítica, la riqueza de la información obtenida al momento de las entrevistas, o recuperada posteriormente durante la redacción de caso, revela la amplitud de los servicios y la frecuencia del uso de los productos financieros en unidades domésticas con distintas características socio-económicas, geográficas, o de orientación productiva.

El anexo B, que ahondó sobre el ciclo de vida familiar, los activos básicos y los servicios financieros de entre los hogares aportó como conclusión la siguiente clasificación de las necesidades en la unidad doméstica observadas según la etapa del ciclo vital:

1. Etapa de expansión. Los esfuerzos se dirigen a 1) obtener ingresos estables (como producto de un trabajo asalariado o ganancias de un negocio); 2) disponer de una vivienda propia; 3) a garantizar la salud de los miembros de la familia; 4) así como la asistencia de los niños a la escuela.

Una atención específica a los hogares en esta etapa debería tender a 1) ofrecer financiamientos para iniciar las propias unidades de negocio; a 2) diseñar créditos accesibles y ajustados a su intermitentes ritmos de construcción, para la adquisición de la vivienda; a 3) flexibilizar los créditos destinados a gastos de salud, con las características de emergencia que éstos traen consigo; 4) diseñar instrumentos de crédito para la educación a largo plazo –una suerte de becas- .

2. Etapa de consolidación. Esta se caracteriza por ser la etapa de 1) incremento y estabilización de los ingresos, , 2) acumulación de capital humano (educación más allá de los niveles básicos) *financiamiento para becas* de los hijos; acumulación de activos en previsión de vejez.

En esta etapa las EACP, podrían 1) captar los ahorros de las unidades domésticas y ofrecer asesoría para realizar inversiones productivas que no comprometan el patrimonio familiar e instrumentos de inversión atractivos para estos hogares. Como ya se dijo, los ingresos por divisas no han sido atendidos por estas entidades. 2) Diseñar becas para la educación superior, que comprometan tanto a los padres como a los estudiantes en dicho proceso y 3) ofrecer educación financiera para la preparación para el retiro y administración de recursos económicos.

3. Etapa de reemplazo. Esta etapa implica el consumo de los activos acumulados y un gasto cada vez más constante en servicios de salud.

La posibilidad de mantener los ahorros productivos y de diseñar seguros de gastos médicos – que operen desde etapas tempranas de las unidades domésticas, serían dos de los productos financieros que podrían atender a quienes transitan por este ciclo de vida.

El anexo C del informe analítico presenta un análisis de los movimientos financieros expuestos en tablas que muestran las condiciones de uso de distintos productos financieros formales e informales.¹⁶

¹⁶ En las tablas se indicaban, para cada acto financiero, los tiempos y duración (de uso), la periodicidad y monto de pagos o abonos correspondientes al producto, las condiciones de transacción incluyendo plazo, montos, tasa de interés, requisitos de colateral u otros costos de transacción, y opiniones sobre el mismo instrumento financiero. Además de las características del producto, la tabla registraba el fin para el cual fue solicitado y aquel al que fue finalmente aplicado y, de igual manera, quién lo solicitó y quién fue finalmente el usuario.

A través de las tablas de movimientos financieros, se analizaron las estrategias que utilizan las unidades domésticas para financiar sus necesidades de consumo e inversión. Como se pudo observar, dichas estrategias están basadas en la combinación de instrumentos de crédito y de ahorro, que dependen de la oferta de servicios financieros, de la urgencia del financiamiento, y del lugar que ocupe la necesidad específica en el orden de prioridades de la unidad doméstica. Asimismo, las unidades domésticas combinan mecanismos formales e informales para complementarlos y obtener mayores beneficios; por ejemplo, se observa que para contrarrestar la baja liquidez de las “*tandas*”, las unidades domésticas utilizan simultáneamente instrumentos de disponibilidad inmediata como el “*guardadito en casa*” o cuentas de ahorro.

Cabe resaltar que la mayoría de los instrumentos registrados son informales, aun en las unidades domésticas con acceso a servicios formales; la predominancia de éstos se explica porque son flexibles, disponibles, oportunos, y forman parte de tradiciones y costumbres. Además, en el caso específico de crédito, algunos mecanismos informales son más una estrategia de venta, que un servicio financiero, por lo que existen incentivos de ambas partes para mantener la relación crediticia; tal es el caso del crédito de proveedores, o del crédito de comercios locales.

Entre las unidades domésticas en mayor nivel de pobreza (cuartil 1 y 2), se observa un menor número de transacciones financieras, y una menor variedad de productos financieros, utilizados predominantemente para estabilizar consumo. Conforme va aumentando el nivel de ingreso, hacia los cuartiles 3 y 4, aumenta el número de transacciones financieras, hay una mayor variedad de productos financieros, y aumenta la proporción de transacciones financieras para adquirir bienes de consumo duradero y para inversión en el negocio.

III. 3. Reflexiones últimas.

La discusión de en qué, cómo y cuándo ahorran y gastan las familias bajo estudio, indica que éstas buscan contraponer la escasez de sus recursos con situaciones percibidas como seguras, y con posibilidades de recurrir y permanecer a futuro. Resulta lógico que la constante atención al manejo de recursos mínimos de dinero desgasta, y que la persona prefiere compartir su situación con los aliados financieros que conoce y que parecen entenderlo.

En ausencia de oportunidades fiables, la familia construye una red de agentes económicos o actividades de negocio interrelacionados para poder depender solo de sí misma. Existen amplias oportunidades de intervención para las Entidades de Ahorro y Crédito Popular. Un camino lleno de posibilidades que requiere un cambio de orientación de actor pasivo frente a su mercado: pasar de actor pasivo a ser un agente de servicio activo.

A pesar de haber logrado información excelente sobre el manejo de crisis, la selección y uso de servicios financieros tanto formales como informales, se limita el número de temas en una etapa subsiguiente de investigación.

Mientras el Estudio Cualitativo documenta cambios positivos y negativos relacionados con el acceso y uso de servicios financieros de las familias bajo estudio, no postula atribuir una relación directa entre aumento en ingreso o mejoras en las condiciones de salud a la situación de uso, por la imposibilidad de controlar otras variables (macro o micro) que impactan simultáneamente las condiciones de vida en la unidad doméstica. La investigación subsiguiente podrá focalizar la atención en especificar características de población a investigarse en cuanto a su nivel de educación e ingresos, ocupaciones, y dotar información sobre la aplicación de servicios financieros para fines específicos. Se podrá identificar los costos directos e indirectos – incluyendo costos de oportunidad de la prestación de servicios financieros particulares y aportar analizar las condiciones de aplicar servicios financieros para fines específicos.

IV. CONCLUSIONES SOBRE LA RELACIÓN ENTRE LAS EACP Y SUS CLIENTES

Uso frecuente de servicios financieros condición para la fidelización de la clientela. Las Entidades de Ahorro y Crédito Popular, con vocación de servir a la gran mayoría de unidades domésticas bajo estudio, deben reconocer que establecer una relación a largo plazo depende del acceso y uso repetido de sus productos y servicios financieros así como la respuesta oportuna a las necesidades mayores y menores de sus clientes. El uso repetido de productos y servicios a su vez, requiere de la existencia de múltiples productos, cada uno con plazos de maduración, periodos de pago o abono, montos y requisitos acordes con el uso del producto. Al concluir la investigación cualitativa, se puede decir que – cuando menos – ésta no es la percepción de los clientes y no clientes de las Entidades de Ahorro y Crédito Popular. Para la gran mayoría de los clientes entrevistados, el uso de los servicios de las EACP es esporádico; su uso depende de que el cliente tenga alguna necesidad financiera que se acople a las características del producto conocido por él, y cumpla con los requisitos que se le exigen. Durante el periodo de préstamo, es posible que el cliente pueda no tener acceso a sus ahorros ni a otro tipo de crédito. Hay poco conocimiento de la variedad de productos (cuando existe una variedad) y su aplicabilidad para los distintos gastos del ciclo vital. Parece haber un “crédito cardinal” cuya flexibilidad frente a las distintas necesidades del consumo no se conoce, o se conoce poco. Otra cuestión que complica el uso de productos para necesidades del ciclo vital tiene que ver con la falta de garantías tradicionales adecuadas.

La estrategia de afiliación y prestación de servicios de una EACP presupone una relación de vocación a largo plazo, evidenciada por el requisito de acumular una cantidad significativa de dinero para saldar el capital social. Lo anterior sería la confirmación teórica de una relación de co-operación. Sin embargo, en la realidad los socios perciben esta relación de otra manera. La acumulación del capital social se percibe, generalmente, como el pago de un derecho por el servicio, y su relación con la institución es la de cliente, no la de co-operador.

