



PROYECTO CAPITAL:
**DIEZ AÑOS VINCULANDO LA
INCLUSIÓN FINANCIERA CON
LA PROTECCIÓN SOCIAL**

**COORDINADOR
EDITORIAL
JORGE HIGINIO
MALDONADO**

PROYECTO CAPITAL:

**DIEZ AÑOS VINCULANDO LA INCLUSIÓN
FINANCIERA CON LA PROTECCIÓN SOCIAL**

PROYECTO CAPITAL: **DIEZ AÑOS VINCULANDO LA INCLUSIÓN FINANCIERA CON LA PROTECCIÓN SOCIAL**

COORDINADOR EDITORIAL
JORGE HIGINIO MALDONADO

EJECUTORES

 **Fundación Capital**



DONANTES

 FORDFOUNDATION

 IDRC |  CRDI Canada 

Proyecto Capital: diez años vinculando la inclusión financiera con la protección social / coordinador editorial Jorge Higinio Maldonado – Bogotá: Fundación Capital FundaK Sucursal Colombiana, 2018.

450 páginas; 14,85 x 21 cm.

Autores: Jorge Higinio Maldonado, Any Andrea Benitez Duarte, Franz Gómez Soto, Ivonne Villada V., Juan José Navarrete Cano, Rocío del Pilar Moreno Sánchez, Matthew Bird, Mauricio Romero Posada, María José Roa García, Claudia Vergara Silva, Ana Pantelic, Sofía L. Ortega Tineo, Laura Cordero, Fermín Vivanco, Luis Tejerina, Luis Calvo, Jhonatan Clausen, Carolina Trivelli, Claudio Gonzalez-Vega.

ISBN: 978-958-56747-0-7

Inclusión financiera, protección social, transferencias monetarias condicionadas, América Latina y el Caribe, Proyecto Capital, Fundación Capital, Instituto de Estudios Peruanos.

338.9

Primera edición: agosto del 2018

© Jorge Higinio Maldonado (coordinador editorial).

© Jorge Higinio Maldonado, Any Andrea Benitez Duarte, Franz Gómez Soto, Ivonne Villada V., Juan José Navarrete Cano, Rocío del Pilar Moreno Sánchez, Matthew Bird, Mauricio Romero Posada, María José Roa García, Claudia Vergara Silva, Ana Pantelic, Sofía L. Ortega Tineo, Laura Cordero, Fermín Vivanco, Luis Tejerina, Luis Calvo, Jhonatan Clausen, Carolina Trivelli, Claudio Gonzalez-Vega.

© Fundación Capital, Instituto de Estudios Peruanos.

Este proyecto contó con la financiación de IDRC (International Development Research Centre).

ISBN: 978-958-56747-0-7

Coordinación editorial: Jorge Higinio Maldonado
Corrección de estilo: Jenny Katherine Vargas Tovar
Diagramación interior: Ki Buenos Aires
Diseño de cubierta: Ki Buenos Aires

Todos los derechos reservados. Se autoriza la reproducción y difusión del material contenido en este documento para fines educativos u otros fines no comerciales sin previa autorización de los titulares de los derechos de autor, siempre que se cite claramente la fuente. Se prohíbe la reproducción de este documento para fines comerciales.

Índice

Presentación	19
Prólogo	25
I. El Proyecto Capital	34
<i>Any Benítez, Franz Gómez, Ivonne Villada, Juan Navarrete</i>	
1. Introducción	36
2. Proyecto Capital	38
2.1. ¿Cómo nace Proyecto Capital?	38
2.2. ¿Qué es Proyecto Capital y qué busca?	40
2.3. ¿Por qué es pertinente Proyecto Capital?	43
2.4. ¿Cómo funciona Proyecto Capital?	45
2.5. ¿Cómo evolucionó Proyecto Capital?	47
2.6. Gestión y difusión del conocimiento	50
3. Resultados de Proyecto Capital	55
II. Transferencias Monetarias Condicionadas, inclusión financiera en América Latina y el papel de Proyecto Capital	62
<i>Jorge H. Maldonado, Rocío del Pilar Moreno Sánchez</i>	
1. Introducción	64
2. Programas de transferencias condicionadas en América latina y el Caribe	73
3. Mecanismos de pago	80
4. Papel del Proyecto Capital en la inclusión financiera de beneficiarios de TMC	97
5. Discusión	113
Agradecimientos	119
Referencias	120
III. ¿Cómo entender la demanda? Principios para el diseño de programas de inclusión financiera	128
<i>Matthew Bird, Mauricio Romero</i>	
1. Las necesidades financieras en un hogar pobre	133



2. El reconocimiento de la capacidad de ahorro	138
3. La metodología de investigación centrada en las usuarias	145
4. Principios de diseño para atender a las necesidades de los hogares pobres: El caso de LISTA	150
5. Los retos a futuro y los principios por definir	157
Referencias	159

IV. Capacidades financieras: hallazgos recientes de la literatura y la experiencia de Proyecto

Capital	162
----------------------	-----

Maria José Roa García, Claudia Vergara Silva

1. Introducción	164
2. Alfabetización financiera y decisiones financieras, ¿qué dice la literatura académica?	168
2.1. Economía del comportamiento y alfabetización financiera	169
2.2. Características cognitivas y rasgos de personalidad en las decisiones financieras	177
3. Intervenciones de capacitación financiera del Proyecto Capital	181
3.1. Objetivos, contenidos, medios de difusión y coordinación con otras instituciones	182
3.2. Público objetivo: importancia de la segmentación	184
3.3. Elementos de economía del comportamiento en los programas de Proyecto Capital	189
3.4. Evaluación y seguimiento de los programas de capacitación financiera	195
4. Discusión y conclusiones	200
Agradecimientos	206
Referencias	206

V. Soluciones digitales para la inclusión financiera	214
---	-----

Ana Pantelíc

1. La oportunidad digital	217
2. Inversión en innovación	219
3. La evolución de LISTA	223
4. La experiencia del usuario	226
5. El futuro de la Iniciativa LISTA	229
Agradecimientos	231



Referencias	232
-------------------	-----

VI. Inclusión financiera de niños, niñas y jóvenes en América Latina: Diez años en retrospectiva 234

Sofía L. Ortega Tineo, Laura Cordero

1. El panorama actual de inclusión y educación financiera para jóvenes en América Latina	236
2. La experiencia regional e internacional	249
3. El Proyecto Capital y la inclusión financiera de jóvenes	258
4. Conclusiones	275
5. Una mirada hacia el futuro	281
Agradecimientos	285
Referencias	285

VII. Diseño de productos y servicios financieros para aumentar la inclusión financiera: revisión de tendencias mundiales y aportes de Proyecto Capital 292

Fermin Vivanco, Luis Tejerina, Luis Calvo

1. Introducción	294
2. Estado del arte de los productos y los servicios de inclusión financiera	295
2.1 Qué significa innovación en inclusión financiera y qué efecto ha tenido	297
2.2 Economía de conducta y diseño centrado en la persona	300
2.3 Tecnologías financieras y los nuevos productos y servicios: los retos Fintech	302
2.4 Tecnologías para originar microcrédito: el santo grial del microcrédito	305
2.5 Innovaciones en productos de ahorro a la vista o ahorro líquido	308
2.6 Productos de ahorro ascendente. Ahorro programado y ahorro para el retiro	312
2.7 El uso de teléfonos móviles	315
3. Rol de Proyecto Capital con la oferta: productos financieros, canales y atención al cliente	316
3.1 Incidencia para licitaciones de pago de TMC y otros procesos de toma de decisión	318
3.2 Pago electrónico de TMC en cuentas de ahorro	319
3.3 Diseño de cuentas de ahorro	320
3.4 Diseño de productos financieros móviles	322
3.5 Canales de acceso como POS para compras	325



3.6	Diseño de microseguros	325
3.7	Grupos de ahorro	326
3.8	Diseño de canales especiales para la apertura de cuentas de ahorro para receptores de TMC	328
3.9	Trabajo en atención y servicio al cliente	328
4.	Conclusiones	330
	Referencias	332
VIII.	Evidencia y lecciones a los diez años del Proyecto Capital	336
	<i>Jhonatan Clausen, Carolina Trivelli</i>	
1.	Introducción	338
2.	Cuatro décadas de microfinanzas e inclusión financiera ¿Qué hemos aprendido?	343
2.1	Del experimento de campo a la inserción en políticas públicas: la evidencia construida con base en el componente de investigación de Proyecto Capital	348
2.2	Nuevas tecnologías y nuevos usuarios: evidencia sobre el uso de canales innovadores y sobre la inclusión financiera de jóvenes	394
3.	Conclusiones	401
	Referencias	406
IX.	Discusión final: ¿Qué aprendimos en Proyecto Capital y hacia dónde debemos dirigirnos?	416
	<i>Jorge H. Maldonado, Franz Gómez, Rocío del P. Moreno Sánchez, Claudio González-Vega</i>	
1.	¿Cuáles fueron los principales logros de Proyecto Capital en sus primeros diez años?	420
1.1	Programas de TMC	422
1.2	Entidades financieras	423
1.3	Población receptora de transferencias	424
2.	¿Cuáles fueron las principales lecciones aprendidas?	428
2.1	Programas de TMC	429
2.2	Entidades financieras	432
2.3	Población receptora de TMC	435
3.	Pensando en el futuro	437
3.1	Programas de TMC	440
3.2	Entidades financieras	443
3.3	Población receptora de las transferencias	446

Lista de autores (en orden alfabético)

Any Benítez. Representante Residente para los países Andinos, Centroamérica y el Caribe, Fundación Capital. Bogotá, Colombia. any.benitez@fundacioncapital.org.

Matthew Bird. Profesor e investigador, Universidad del Pacífico. Lima, Perú. bird_md@up.edu.pe.

Luis Calvo. Especialista en inclusión financiera. Fundación Capital. Bruselas, Bélgica. luis.calvo@fundacioncapital.org.

Jhonatan Clausen. Investigador Principal. Instituto de Desarrollo Humano de América Latina de la Pontificia Universidad Católica del Perú (IDHAL-PUCP), Lima, Perú. jhonatan.clausen@pucp.edu.pe.

Laura Cordero. Especialista en Inclusión Financiera. Fundación Capital (hasta mayo de 2017). Bogotá, Colombia. lcorderoh@gmail.com.

Franz Gómez. Vicepresidente - Departamento de Inclusión Financiera, Fundación Capital. La Paz, Bolivia. franz.gomez@fundacioncapital.org.

Claudio González-Vega. Profesor Emérito, The Ohio State University, Estados Unidos y Presidente del Patronato de la Fundación BBVA para las Microfinanzas, España. E-mail: gonzalez.4@osu.edu.

Jorge Higinio Maldonado. Profesor Asociado, Facultad de Economía, Universidad de los Andes. Bogotá, Colombia. jmaldona@uniandes.edu.co.

Rocío del Pilar Moreno Sánchez. Investigadora senior, Facultad de Economía, Universidad de los Andes. Bogotá, Colombia. romoreno@uniandes.edu.co.

Juan Navarrete. Vicepresidente para Desarrollo de Alianzas y Negocios, Fundación Capital. Ciudad de México, México. juan.navarrete@fundacioncapital.org.

Sofía L. Ortega Tineo. Fundadora y asesora. Dimes Consultancy. Ámsterdam, Países Bajos. sofia@dimes-consultancy.com.

Ana Pantelic. Directora de estrategia y fundadora de LISTA. Fundación Capital. Nueva York, EUA. ana.pantelic@fundacioncapital.org.

Maria José Roa García. Investigador Senior. Gerencia de Investigaciones Económicas. Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos, CEMLA. Ciudad de México, México. roa@cemla.org.

Mauricio Romero. Coordinador de evaluación e investigación, Fundación Capital. Bogotá, Colombia. mauricio.romero@fundacioncapital.org.

Luis Tejerina. Especialista Líder en Protección Social y Salud. División de Protección Social y Salud. Banco Interamericano de Desarrollo. Washington D.C. EUA. LUIST@iadb.org.

Carolina Trivelli. Investigadora Principal, Instituto de Estudios Peruanos (IEP), Lima, Perú. ctrivelli@iep.org.pe.

Claudia Vergara Silva. Socia. 1espacio, diseño de experiencias de aprendizaje que impactan. claudia.vergara@1espacio.org.

Ivonne Villada. Coordinadora Proyecto Capital, Instituto de Estudios Peruanos. Lima, Perú. ivillada@iep.org.pe.

Fermin Vivanco. Especialista Senior. Fondo Multilateral de Inversiones. Banco Interamericano de Desarrollo. Washington DC, EUA. ferminv@iadb.org.

Índice de siglas

ASS	Administradora de Subsidios Sociales
AFPP	Asociación de Administradoras de Fondos de Pensiones
AFI	Alianza para la inclusión Social (por sus siglas en inglés)
AFORES	Administradores de Fondos para el Retiro
AFP	Administradoras de Fondos de Pensiones
ALC	América Latina y el Caribe
ANSES	Administración Nacional de Seguridad Social
ANSPE	Agencia Nacional para la Superación de la Pobreza Extrema
APESEG	Asociación Peruana de Empresas de Seguros
ASBANC	Asociación de Bancos del Perú
ASFI	Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero
ATM	Cajero Automático (por sus siglas en inglés)
AUH	Asignación Universal por Hijo
BCE	Banco Central de Ecuador
BCP	Banco Central de Paraguay
BCRA	Banco Central de la República Argentina
BCU	Banco Central del Uruguay
BDE	Bono de Emergencia
BDO	Banca de las Oportunidades
BEPS	Beneficios Económicos Periódicos
BFA	Banco de Fomento Agropecuario
BID	Banco Interamericano de Desarrollo
BIM	Billetera móvil
BJA	Bono Juana Azurduy
BM	Banco Mundial
BNF	Banco Nacional de Fomento
BOOST	Building Opportunities for Our Social Transformation
BROU	Banco República Oriental del Uruguay
BVM	Bono Vida Mejor
CAC	Cooperativas de Ahorro y Crédito



CAF	Corporación Andina de Fomento
CATS	Cuenta de Ahorros de Trámite Simplificado
CBA	Cuenta Básica de Ahorro
CDH	Crédito de Desarrollo Humano
CEF	Caixa Económica Federal
CGAP	Consultative Group to Assist the Poor
CIES	Corporación Iberoamericana de Estudios
CMIF	Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera
CNB	Corresponsales no Bancarios
COACJA	Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín de Azuayo
CONAIF	Consejo Nacional de Inclusión Financiera
CPC	Cuenta Personal de Capitalización
CPF	Cobertura de Protección Familias
CPS	Crédito Productivo Solidario
CSR	Comunidades Solidarias Rurales
CYFI	Child and Youth Finance International
DNP	Departamento Nacional de Planeación
DP	Documentos de Política
DPS	Departamento para la Prosperidad Social
EF	Educación Financiera
EFL	Laboratorio de Finanzas para Emprendedores (por sus siglas en inglés)
EIU	Economist Intelligence Unit
ENEAF	Estrategia Nacional de Educación Económica y Financiera
ENEF	Estrategia Nacional de Educación Financiera
ENIF	estrategia nacional de inclusión financiera
FA	Familias en Acción
FASECOLDA	Federación de Aseguradores Colombianos
FECEMAP	Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito
FEN	Facultad de Economía y Negocios
FIDA	Fondo Internacional de Desarrollo Agrícola



FINRURAL	La Asociación de Instituciones Financieras de Desarrollo
FISDL	Fondo de Inversión Social para el Desarrollo Local
FISDL	Fondo de Inversión Social para el Desarrollo Local
FK	Fundación Capital
FLACSO	Facultad Latinoamérica de Ciencias Sociales
FOMIN	Fondo Multilateral de Inversiones
FONABE	Fondo Nacional de Becas
FONCODES	Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social
FOSIS	Fondo de Solidaridad e Inversión Social
GACL	Grupos de Ahorro y Crédito Local
GCPS	Gabinete de Coordinación de la Política Social
GRADE	Grupo de Análisis para el Desarrollo
GSMA	Asociación Global de Operadores de Telefonía Móvil (por sus siglas en inglés)
G2P	Pagos de gobierno a personas (por sus siglas en inglés: Government to Public)
IDRC	Centro Internacional de Investigaciones para el desarrollo
IEP	Instituto de Estudios Peruanos
IF	Inclusión Financiera
IFD	Institución Financiera de Desarrollo
IMAS	Instituto Mixto de Ayuda Social
INFE	International Gateway for Financial Education
IAP	Innovaciones para la Acción contra la Pobreza
IPA	Innovations for Poverty Action
IPS	Instituto de Previsión Social
IQ	Coefficiente Intelectual (por sus siglas en alemán)
IRA	cuentas de ahorro para el retiro (por sus siglas en inglés)
ISFE	Innovations for Scaling Up Financial Education
IVA	Impuesto al Valor Agregado
JA	Junior Achievement
LAC	Latinoamérica y el Caribe
LISTA	Logrando Inclusión con Tecnología y Ahorro



MDS	Ministerio de Desarrollo Social
MEF	Mesa de Educación Financiera
MEF	Ministerio de Economía y Finanzas
MFA	Más Familias en Acción
MIDES	Ministerio de Desarrollo Social
MIDIS	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social
MIES	Ministerio de Inclusión Económica y Social
MOMO	Mobile Money
MSP	Ministerio de Salud Pública
MVP	Mínimo Producto Viable
NFLP	National Financial Literacy Programme
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (por sus siglas en inglés OECD)
ODS	Objetivos de Desarrollo Sostenible
OIT	Organización Internacional del Trabajo
ONG	Organización No Gubernamental
ONU	Organización de las Naciones Unidas
PBF	Programa Bolsa Familia
PK	Proyecto Capital
PLANEF	Plan Nacional de Educación Financiera
PNIF	Plan Nacional para la Inclusión Financiera
PNUD	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
POS	Point Of Sale
PPS	Programa de Protección Social
PRAF	Programa de Asignación Familiar
PROIIF	Programa Integral de Inclusión Financiera
PRONABEC	Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo
PROSADE	Programa Seguridad Alimentaria Desarrollo Económico e inclusión social
PROSOLI	Progresando con Solidaridad
PTMC	Programas de Transferencias Monetarias Condicionadas
PUCP	Pontificia Universidad Católica del Perú



RAS	Red de Abastecimiento Social
SAS	Secretaría de Acción Social
SBIF	Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras
SBS	Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones
SEASDH	Secretaría de Estado de Asistencia Social y Derechos Humanos
SEDESOL	Secretaría de Desarrollo Social
SENAPAN	Secretaría Nacional para el Plan de Seguridad Alimentaria y Nutricional
SERNAC	Servicio Nacional del Consumidor
SETEPLAN	Secretaría Técnica de Planificación de la Presidencia
SNNA	Secretaría Nacional de la Niñez y Adolescencia
SPI	Sistema de Pagos Interbancarios
SS y OO	Subsistema de Seguridades y Oportunidades
SSO	Subsistema de Seguridades y Oportunidades
ST CIAS	Secretaría Técnica de la Comisión Interministerial de Asuntos Sociales
TCCTP	Targeted Conditional Cash Transfer Programme
TEC	Transferencias Económicas Condicionadas
TIC	Tecnologías de la Información
TMC	Transferencias Monetarias Condicionadas
ToT	Training of Teachers (Entrenamiento a entrenadores)
UARIV	Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas
UFRO	Universidad de la Frontera
UNESCO	Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (por sus siglas en inglés)
UNICEF	Fondo de las Naciones Unidas para la infancia (por sus siglas en inglés)

Presentación

Durante este siglo, la inclusión financiera se ha convertido en parte de la agenda de la protección social en América Latina. Proyecto Capital ha jugado un papel importante en ese proceso promoviendo el acceso a los servicios financieros para los hogares menos favorecidos, especialmente a través de los programas de transferencias monetarias condicionadas. La teoría detrás de aprovechar las transferencias para promover la inclusión financiera predice que tres actores se benefician. Los gobiernos, al reducir sus costos de transacción y aumentar la inclusión social de los hogares pobres; las entidades financieras, al poder acceder a una población naturalmente excluida de los servicios financieros pero con gran potencial de ser clientes de los mismos; y las familias, al poder hacer uso de servicios que les permitan mejorar sus decisiones de consumo a lo largo del tiempo y reducir los costos de transacciones en el acceso al pago de la transferencia y en el uso de servicios financieros básicos.

Proyecto Capital cumple diez años de realizar su labor y, aprovechando este hito, se propone reflexionar sobre qué se ha hecho, qué se ha aprendido y cómo estas lecciones son útiles para mirar hacia adelante y marcar un plan de acción acorde con las necesidades de la región. De allí surge la idea de este libro.

Con el propósito de brindar una mirada objetiva que, además, reflexione sobre los desafíos de la inclusión y la educación financieras, invitamos a varios autores a que nos propusieran sus diferentes perspectivas, recogiendo información de punta en el tema y analizando el rol que Proyecto Capital ha jugado en América Latina y el Caribe.

El libro empieza con un capítulo sobre Proyecto Capital, su historia, su

evolución y sus perspectivas. Este primer capítulo es autoría de Any Benítez, Franz Gómez, Ivonne Villada y Juan Navarrete, todos muy vinculados con Proyecto Capital a través de las dos organizaciones que se encargaron de su implementación: Fundación Capital y el Instituto de Estudios Peruanos (IEP).

El segundo capítulo, autoría de Jorge H. Maldonado y Rocío del Pilar Moreno (Universidad de los Andes, Colombia), contiene una revisión sobre la evolución de las transferencias monetarias condicionadas (TMC) en América Latina y la importancia de estos programas en facilitar la inclusión financiera de las familias beneficiarias. Allí también se analiza cómo Proyecto Capital ha liderado el trabajo con estos programas en términos de inclusión y de educación financieras.

En el tercer capítulo, preparado por Matthew Bird (Universidad del Pacífico, Perú) y Mauricio Romero (Fundación Capital), se discute cómo el diseño de los programas de inclusión financiera requiere entender muy bien las necesidades de las personas, y cómo ese entendimiento ha sido uno de los pilares de las estrategias de Proyecto Capital para garantizar su éxito durante la implementación.

El capítulo cuarto, escrito por María José Roa (CEMLA en México) y Claudia Vergara (1espacio) presenta una revisión y la posterior discusión sobre los aspectos más relevantes en la formación de capacidades financieras. Posteriormente, analiza cómo Proyecto Capital apropia estos aspectos y los utiliza en el diseño de sus programas de educación financiera.

El quinto capítulo busca resaltar el papel de las soluciones digitales para la inclusión financiera y repasa la experiencia del aplicativo LISTA como una de las innovaciones y aportes de Proyecto Capital al tema. Este capítulo es preparado por Ana Pantelic, quien ha trabajado estrechamente en el diseño y producción de dicho aplicativo.

Un tema que cada vez ocupa más la agenda de quienes trabajan en la inclusión financiera es el de la participación de los jóvenes. Sofía Ortega (Dimes Consultancy) y Laura Cordero (Fundación Capital) nos aportan un capítulo en el que se analizan las principales experiencias en torno al tema y —como en los otros capítulos— las acciones llevadas a cabo por Proyecto Capital.

El séptimo capítulo está dedicado a entender los asuntos relacionados con la oferta de servicios financieros y la forma en que su diseño puede facilitar el acceso a las personas tradicionalmente excluidas de ellos. Este capítulo estuvo a cargo de Fermín Vivanco y Luis Tejerina (BID), así como de Luis Calvo (Fundación Capital).

El capítulo ocho del libro, preparado por Jhonatan Clausen (PUCP, Perú) y Carolina Trivelli (IEP, Perú), recoge la evidencia producida en estos años respecto al impacto de la inclusión y la educación financieras en la calidad de vida de los usuarios, dando énfasis a aquellas intervenciones en las que Proyecto Capital ha tenido participación.

Finalmente, en el capítulo nueve, hacemos una reflexión sobre las principales lecciones aprendidas en los diez años de Proyecto Capital y sobre cómo estas lecciones pueden ser usadas hacia futuro para proyectar y

consolidar el rol del Proyecto en la agenda de la inclusión financiera en América Latina y el Caribe. Los autores de este capítulo son Franz Gómez (Fundación Capital), Claudio González-Vega (The Ohio State University), así como Jorge H. Maldonado y Rocío del Pilar Moreno (Universidad de los Andes).

Quiero agradecer a todos los autores por su tiempo y su dedicación para preparar sus respectivos capítulos, así como por acompañar todo el proceso de revisión y de preparación de los mismos. Igualmente, quiero agradecer a varias personas del equipo de Fundación Capital, liderado por Ives Moury, entre ellas Mauricio Romero, Miquel Jordana, Adriana Insaurralde, Yeimi Useche, Alba Beatriz Roncancio, Any Benitez, Austine Gasnier, Luis Calvo, Juan Navarrete y Franz Gómez, así como a Ivonne Villada de IEP, quienes revisaron varias veces los capítulos para garantizar la coherencia y la precisión en la información presentada.

Cuando tuvimos una primera versión de los capítulos del libro, realizamos un taller en Bogotá a donde asistieron personas de Fundación Capital, del Instituto de Estudios Peruanos, del IDRC, de organizaciones gubernamentales y no gubernamentales relacionadas con los temas de inclusión financiera, y la mayoría de autores. Este taller fue muy provechoso para alinear los capítulos y capturar la mejor información posible que queríamos quedara plasmada en el libro. Gracias a todos los que participaron en ese taller por sus insumos, así como a los asistentes de investigación de la Universidad de los Andes que nos ayudaron a organizar el taller y a recoger la información que de allí surgió.

En algunos casos, tuvimos que recurrir a fuentes primarias para obtener

la información más actualizada posible. En ese proceso, tuvimos entrevistas con funcionarios de varios programas de transferencias monetarias condicionadas en América Latina y el Caribe, así como con funcionarios de las instituciones financieras involucradas y otras agencias de protección social de los países. A todos ellos, gracias por su tiempo y paciencia recolectando y entregándonos la información requerida.

Finalmente, debo agradecer a Franz Gómez y Juan Navarrete quienes confiaron en mí para llevar a cabo la tarea de compilar y organizar los diferentes capítulos del libro. Valoro su compañía durante el proceso de preparación del mismo. Jenny Katherine Vargas se encargó de la revisión de estilo de todo el libro, gran tarea que agradezco inmensamente. También agradezco a IDRC y Fundación Ford, por haber proporcionado el apoyo financiero para esta publicación. Hago un reconocimiento especial a Carolina Robino, de IDRC, quien nos nutrió con sus valiosos aportes. Espero que todos quienes fueron parte de Proyecto Capital vean recompensados sus esfuerzos en las siguientes páginas.

Jorge Higinio Maldonado
Universidad de los Andes
Bogotá, Colombia

Prólogo

Existe evidencia creciente de que la inclusión financiera es una herramienta importante para construir condiciones superadoras de la pobreza. En particular, el ahorro formal ayuda a construir, aumentar y proteger los activos tanto financieros como humanos o productivos de las personas en situación de pobreza extrema. Sin embargo, y pesar de avances recientes, estas personas —en particular las mujeres— enfrentan barreras que las mantienen excluidas del sistema financiero formal.

El Proyecto Capital es una iniciativa conjunta del Instituto de Estudios Peruanos y la Fundación Capital que, desde 2008, apoya procesos de implementación de políticas públicas que vinculan la protección social y la inclusión financiera a través de cuentas de ahorros y su uso periódico. Al trabajar con los programas de protección social en la región, esta iniciativa busca masificar los procesos de acumulación y manejo de activos en los hogares más pobres por medio del uso de cuentas de ahorro en el sistema financiero.

En sus primeros años, Proyecto Capital publicó un libro que documentó el estado de los avances de los procesos de inclusión financiera en los programas de Transferencias Monetarias Condicionadas (TMC) en América Latina; recopiló los principales análisis de estas experiencias y su relación con el sistema financiero; y analizó los principales desafíos enfrentados. El libro también examinó el estado del conocimiento en cuanto a la demanda por servicios financieros en América Latina de los usuarios de los programas de TMC y, en particular, las mujeres en situación de pobreza. Así, ese esfuerzo sentó las bases para la discusión y el desarrollo de una agenda de investigación que fortaleciera los potenciales impactos de los programas de protección social vinculados con

el acceso a servicios financieros.

A diez años del inicio de Proyecto Capital, este nuevo libro —junto con otros esfuerzos similares enfocados en las experiencias nacionales de Chile y de Perú —comparte su experiencia respecto a la consolidación de aprendizajes tanto en el trabajo concreto de diseño y en la implementación de políticas e instrumentos que favorecen la inclusión financiera, como en la investigación sobre los procesos y los resultados del proyecto. Sobre esta base, el libro invita a la reflexión sobre el pasado —¿Que resultó, o no resultó como se esperaba? ¿Cuáles hipótesis se confirmaron, o no se confirmaron? ¿Cuáles adaptaciones fueron necesarias? — y explora pistas posibles para seguir consolidando la inclusión financiera en América Latina.

Si bien este prólogo no es el lugar para resumir todos los aprendizajes mencionados en el libro, sí es pertinente para destacar algunos que nos parecen muy importantes:

En primer lugar, no hay duda de que esta iniciativa logró estimular la reflexión y generar evidencia invaluable en torno al diseño de programas de protección social que logren impulsar el acceso y el uso de servicios financieros por parte de la población más vulnerable de la región. Si bien, desde una mirada estrictamente académica pudieran surgir dudas sobre los alcances de algunos estudios, estas limitaciones se explican en su mayoría por la opción intencionada del Instituto de Estudios Peruanos y la Fundación Capital de trabajar desde el principio, codo a codo, con gobiernos, instituciones financieras y otros actores relevantes, para crear, adaptar, probar y evaluar herramientas de inclusión financiera a

gran escala. Otra estrategia, probablemente más fácil a corto plazo y que ha dado resultados en otros proyectos, hubiera sido diseñar e implementar proyectos piloto aislados, y ulteriormente convencer a gobiernos e instituciones privadas de integrarlos y escalarlos. Sin embargo, la riqueza y la pertinencia de la evidencia contenida en este libro parece confirmarnos la elección intencionada de trabajar desde el inicio “en el mundo real” de las políticas, las prácticas financieras y, sobre todo, de los millones de mujeres que se esfuerzan para mejorar las condiciones de vida de sus familias.

En segundo lugar, hay que reconocer que el enfoque del proyecto sobre el ahorro, y no sobre el crédito, como la puerta de entrada a la inclusión financiera, fue una decisión muy pertinente, e incluso visionaria, por parte de las dos instituciones que armaron el proyecto. Al momento de su concepción (2007), el ahorro seguía siendo la mitad olvidada de las microfinanzas, y el microcrédito la solución contra la pobreza. De haber seguido la corriente principal —en vez de un Proyecto Capital—, un Proyecto Crédito para Todos hubiera convencido a la mayoría de los gobiernos de la región de vincular sus programas de TMC con un dere-

¹ Villada, I. Ramos, J. & Pizarro, N. (2018). *La Educación Financiera, RED del diálogo institucional. Aportes para la construcción de un modelo de trabajo basado en la cooperación y la articulación institucional en Chile*. Lima, Santiago de Chile: Ministerio de Desarrollo Social de Chile, Ford Foundation, IDRC CRDI Canadá, Instituto de Estudios Peruanos Proyecto Capital. Disponible en: <http://repositorioproyectocapital.com/> y en <http://repositorio.iep.org.pe/>.

² Clausen, J., Trivelli, C., Villada, I., Yancari, J., Boyd, Ch., Caballero Calle, M. E., Ramos, J., Aldana, U., Gutiérrez Cotle, M. C. (2018). *Proyecto Capital Perú. Evidencia e incidencia para transitar de una idea política a una política pública*. Lima, Ford Foundation, IDRC CRDI Canadá, Instituto de Estudios Peruanos Proyecto Capital. Disponible en: <http://repositorioproyectocapital.com/> y en <http://repositorio.iep.org.pe/>.

cho automático a endeudarse. En los últimos años, numerosos estudios han mostrado que, si bien el microcrédito sigue siendo una herramienta poderosa en ciertas condiciones, su impacto en la calidad de vida de las personas en situación de pobreza es, en el mejor de los casos, limitado.

En tercer lugar, aunque todavía falta más investigación, tenemos evidencia de que la inclusión financiera mejora la eficiencia y la eficacia de los programas de TMC. Vale la pena recordar la resistencia que el proyecto enfrentó durante sus primeros pasos por parte de los más renombrados expertos en protección social por el temor —legítimo— de que los programas de TMC perdieran su enfoque y parte de su impacto en términos de salud y de educación de los niños. Este temor resultó infundado, ya que la evidencia muestra que la inclusión financiera tiene un impacto positivo sobre la salud, la educación y otros indicadores de bienestar. Felizmente, los gobiernos confiaron en la complementariedad de los dos pilares del proyecto.

También aprendimos en el camino que las estrategias nacionales de inclusión financiera constituyen una oportunidad complementaria a los programas de TMC para avanzar la agenda, promover colaboraciones, multiplicar la escala y fomentar cambios sostenibles tanto en la demanda como la oferta de servicios financieros inclusivos.

Otro aprendizaje para destacar es el inmenso papel —y el potencial todavía no suficientemente aprovechado— de la innovación para la inclusión financiera. El solo ejemplo de la experiencia Hole in the Wall en India, que inspiró el proyecto LISTA en América Latina es muy llamativo: los genios no siempre son ratones de laboratorio; también son antro-

pólogos y viajeros curiosos, que dejan su quehacer cotidiano y zona de confort para escuchar, mirar, pensar fuera de la caja, soñar y lanzarse al agua.

Otro acierto del Proyecto Capital fue haber convocado durante casi una década a distintos actores quienes, en su mayoría, no se relacionaban: representantes de los gobiernos y sus programas de protección social, reguladores, instituciones financieras, organizaciones de la sociedad civil, académicos y centros de investigación, y la cooperación internacional. Pero, sobre todo, convocó a las y los usuarios, incluyendo en el proyecto a los excluidos, aprendiendo sobre sus necesidades financieras y generando espacios de colaboración. Cabe destacar el papel fundamental que jugaron las capacitaciones anuales en el terreno y las pasantías entre pares para promover su aprendizaje y la creación de una comunidad regional de hacedores de políticas, responsables de instituciones financieras y académicos.

Estos son solo unos ejemplos de las docenas de lecciones aprendidas. Aunque de menor importancia, un último aprendizaje que queremos destacar desde IDRC y la Fundación Ford es reconocer que el Proyecto Capital ofreció un espacio fértil para la coordinación entre donantes, que permitió avanzar con los objetivos de cada institución y fortalecer la consolidación de una idea. Con casi una década de trabajo, esta experiencia de colaboración fluida y continua entre instituciones cooperantes constituye otra razón para agradecer a Proyecto Capital y es, quizás, una inspiración para otros proyectos.

El segundo objetivo del libro es proponer pistas para el futuro. Las si-

güentes páginas incluyen numerosas sugerencias muy pertinentes para seguir profundizando la inclusión financiera, vinculando programas de protección social con mecanismos de ahorro. En este corto y modesto prólogo, queremos destacar dos pistas que se cruzan, y que nos parecen relevantes para fomentar, no sólo finanzas, sino economías más inclusivas y sociedades más justas.

La primera pista está directamente vinculada a un tema que quedará probablemente como uno de los mayores avances de esta década a nivel global: las relaciones de género. Como numerosos proyectos anteriores, los esfuerzos de Proyecto Capital para facilitar acceso y uso de servicios financieros apropiados, en particular a las mujeres rurales excluidas, han confirmado la necesidad de enfrentar las desigualdades de género en las relaciones de poder y en las normas sociales. Además, el Proyecto no solo sirvió para evidenciar estas desigualdades. También para mostrar el impacto radical de la inclusión financiera en la autoestima de las mujeres, en sus relaciones con las instituciones financieras formales y en la toma de decisiones en el interior del hogar. Estos impactos han sido evidenciados bien en estudios cualitativos, bien en historias de vida. Numerosos testimonios han mostrado que una mujer que ahorra mejora su confianza en sí misma, en la vida, en sus hijos, en su comunidad, y transforma vidas. A corto, mediano y largo plazo, es un extraordinario avance para ella y para la sociedad, un avance que pocos proyectos o políticas han logrado. Esta capacidad de cambio en las relaciones de género abre una agenda inmensa a futuro para profundizar el trabajo acerca de cómo la inclusión financiera puede aportar a la transformación de nuestras sociedades desde la agenda —aún pendiente— de la equidad de género.

La segunda pista concierne a una de las tres hipótesis clave del proyecto, la que ha sido menos evaluada y no probada: que las entidades financieras que ofrecían cuentas de ahorro para las usuarias de los programas de TMC podían desarrollar modelos de negocio para hacer este servicio rentable, en particular a través de la venta cruzada.

Uno de los factores más mencionados para explicar la falta de rentabilidad de las cuentas de ahorro es el nivel de ahorro de los clientes. De hecho, aunque el proyecto muestra aumentos estadísticamente significativos en montos ahorrados, estos aumentos son todavía muy modestos. Varios factores explican esta situación, pero uno fundamental es que “las usuarias mantienen la confianza en el ahorro, pero continúan desconfiando de la institucionalidad bancaria” (Capítulo 6). Esta desconfianza es sana cuando es para proteger sus ahorros. Pero puede ser también limitante si no corresponde a un riesgo real. Hasta ahora, las acciones privilegiadas para construir confianza han sido “mejorar la oferta y educar la demanda”. Sin embargo, al parecer, productos más baratos —un ATM que habla o un curso sobre cálculo de tasas de interés— no son suficientes para disipar el temor a los bancos. Quizás haya llegado el momento de tomar este miedo en serio y de investigar en profundidad el conjunto de factores que lo constituyen. Una hipótesis podría ser que mientras los bancos sean considerados riesgosos, peligrosos, o incluso predadores,

¹ Las dos otras hipótesis son: 1. Que las receptoras de programas de TMC podían, querían y usaban servicios financieros cuando estos eran adecuados a sus necesidades y puestos a su disposición; y que, además, estos servicios financieros formales traían mejoras en diferentes dimensiones de su bienestar. 2. Que los sectores públicos encargados de la entrega de las TMC podían mejorar su efectividad al realizar las transferencias monetarias a través del sistema financiero.

los clientes en situación de pobreza nunca tendrán confianza en ellos. Si esta percepción se confirma, requerirá probablemente mayores cambios en prácticas, servicios y actitudes de los bancos, que beneficiarían tanto a las economías como a las sociedades.

Y es nuestra convicción que Proyecto Capital está idealmente ubicado para trabajar con los gobiernos, las instituciones financieras y las usuarias en aras de promover una inclusión financiera que no solo transforma vidas, sino que contribuye a crear economías y sociedades más justas.

Carolina Robino

Especialista Principal de Programas
Oficina Regional para América Latina y el Caribe
Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo (IDRC) de Canadá

Jean-Paul Lacoste

Exrepresentante
Oficina para la Region Andina y el Cono Sur
Fundación Ford

I



uno



Capítulo I.
El Proyecto Capital

Any Benítez
Franz Gómez
Ivonne Villada
Juan Navarrete

1. Introducción

Proyecto Capital (PK) cumple diez años de existencia, ocasión propicia para mirar hacia atrás y recoger las lecciones de una década de trabajo continuo en América Latina y el Caribe promoviendo la inclusión financiera de poblaciones de bajos ingresos, en particular de las mujeres receptoras de transferencias monetarias condicionadas (TMC). Si bien el pasado es importante, por la riqueza de conocimiento que ha dejado Proyecto Capital, este punto de la historia marca una oportunidad para mirar hacia adelante en torno a los desafíos encontrados en el camino, más aún considerando la importancia que tienen los programas de TMC en la región y su amplia expansión en el mundo. En ese sentido, este libro tiene dos objetivos principales que se resumen en responder a las siguientes preguntas: primero, ¿Qué se aprendió durante estos diez años de implementación de Proyecto Capital?, y segundo ¿Cuál sería la senda a seguir para Proyecto Capital en el futuro?

Este libro pretende dar respuesta a dichas preguntas a partir de los objetivos y líneas estratégicas propuestas por Proyecto Capital desde sus inicios, pasando por la revisión de la evolución de la inclusión financiera de los hogares más pobres en América Latina y el Caribe en la última

década, y entendiendo cómo las estrategias de superación de la pobreza, en particular las TMC, han jugado un papel preponderante en el acceso a los servicios financieros. Es en esa intersección donde Proyecto Capital ha sido relevante en la región y donde las lecciones aprendidas y las oportunidades a futuro merecen esta discusión. Así, el presente capítulo ayuda a entender qué es Proyecto Capital, su historia, objetivos, acciones y resultados durante esta década. Con esta información podremos empezar a dar respuesta a la primera pregunta.

En los siguientes capítulos se analiza, desde diferentes perspectivas, qué ha pasado con la inclusión y la educación financieras en América Latina y el Caribe y cuál es el rol que ha desempeñado Proyecto Capital, así como las lecciones aprendidas que se quieren resaltar. Para responder a la segunda pregunta, ¿Cuál sería la senda a seguir para Proyecto Capital en el futuro?, en cada capítulo se discuten las posibilidades futuras en cada temática abordada.

Se espera que este documento que contiene la experiencia de una década de Proyecto Capital se constituya en un bien público para futuras intervenciones en inclusión financiera dirigidas a poblaciones de bajos ingresos.

2. Proyecto Capital

2.1. ¿Cómo nace Proyecto Capital?

Desde la década de los años 80, la región había venido desarrollando una serie de iniciativas abocadas a la promoción de la inclusión financiera en los sectores más desatendidos, la gran mayoría de ellas enfocadas en el microcrédito. En contravía a esta tendencia, el Proyecto Corredor Puno-Cusco (2002-2007)⁴ y el Proyecto de Desarrollo Sierra Sur (2005-2011) —ambos implementados por el Estado peruano con apoyo técnico y financiero del Fondo Internacional de Desarrollo Agrícola (FIDA) y cuyos componentes de inclusión financiera fueron diseñados por el consultor Yves Moury— se centraron en la estimulación del ahorro financiero formal en mujeres indígenas y la promoción de estrategias de inclusión y educación financiera en personas que vivían en condiciones de pobreza y exclusión. En ambos casos, los resultados probaron tener un impacto positivo⁵.

Dado el éxito de estos proyectos, y pensando en su escalamiento, Yves Moury con apoyo del Instituto de Estudios Peruanos, presentaron en el año 2007 una nota conceptual a la Fundación Ford para articular una iniciativa regional que vinculara programas de protección social, especialmente de Transferencias Monetarias Condicionadas (TMC), con es-

⁴ El segundo componente del Proyecto Corredor, relacionado a los servicios financieros, luego de una redefinición de sus actividades en el 2002, estuvo a cargo de Edge Finance y un equipo de consultores. Esta propuesta tomó la experiencia de las IDA para Estados Unidos.

⁵ Para conocer más sobre los resultados del Proyecto Corredor ver la evaluación realizada por el IEP: Trivelli, Carolina y Yancari, Johanna. (2008). Las Primeras ahorristas del Proyecto Corredor: Evidencia de la primera cohorte de ahorristas de un proyecto piloto. Instituto de Estudios Peruanos DT 153. Lima, Perú.

trategias de inclusión financiera (IF). A este proyecto se le denominó Proyecto Capital. El Proyecto fue presentado a hacedores de política de alto nivel de algunos gobiernos latinoamericanos, varios de los cuales manifestaron amplio interés en la idea.

De esta forma, las instituciones movilizadas a implementar el Proyecto Capital son, por un lado, el Instituto de Estudios Peruanos (IEP), un centro de investigación en Ciencias Sociales creado en 1964, caracterizado por el estudio independiente, plural e interdisciplinario sobre el Perú y América Latina; y por otro, la Fundación Capital —creada por Yves Moury en el 2009—, una organización internacional sin ánimo de lucro que enfrenta el desafío de la pobreza impulsando la ciudadanía económica, globalmente y a escala, fomentando la generación, valorización y acumulación de activos financieros, productivos y humanos, prioritariamente.

Por otra parte, el International Development Research Centre (IDRC) se sumó a Fundación Ford en la fase inicial y en calidad de donante al trabajo de Proyecto Capital. El aporte de IDRC ha sido fundamental a lo largo de la vida del Proyecto tanto en la evaluación aplicada, la gestión y difusión de los conocimientos, como en la expansión del Proyecto en la región.

La arquitectura organizacional compuesta por dos donantes —Fundación Ford e IDRC— y dos instituciones implementadoras —Fundación Capital e IEP— hizo necesaria una clara distribución de roles, en particular para las instituciones encargadas de la implementación. De esta manera, se acordó que Fundación Capital concentraría su esfuerzo en

el diseño, implementación y expansión del proyecto, lo que le permitió llegar a doce países de América Latina y el Caribe (Bolivia, Brasil, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Haití, Honduras, México, Guatemala, Paraguay y República Dominicana). El IEP, por su parte, además de implementar el proyecto en Perú y Chile, concentraría su trabajo en la investigación, sobre todo en la evaluación de resultados de las iniciativas ejecutadas. Tanto Fundación Ford como IDRC, en su rol de financiadores, aportaron ideas valiosas para enriquecer la construcción del proyecto y también dieron suficiente flexibilidad a las instituciones implementadoras para tomar decisiones y riesgos, en procura de lograr los resultados propuestos, respondiendo oportunamente a las distintas realidades existentes en cada país.

2.2. ¿Qué es Proyecto Capital y qué busca?

Proyecto Capital es una estrategia que promueve y apoya procesos de implementación de políticas públicas e iniciativas privadas que vinculan la protección social con la inclusión financiera. La teoría de cambio que soporta Proyecto Capital indica que el proceso de inclusión financiera que se inicia a través del fomento del ahorro formal tiene el potencial de contribuir a que las mujeres receptoras de TMC reduzcan sus niveles de vulnerabilidad y mejoren su seguridad económica (ver marco lógico de PK en el cuadro 1.1). La inclusión financiera enfocada en mujeres permite, además, detonar un conjunto de efectos positivos en términos de empoderamiento económico por medio de una mayor capacidad de agencia, autoestima e influencia social.

El reto hace una década fue trascender la mencionada teoría para im-

pactar en la práctica a millones de personas y familias en condición de pobreza; así que promover la inclusión financiera en los programas de TMC representaba una enorme oportunidad de escala, además de concentrar los esfuerzos en un grupo poblacional excluido y muchas veces discriminado como el de las mujeres, quienes en su inmensa mayoría son las receptoras directas de las transferencias.

Cuadro 1.1
Marco lógico de Proyecto Capital

Necesidades (Problema)	<p>Los receptores de transferencias monetarias condicionadas (TMC) son altamente vulnerables porque no disponen de instrumentos adecuados que les permitan manejar mejor los riesgos que enfrentan. Los servicios financieros pueden ser de utilidad para reducir su vulnerabilidad, pero la gran mayoría de esta población se encuentra al margen del sistema financiero. Las principales causas de este problema radican en: 1) Productos financieros poco adecuados a sus necesidades y canales de atención distantes a esta población 2) La autoexclusión originada en la desconfianza sobre sus capacidades financieras y hacia el sistema financiero, y del maltrato del cual han sido víctimas algunos receptores de TMC por parte de instituciones financieras.</p>		
Insumo (Solución propuesta)	<ul style="list-style-type: none"> - Brindar información clara, concisa y contundente, empleando canales adecuados a los receptores de TMC, que permitan generar confianza en torno a sí mismas, el producto de ahorro con el que cuentan y al sistema financiero formal. - Mejorar la atención al cliente de parte de las instituciones financieras. - Promover el uso de parte de instituciones financieras de canales y productos cercanos a la realidad de esta población. 		
Producto	<p>Mujeres receptoras de TMC con mayor confianza en sí mismas, en la institución financiera de la que reciben su transferencia y en el sistema financiero en su conjunto, y con pleno conocimiento de la operatividad de sus cuentas de ahorro y sus derechos y deberes como consumidoras financieras.</p>	Resultado intermedio	<p>Proceso gradual de transformación de ahorro informal en ahorro formal, en función de la conveniencia de operar la cuenta de ahorro.</p>
Impacto (Resultado primario)	<p>Las familias administran mejor sus escasos recursos gracias a la inclusión financiera, lo que les ha permitido estabilizar mejor sus niveles de consumo.</p>	Objetivo a largo plazo	<p>Las familias redujeron sus niveles de vulnerabilidad y mejoraron su seguridad económica.</p>
Instrumentos	<ul style="list-style-type: none"> - Educación financiera - Incentivos al ahorro - Regulación para la inclusión: canales, productos y protección al cliente. - Promoción, por parte de entidades financieras, del uso de canales y productos adecuados a esta población. 	Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> - Mayor autoestima - Confían en la institución y en el sistema financiero - Conocen la operatividad del uso de su cuenta de ahorro - Conocen sus derechos y deberes como consumidoras financieras, los hacen respetar y los cumplen - Productos financieros y canales adaptados a esta población - Mejor calidad de atención al cliente - Cambio en la proporción de ahorro informal/formal - Saldos mayores en cuentas de ahorro como proporción de la transferencia monetaria condicionada (TMC). - Mayor uso de la cuenta de ahorro, medida en términos de transaccionalidad - La calidad de atención al cliente es monitoreada permanentemente - Acceso y uso de una gama de servicios financieros - Mejor estabilización de los niveles de consumo de población de bajos ingresos. - Reducción del nivel de vulnerabilidad de familias de bajos ingresos, por medio del incremento de sus activos financieros, humanos y productivos.

En el momento de la formulación de Proyecto Capital se definen objetivos de largo, mediano y corto plazo. En el largo plazo se busca promover que las familias participantes de programas de TMC reduzcan sus niveles de vulnerabilidad y mejoren su seguridad económica. Se espera que la inclusión financiera sea un medio propicio para la construcción de activos financieros, humanos y productivos, por parte de las familias pobres. En el mediano plazo se espera brindar acompañamiento al sector público para que implemente esquemas de inclusión financiera y capitalización de los hogares pobres, por medio de la apertura y el fomento del uso de cuentas de ahorro. Y en el corto plazo se definen cuatro objetivos para lanzar y posicionar Proyecto Capital como una iniciativa regional que brinde asesorías técnicas en temas de inclusión financiera para luchar contra la pobreza. Estos cuatro objetivos fueron los siguientes:

1. Desarrollar una argumentación sólida alrededor de la necesidad de complementar los programas de TMC con instrumentos de inclusión financiera.
2. Lograr que la inclusión financiera se convierta en un tema de agenda política en los países de la región y sea un objetivo que haya sido institucionalizado en el interior de las políticas sociales.
3. Promover la creación de conocimiento y recopilación de información acerca del potencial que tiene el acceso y uso de servicios financieros como parte de las políticas sociales.
4. Promover la capacitación e intercambio entre profesionales de la región en temas de inclusión financiera.

2.3. ¿Por qué es pertinente Proyecto Capital?

Los programas de TMC son planes de protección social orientados a combatir la pobreza de los grupos más vulnerables de la población mediante la entrega de incentivos monetarios sujetos al cumplimiento de condiciones que buscan, principalmente, acrecentar el capital humano de los hogares receptores (Esto se verá con detalle en el capítulo 2). Por su parte, la inclusión financiera busca que la población tradicionalmente excluida del sistema financiero acceda a la amplia gama de servicios provistos por instituciones financieras formales (depósitos, crédito, transferencias y microseguros, entre otros), en el entendido de que esos servicios son instrumentos que ayudan a los hogares a lograr una mejor administración inter-temporal de sus recursos y a enfrentar mejor los riesgos a los que se encuentran expuestos. En esencia, los programas de TMC, así como los de inclusión financiera, persiguen un mismo objetivo: reducir la vulnerabilidad de los hogares más pobres.

Proyecto Capital vio los programas de TMC como una plataforma ideal para promover la inclusión financiera por tres razones: 1) Están enfocados en población en condición de pobreza y pobreza extrema, quienes en su gran mayoría están fuera del sistema financiero, y son programas masivos por definición, 2) Existe un pago recurrente de la TMC que bien podría aprovechar la infraestructura disponible de las instituciones financieras para hacer este pago, y 3) Los programas de TMC tienen una estructura piramidal que les permite difundir rápidamente cualquier tipo de información.

Para pasar de la idea a la práctica, Proyecto Capital se convirtió en un

puente entre los actores involucrados: gobiernos, sistema financiero y receptoras de TMC. Alinear el accionar de estos tres actores en pro de la inclusión financiera solo era posible si se percibía una ganancia para cada uno y, en efecto, hacer pagos a través de cuentas de ahorro significa ventajas para todos. A este concepto Proyecto Capital le ha llamado *triple ganancia*. A continuación, se describe lo que ganan las partes involucradas:

- **Las mujeres participantes** acceden a servicios financieros formales de ahorro, y con el transcurso del tiempo a otros servicios financieros, lo que de otra forma posiblemente no hubiese ocurrido. Asimismo, la conveniencia del nuevo método de pago se traduce habitualmente en menores costos de transacción para las mujeres al momento de cobrar su transferencia.
- **Los gobiernos** reducen sus costos de entrega del dinero y reducen los riesgos asociados a ello, en jornadas que son muy demandantes y extenuantes tanto para los funcionarios encargados de entregar los pagos como para las mujeres receptoras. Se sabe de casos en los cuales las mujeres debían ausentarse de sus casas por dos días o más para cobrar su transferencia. Los pagos a través de instituciones financieras también reducen los costos de monitoreo y traslado del dinero, además de brindar transparencia a la gestión del pago.
- **Las instituciones financieras** tienen la oportunidad de llegar a una gran cantidad de clientes con un potencial interesante de demanda por servicios financieros, y la posibilidad de ir generando un caso de negocio que no dependa exclusivamente de la comisión por el pago de la transferencia.

Esta condición de triple ganancia (*win-win-win*) fue identificada por Proyecto Capital desde sus inicios y sirvió de motivación para desarrollar diferentes iniciativas que llegarían luego a cada uno de estos tres grupos de agentes, como veremos a lo largo de este libro.

2.4. ¿Cómo funciona Proyecto Capital?

Conforme a los objetivos, Proyecto Capital se ha dedicado a tres tareas puntuales:

1. Brindar asesoría técnica a los diferentes gobiernos en los países interesados de la región en la elaboración de políticas públicas de protección social que favorezcan la inclusión financiera.
2. Asesorar el diseño y la ejecución de proyectos que promuevan el ahorro financiero formal, a través de los programas de TMC.
3. Generar conocimiento y promover el debate por medio de estudios de investigación, intercambios regionales y formación de funcionarios públicos y privados, en temas de inclusión financiera, género, empoderamiento y educación financiera, entre otros.

Proyecto Capital definió que su operación debía seguir las siguientes etapas para lograr los objetivos propuestos:

1. **Incidencia:** Un fuerte trabajo en relaciones públicas y convencimiento de funcionarios de alto nivel encargados de la construcción de políticas públicas de protección social, en particular de los programas de TMC. Con el paso de los años, este trabajo se extendió a la política pública nacional de inclusión y educación

financieras.

2. **Firma de acuerdos de colaboración:** La firma de acuerdos de colaboración con los Estados ha tenido el propósito de establecer un marco jurídico para que Proyecto Capital lograra ayudarles a los gobiernos a complementar los programas de TMC con una estrategia de inclusión financiera.
3. **Diagnóstico del país:** Un estudio preliminar detallado sobre la protección social en el país, los programas de TMC, el sector financiero, la población receptora y las oportunidades de llevar a cabo el Proyecto Capital.
4. **Fase piloto:** El diseño, implementación y evaluación de proyectos-piloto de inclusión y educación financiera enfocados en receptoras de TMC significaba para sus actores varios retos: i) Para los gobiernos, al menos, definir mecanismos de pago de las TMC a través del sistema financiero, la revisión y mejora de los procesos licitatorios para la entrega de los incentivos a través de cuentas de ahorro o billeteras electrónicas, y la necesidad de sensibilizar y capacitar a los funcionarios de todos los niveles para hacer sostenible el proceso. ii) Para el sistema financiero implicó diseñar y poner a disposición productos de fácil apertura, sencillos de comprender y a costos razonables para la población de bajos ingresos, mientras que, a la par, se buscaba la mejor manera de generar casos de negocio. La apertura de cuentas en sí misma fue un desafío por su carácter masivo y por tanto muy demandante en cuanto se refiere a organización y logística. iii) Para las receptoras de TMC, la necesidad de entender y generar confianza hacia el sistema financiero; por lo que se cocrearon diversas metodologías de educación financiera acordes a sus necesidades, pensan-

do siempre en fortalecer sus habilidades para interactuar con el sistema financiero, generar mayor empoderamiento y autoestima, y disminuir las brechas de género. De igual manera, la efectividad y costo- eficiencia eran aspectos importantes para alcanzar la masividad a futuro.

- 5. Fase de escalamiento:** Una vez culminados y evaluados los programas-piloto, los gobiernos definieron los mecanismos para escalar los proyectos. En esta etapa la innovación y la tecnología jugaron un papel fundamental, pero también la participación de miles de mujeres lideresas de las comunidades, quienes de manera voluntaria apoyaron los esfuerzos de Proyecto Capital.

Con base en los objetivos, y usando el enfoque descrito, durante los diez años de existencia, Proyecto Capital trabajó en doce países de la región, que se citan a continuación de manera cronológica según el año de inicio de operaciones: Colombia (2008), Perú (2008), Chile (2009), Paraguay (2011), Bolivia (2011), Ecuador (2011), República Dominicana (2011), Brasil (2012), El Salvador (2012), Guatemala (2012), Honduras (2015) y México (2015). Recientemente se firmaron convenios de cooperación con Costa Rica (2017) y Haití (2018). Dada la firma reciente en estos últimos dos países, para efectos de análisis se considerará únicamente el trabajo realizado en los primeros doce.

2.5. ¿Cómo evolucionó Proyecto Capital?

Proyecto Capital partió de algunas premisas que fueron evolucionando en el tiempo y que requirieron ajustes y complementos en la forma de intervención. Entre ellos se encuentran:

- a. **De programas de TMC a programas G2P, y luego a estrategias nacionales.** Inicialmente Proyecto Capital enfocó su esfuerzo en trabajar con programas de TMC. Posteriormente, debido a la solicitud de algunos gobiernos se empezó a trabajar también con otros programas que incorporaban pagos de gobierno a personas (G2P), tal fue el caso de programas de apoyo a víctimas del conflicto armado en Colombia. El propósito era el mismo, institucionalizar la inclusión financiera como objetivo de los referidos programas. En esa misma línea, se avanzó en proporcionar a algunos países asistencia técnica para que pudiesen estructurar y/o implementar estrategias nacionales de inclusión y educación financieras, como fue el caso de Paraguay, Perú, Honduras y Chile.
- b. **Del trabajo enfocado en la demanda a la inclusión de la oferta y luego la regulación.** En un primer momento y en el entendido de que ya existía asistencia técnica enfocada en el trabajo con la oferta, Proyecto Capital concentró su esfuerzo exclusivamente en estimular la demanda vía educación financiera e incentivos al ahorro. Sin embargo, varias instituciones pagadoras solicitaron asistencia para ofrecer productos más pertinentes a la población receptora de TMC. Adicionalmente, dependiendo del país, se vio la necesidad, y se presentó la oportunidad, de apoyar a los reguladores en la emisión de normativa que condujera a la apertura y uso de cuentas de ahorro de población de bajos ingresos, tal fue el caso de las cuentas simplificadas.
- c. **Del acceso a las cuentas de ahorro a una mayor frecuencia de uso y después al uso de otros servicios financieros.** Al inicio, la atención se puso en la apertura de las cuentas de ahorro; una vez esto se logró se estimuló su uso, aunque no se puede negar

que todavía hay trabajo pendiente en esta materia. Posteriormente, y de manera complementaria, se trabajó en facilitar el acceso a otros servicios financieros, principalmente microseguros y servicios de pago.

- d. De la educación financiera e incentivos al ahorro al diseño de productos de ahorro y luego a mejores canales y protección del usuario.** Se inició con el uso de dos instrumentos cuyo propósito era estimular la demanda, en este caso, educación financiera e incentivos al ahorro. Posteriormente, y gracias al trabajo con la oferta, se pudo contribuir al diseño de mejores productos de ahorro. Finalmente, se apoyaron actividades relacionadas con una mayor protección del consumidor financiero y la oferta de canales de atención más cercanos a la población.

En el cuadro 1.2 se aprecia la evolución de Proyecto Capital en sus diez años de trabajo en la región. Como puede observarse, hay distintos grados de avance entre los países, lo cual ha dependido de los cambios en el contexto político y social.

→

Cuadro 1.2

Actividades por país del Proyecto Capital

País	Programa de TMC	N° de Hogares Participantes del Programa de TMC	Acuerdo de colaboración	Diagnóstico	Piloto	Escalamiento	Incidencia en ENIF o ENEF	Evaluaciones	
								De necesidades, conceptos y procesos	De resultados y/o impacto
BOLIVIA	Bono Juana Azurduy	100.000	x	x	x			x	
BRASIL	Bolsa Familia	13.488.892	x	x	x		ENEF	x	
CHILE	Subsistema de Seguridades y Oportunidades	233.086	x	x	x	x	ENEF	x	x
COLOMBIA	Más Familias en Acción	2.499.978	x	x	x	x		x	x
ECUADOR	Bono de Desarrollo Humano	422.539	x	x	x			x	x
EL SALVADOR	Comunidades Solidarias Rurales	761.845	x	x	x	x		x	x
GUATEMALA	Mi Bono Seguro	640.585	x	x	x			x	
HONDURAS	Bono Vida Mejor	194.761	x	x	x	x	ENIF	x	x
MÉXICO	Prospera	5.968.617	x	x	x	x		x	x
PARAGUAY	Tekoporã	141.399	x	x	x	x	ENIF	x	x
PERÚ	JUNTOS	749.349	x	x	x	x	ENIF y ENEF	x	x
REPÚBLICA DOMINICANA	Progresando con Solidaridad- ProSoli	761.845	x	x	x	x		x	
Total		25.201.813							

Fuente: *Elaboración propia*

2.6. Gestión y difusión del conocimiento

Como se mencionó en el apartado 2.4 de este capítulo, la tercera tarea de Proyecto Capital ha sido la generación de conocimiento que permita promover el debate sobre los efectos de aumentar la inclusión financiera y su relación con las políticas de protección social. En este sentido la agenda de Proyecto Capital se ha concentrado en desarrollar diferentes metodologías y herramientas de investigación para acompañar las iniciativas en los países y en la generación de libros, documentos de trabajo (DDT) y notas cortas que resumen estudios, hallazgos o intervenciones

realizadas por Proyecto Capital. Estas notas se titulan “EnBreve” y buscan transmitir de una forma ágil y sencilla la información tanto a académicos como a hacedores de política.

Desde el punto de vista investigativo, Proyecto Capital planteó cinco modalidades de evaluación que se aplicaron dependiendo del nivel de implementación de la iniciativa/proyecto: i) Evaluación de necesidades; ii) Evaluación de conceptos; iii) Evaluación de procesos; iv) Evaluación de resultados y; v) Evaluaciones de impacto. Conforme a los roles asumidos por quienes desarrollaron Proyecto Capital, las primeras evaluaciones fueron realizadas principalmente por la Fundación Capital (en el capítulo III se amplía más la información de la metodología de investigación orientada a la población objetivo y a la innovación) y las de resultados e impacto por el Instituto de Estudios Peruanos (En el capítulo VIII se ampliará más la información sobre la evidencia y las lecciones de Proyecto Capital).

Durante estos diez años se han publicado once (11) libros, diez (10) Documentos de Trabajo, algunos documentos de política y 71 “En Breve”. Los once libros, en orden cronológico, son:

Clausen, J., Trivelli, C., Villada, I., Yancari, J., Boyd, Ch., Caballero Calle, M. E., Ramos, J., Aldana, U., Gutiérrez Cotle, M. C. (2018). Proyecto Capital Perú. Evidencia e incidencia para transitar de una idea a una política pública. Lima: Ford Foundation, IDRC CRDI Canadá, Instituto de Estudios Peruanos Proyecto Capital.

Villada, I. Ramos, J. & Pizarro, N. (2018). La Educación Financiera,

RED del diálogo institucional. Aportes para la construcción de un modelo de trabajo basado en la cooperación y la articulación institucional en Chile. Lima, Santiago de Chile: Ministerio de Desarrollo Social de Chile, Ford Foundation, IDRC CRDI Canadá, Instituto de Estudios Peruanos Proyecto Capital.

Chris, Boyd., Ramos, J. (2018). Lo Hice #PorMiCuenta. Desarrollando Capacidades Financieras en Usuarios de Beca 18. Lima: IEP.

Feijoo, A.R. (2016). Sistematización de iniciativas de educación financiera en el Perú. Miscelánea, 39. Lima: IEP. Proyecto Capital. IDRC-CDRI. Fundación Ford.

Martínez, C., Puentes, E., Espinoza, P., Rojas, T., & Villada, I. (2016). Evaluación de contenidos y metodologías. Mesa de educación financiera de Chile. Miscelánea, 40. Lima: IEP. Proyecto Capital. Universidad de Chile. Fundación Ford. IDRC-CRDI.

Prim, C., Villada, I., & Yancari, J. (Ed.) (2015). Encuentro Regional de Inclusión y Educación Financiera en América Latina y el Caribe: Lecciones aprendidas y desafíos. Serie Miscelánea, 36. Lima: IEP. Proyecto Capital. AGCI. FOSIS. IDRC-CDRI. JICA. Fundación Ford.

Caballero, E. (2014). ¿Qué significa manejar bien el dinero? Análisis comparativo entre usuarias de JUNTOS que han recibido y no han recibido educación financiera. Serie Miscelánea, 35. Lima: IEP. Proyecto Capital.

Marulanda, B., Paredes, M., & Fajury, L. (2012). Colombia. Promoción de la cultura de ahorro en familias en pobreza. Documento de trabajo 168. Economía, 52. Lima: IEP. Proyecto Capital. Marulanda Consultores. DNP. DPS. Banca de Oportunidades.

Zárate, P., Barreto, M., Durand, A., Huber, L., & Morel, J. (2012). Insumos para una estrategia de egreso del Programa Juntos. Documento de trabajo, 169. Economía, 53. Lima: IEP. Proyecto Capital. CARE.

Maldonado, J.H., Moreno, R., Giraldo, I., & Barrera, C.A. (2011). Los programas de transferencias condicionadas: ¿hacia la inclusión financiera de los pobres en América Latina? Serie: Análisis Económico, 26. Lima: IEP. Proyecto Capital. IDRC.

Trivelli, C., Montenegro, J., & Gutiérrez, M.C. (2011). Un año ahorrando: primeros resultados del programa piloto “promoción del ahorro en familias juntos”. Documento de Trabajo N° 159. Serie Economía, N° 51. Lima: IEP. Proyecto Capital.

Sin embargo, uno de los principales medios de difusión para alcanzar un público más amplio han sido los “EnBreve”. Estos se producen desde el año 2009 y son de dos tipos: unos son reportes acerca de los avances, la implementación y/o el desarrollo de proyectos/intervenciones; otros son fruto de las evaluaciones de las intervenciones en las que Proyecto Capital ha participado.

Considerando la información generada durante una década de trabajo,

se lanza en el 2018 el Repositorio Digital del Proyecto Capital, un espacio creado para la difusión del conocimiento, la evidencia y las experiencias implementadas en la región de América Latina y el Caribe. El Repositorio permite capturar, almacenar, indexar, preservar y redistribuir —en formato digital— las publicaciones, investigaciones, boletines, documentos de trabajo, materiales pedagógicos e infográficos, archivos audiovisuales, entre otros, que han sido generados por consultores, investigadores y hacedores de política que han colaborado en la implementación del Proyecto Capital. Con este producto se busca poner a disposición la evidencia y los aprendizajes obtenidos, resguardar los documentos que deben preservarse por ser representativos de la memoria del Proyecto, y especialmente, promover la difusión de la información y la evidencia generada, para que se continúe avanzando en la construcción de políticas e iniciativas de inclusión financiera. Todos los documentos escritos por Proyecto Capital se encuentran disponibles en <http://www.repositorioproyectocapital.com>

Todo el material de Proyecto Capital ha sido útil a lo largo del tiempo para nutrir los debates sobre la vinculación de la inclusión financiera con la protección social. Cabe señalar que Proyecto Capital facilitó encuentros, talleres, viajes de observación y seminarios regionales en distintos países del continente en los que más de quinientos socios públicos y privados, junto a las mujeres receptoras, compartieron sus experiencias y lecciones generando una poderosa comunidad de aprendizaje.

3. Resultados de Proyecto Capital

Antes de presentar los resultados de Proyecto Capital, es necesario precisar que varios de los logros fueron posibles gracias al esfuerzo conjunto de los gobiernos, los programas de TMC, los organismos reguladores, las instituciones financieras y las propias mujeres participantes, y, dependiendo del caso, una mayor o menor influencia de Proyecto Capital. Hecha esa importante aclaración, los principales resultados alcanzados fueron:

- Presencia en catorce (14) países de América Latina y el Caribe.
- Veintitrés (23) acuerdos firmados con Programas de Protección Social y otros organismos gubernamentales.
- Dieciocho (18) acuerdos firmados con instituciones financieras formales o asociaciones bancarias.
- Ocho (8) países en la fase de escalamiento: Colombia, Chile, El Salvador, Honduras, México, Paraguay, Perú y República Dominicana.
- Cuatro (4) países implementaron proyectos piloto de inclusión financiera propuestos por Proyecto Capital: Bolivia, Brasil, Ecuador y Guatemala.
- Cuatro (4) países han contado con el apoyo técnico de Proyecto Capital para el desarrollo o consolidación de sus estrategias nacionales de inclusión/educación financiera: Honduras, Chile, Paraguay y Perú.
- Más de cuatro (4) millones de participantes de programas de TMC reciben sus incentivos en una cuenta bancaria o en una billetera móvil, gracias al trabajo de incidencia realizado por Proyecto Capital, entre otros actores (Cuadro 1.3).

Cuadro 1.3.

Trabajo de Proyecto Capital para la inclusión financiera de receptores de TMC

País	Programa de TMC	Hogares participantes	Receptoras que reciben pago de TMC con cuentas de ahorro/billetera electrónica	Incidencia	Diseño	Implementación	Evaluaciones de resultados y/o impacto	Participación en ENIF o ENEF
BOLIVIA	Bono Juana Azurduy	100.000	830	x	x	x		
BRASIL	Bolsa Familia	13.488.892	3.355.102					ENEF
CHILE	Subsistema de Seguridades y Oportunidades	233.086	93.234	x			x	ENEF
COLOMBIA	Más Familias en Acción	2.499.978	2.300.000	x				
ECUADOR	Bono de Desarrollo Humano	422.539	13.438	x	x	x	x	
EL SALVADOR	Comunidades Solidarias Rurales	761.845	13.300	x			x	
GUATEMALA	Mi Bono Seguro	640.585	800.000	x				
HONDURAS	Bono Vida Mejor	194.761	41.219	x				ENIF
MÉXICO	Prospera	5.968.617	5.986.617					
PARAGUAY	Tekoporã	141.399	118.765	x	x	x	x	ENIF
PERÚ	JUNTOS	749.349	749.349	x				ENIF y ENEF
REPÚBLICA DOMINICANA	Progresando con Solidaridad-ProSoli	761.845	900 ^a	x	x	x		
Total		25.201.813	13.471.854					

^aSon cuentas de ahorro abiertas de manera voluntaria por las personas del PROSOLI, pero no reciben la transferencia en dichas cuentas.

- Más de cinco (5) millones de mujeres han recibido o están recibiendo capacidades financieras a través de varios canales diseñados por Proyecto Capital (Cuadro 1.4).
- Cerca de tres (3) millones de personas mejoraron sus capacidades financieras gracias al trabajo desarrollado por el Proyecto en el diseño de los programas educativos y su posterior implementación en terreno (Cuadro 1.4).

- Más de once mil (11.000) líderes comunitarios han contribuido voluntariamente con el Proyecto Capital para ampliar sus acciones en comunidades rurales y sectores urbanos vulnerables (Cuadro 1.4).

Cuadro 1.4.

Generación de capacidades financieras promovidas por el Proyecto Capital

País	Participantes en programas de capacidades financieras	Receptoras de programas de TMC (voluntarias) que han apoyado el escalamiento de PK	Diseño		Evaluaciones	
			Diseño	Implementación	De necesidades, conceptos o procesos	Resultados y/o impacto
BOLIVIA	72.403	-	x	x	x	x
BRASIL	23.359	-	x	x	x	
CHILE	27.000	-	x	x	x	x
COLOMBIA - En mi peso cada peso cuenta ^a	80.000	-	x			x
COLOMBIA - LISTA	354.300	8.112	x	x	x	x
COLOMBIA - PPCA	38.000	-	x		x	x
COLOMBIA - UARIV	60.000	-	x		x	
ECUADOR	31.587	-	x	x	x	x
EL SALVADOR - Cápsulas de educación financiera	76.000	-	x		x	
EL SALVADOR - Mujeres Ahorradoras	7.000	400	x	x	x	x
GUATEMALA	3.000	200	x	x	x	
HONDURAS	43.535	1.313	x	x	x	x
MÉXICO - Cápsulas de educación financiera	2.000.000	-	x			
MÉXICO - LISTA	20.000	847	x	x	x	x
PARAGUAY	267.860	-	x	x	x	x
PARAGUAY - Más Vale Saber	2.000.000	-	x			
PERÚ	43.165	186	x	x	x	x
REPÚBLICA DOMINICANA - Grupos de Ahorro	15.945	-	x	x	x	
REP. DOMIN. LISTA	7.458	-	x		x	
Total	5.170.612	11.058				

^a Este proyecto fue liderado por la Banca de las Oportunidades y tuvo una audiencia total de 800.000 personas en Colombia. Los 80.000 participantes son quienes

- Doce (12) productos/servicios financieros han sido diseñados y financiados por las instituciones financieras en función de las necesidades de las poblaciones receptoras de TMC en: Bolivia (cuenta de ahorro simplificada para jóvenes); Colombia (Daviplata y una aplicación de prototipo transaccional para jóvenes); Chile (PagoRut); República Dominicana (cuenta de ahorro programada y corresponsalía bancaria para grupos de ahorro); Ecuador (cuenta de ahorro programada); Paraguay (cuenta simplificada, microseguros y billetera electrónica); Perú (cuenta de ahorro para mujeres rurales y billetera electrónica).
- Siete (7) proyectos de inclusión financiera fueron diseñados con un enfoque diferencial en la juventud: en Bolivia y Perú (DinDin Quiz y Una Puerta al Futuro), Brasil (DinDin Quiz y Educchef), Colombia (Aplicación Transaccional), México (juegos digitales Dilemas y TandApp) y Perú (Beca18).
- Más de ocho mil (8.000) funcionarios de programas de Protección Social han sido capacitados por Proyecto Capital, dejando capacidades instaladas para ampliar el proyecto (cuadro 1.5).
- Un (1) curso para la implementación de políticas sobre inclusión financiera fue desarrollado en Perú para fortalecer las habilidades de los funcionarios de las ENIF.
- Setenta y uno (71) trabajos de investigación (EnBreve) que resumen los principales hallazgos de Proyecto Capital.
- Más de quinientas (500) personas tanto del sector público y privado participaron en talleres, viajes de observación y seminarios promovidos por Proyecto Capital.

Los resultados dan cuenta de avances importantes en el acercamiento

de millones de personas al sistema financiero, proceso que fue acompañado del incremento de sus capacidades financieras; pero también los resultados hablan de la contribución del Proyecto Capital como modelo de trabajo para evolucionar desde iniciativas piloto hacia políticas institucionalizadas. Proyecto Capital, al insertarse en una política pública en marcha -como son los Programas de TMC-, ha jugado un papel de co-creación con los gobiernos, mediante un trabajo permanente de formación de capacidades en los actores locales, de consolidación de una red regional de hacedores de política pública, académicos y organizaciones, logrando instalar la inclusión financiera, como parte de las estrategias de lucha contra la pobreza.

Cuadro 1.5.

Funcionarios públicos sensibilizados en inclusión financiera por Proyecto Capital

País	Programa de TMC	Funcionarios públicos
BOLIVIA	Bono Juana Azurduy	6
BRASIL	Bolsa Familia	8
CHILE	Subsistema de Seguridades y Oportunidades	610
COLOMBIA	Más Familias en Acción + Unidad para la Atención y Reparación Integral de las Víctimas	257
ECUADOR	Bono de Desarrollo Humano	12
EL SALVADOR	Comunidades Solidarias Rurales	123
GUATEMALA	Mi Bono Seguro	5
HONDURAS	Bono Vida Mejor	126
MÉXICO	Prospera	32
PARAGUAY	Tekoporã	1.008
PERÚ	JUNTOS	3.570
REPÚBLICA DOMINICANA	Progresando con Solidaridad- ProSoli	2.278
		8.035

De igual forma, el espacio destinado dentro del Proyecto Capital en su agenda de investigaciones, generando evidencia en un grupo clave de países, ha permitido que se pruebe gran parte de las hipótesis sobre las que fue construida la iniciativa. Asimismo, el peso y la fuerza que brinda el dato, ha servido como un puente para facilitar la expansión de la temática de la inclusión financiera tanto al interior de los países donde fueron implementadas las evaluaciones, como en otros países de la región, en el esfuerzo que muchos gobiernos adelantan para perfeccionar las políticas públicas a partir de resultados de iniciativas que han demostrado ser exitosas.

De la mano de la investigación, un componente clave en el Proyecto Capital ha consistido en la comunicación social del conocimiento generado. Estrategias de divulgación de la información, la generación de contenidos en diferentes medios, la segmentación de los distintos público objetivo y la participación en redes de conocimiento contribuyeron a que, independiente del interlocutor, se derribaran varios de los mitos que se tenían sobre la inclusión financiera, se redujeran las resistencias de incluir el tema en la agenda pública y se convencieran a nuevos actores -más allá de las TMC y las instituciones financieras -de sumarse al trabajo que se viene realizando.

Los resultados del Proyecto Capital, no habrían sido posibles, o por lo menos no con el nivel de impacto logrado, de no haber contado con una visión y política desde los cooperantes que siempre buscó adaptarse y leer la complejidad de un proyecto de incidencia a escala regional. La flexibilidad en la metodología, la posibilidad de un esquema de financiación sostenido y permanente, el acompañamiento en momentos clave de

la intervención (por ejemplo en la etapa de incidencia), la adaptación a los distintos contextos, la consolidación de una red y aliados estratégicos (hacedores de política pública, académicos, banqueros y otras organizaciones), el esquema de financiación que permitía además “jalonar” a otros cooperantes e incluso los recursos de los países y privados, la importancia para los países de visibilizar y trabajar en los esquemas de cooperación sur-sur, entre otros, fueron elementos claves sin los que la iniciativa PK difícilmente habría podido implementarse.

Según se muestra, Proyecto Capital ha logrado grandes avances y resultados importantes a la fecha. Sin embargo, todavía hay mucho camino por recorrer y muchas nuevas lecciones que aprender, en un campo tan fascinante y con un potencial enorme para una lucha efectiva contra la pobreza como es la inclusión financiera de los hogares más vulnerables en el mundo.

I





Capítulo II.

**Transferencias Monetarias
Condicionadas, Inclusión
Financiera en América Latina
y el papel de Proyecto Capital**



Jorge H. Maldonado
Rocío del Pilar Moreno Sánchez

1. Introducción

La reducción de la pobreza es uno de los principales objetivos de las economías en desarrollo y un motor para el diseño de programas innovadores de protección social. En respuesta a esta inminente tarea surgen los programas de *transferencias monetarias condicionadas* (en adelante TMC), cuyo principal objetivo es romper las trampas de pobreza intergeneracional (Meléndez & Guerrero, 2016; Tejerina & Pizano, 2016; Parker, 2014; Kaiser *et ál.*, 2013; Imas, 2011; Jackelen & Zimmerman, 2011; Calabria *et ál.*, 2010; Rodríguez, 2010; OIT, 2007; Zepeda, 2006). Según Lavinas (2014), los antecedentes académicos de los programas de TMC se encuentran en el trabajo de los economistas T.W. Schultz y Gary Becker sobre capital humano en la Escuela de Chicago, estudio influenciado por la economía conductista y la teoría de las decisiones presentes en los informes de la Rand Corporation de finales de la década de 1960. No obstante, solo hasta finales de los años noventa aparecerían los primeros programas de transferencias en América Latina, entre ellos Bolsa Escola y Progresá en Brasil y México, respectivamente. El primero fue implementado a gran escala por un gobierno central, con ciertas condicionales en aspectos relativos a educación, salud y nutrición (Lamanna, 2014); el segundo —en cuyo diseño fue central el aporte de Levy (1991)— fue creado en 1997. Posteriormente, durante la primera década del siglo XXI, surgieron más programas en países como Honduras, Ecuador, Colombia, Costa Rica,

Nicaragua y Jamaica, los cuales fueron denominados *la primera generación* (Maldonado *et ál.*, 2011). Rápidamente, los programas de TMC alcanzaron gran popularidad en los países en desarrollo, llegando a implementarse en más de 52 países en los últimos veinte años (Lamanna, 2014). En la Figura 2.1 se presenta la evolución de los programas de TMC en América Latina y el Caribe.

El esquema típico de un programa de TMC consiste en realizar transferencias de dinero directamente a las familias, con el objetivo de suavizar las restricciones de liquidez de los hogares pobres en el corto plazo (Berg & Seferis, 2015; Prina, 2015; Segovia, 2014; Mariscal & Lepore, 2012; Cechini & Madariaga, 2011). A la vez, los pagos se condicionan a que los infantes vinculados al programa tengan garantizada una atención mínima en salud y alcancen un nivel escolar lo suficientemente alto para fortalecer su capital humano (Gómez & Sanchez, 2016; Hernández, 2016; Meléndez & Guerrero, 2016; Molina-Millan *et ál.*, 2016; Mata & Hernández, 2015; Prina, 2015; Aguilar, 2014; Feijoo & Poggi, 2014; Parker, 2014; Braw, 2012; Kabeer *et ál.*, 2012; Repetto & Díaz, 2010; OIT, 2007; Villatoro, 2007; Cohen & Franco, 2005). De esta forma, se busca garantizar que, en el largo plazo, estos jóvenes estén dotados de mejores capacidades para su ingreso al mercado laboral, aumentando sus posibilidades de salir de la pobreza (Stampini & Tornarolli, 2012). En un principio, las condicionalidades se centraban en controles de salud de los niños en edad preescolar y en asistencia a la educación básica. Con el tiempo, estas han evolucionado hasta llegar a controles de salud para adolescentes e incentivos para la educación superior y terciaria (Tejerina & Pizano, 2016; Segovia, 2014; AIL, 2012; Braw, 2012; Escobal & Benites, 2012; Marco, 2012; Cechini & Madariaga, 2011; Villatoro, 2007).

Hoy en día, los programas de TMC continúan siendo una de las herramientas principales de la política pública de los países en desarrollo para combatir la pobreza y mejorar las condiciones de vida de los hogares de menores recursos (Fiszbein & Schady, 2009). Estos programas han sido un laboratorio de múltiples evaluaciones que han demostrado, en varios casos, importantes resultados positivos, principalmente frente a diversos aspectos relativos a educación y salud; además, se han encontrado efectos en el ingreso, el consumo y el ahorro de los hogares, entre otros. Por esto, los programas de TMC han alcanzado una importante expansión e incluso, en algunos países, han logrado constituirse en una política pública universal.

La literatura sobre los diferentes programas de TMC es bastante extensa, especialmente cuando se trata de evaluaciones. Estas han sido realizadas tanto por las mismas instituciones que los implementan como por entidades externas, que desean conocer el impacto que tienen los programas sobre diversos temas inherentes. Uno de los aspectos más documentados es el de la educación infantil; allí se han encontrado resultados importantes como su efecto positivo en el aumento de la vinculación y la asistencia escolar (Gómez & Sánchez, 2016; Aguilar, 2014; Feijoo & Poggi, 2014; Galiani & McEwan, 2013; Kaiser *et ál.*, 2013; Braw, 2012; Marco, 2012; Mariscal & Lepore, 2012; Barrera *et ál.*, 2011; Behrman *et ál.*, 2011; Filmer & Schady, 2011; Hernández & Hernández, 2005; León *et ál.*, 2001). De igual manera, la creciente promoción de alumnos entre grados ha sido un éxito común a diversos programas (Parker, 2014; Segovia, 2014; Stampini & Tornarolli, 2012; Hernández & Hernández, 2005). En cuanto a la salud, temas como chequeos prenatales, vacunas y controles médicos de crecimiento infantil han mostrado efectos positivos en sus beneficiarios (Tejerina & Pizano, 2016; Meléndez & Guerrero, 2016; Segovia, 2014; AIL, 2012; Braw, 2012; Villatoro, 2007; Hernández & Hernández,

2005). En términos del impacto sobre la nutrición infantil y efectos sobre la salud de los infantes, los resultados varían por país y programa, observándose en algunos el resultado esperado (Rossi & Serafini, 2016; Universidad del Desarrollo, 2014; Escobal & Benites, 2012; Marco, 2012; FLACSO, 2011; Repetto & Díaz, 2010; Cohen & Franco, 2005; Hernández & Hernández, 2005).

En cuanto a otras variables menos directas, hay una gran heterogeneidad en los resultados que apoyan o desaprueban estos programas, como es el caso de los efectos en términos de acceso al mercado laboral (Molina-Millan *et ál.*, 2016; Uribe, 2015; Barrientos & Villa, 2014; Kabeer *et ál.*, 2012; Stampini & Tornarolli, 2012; Yaschine, 2012; Cechini & Madariaga, 2011; Borraz & González, 2008; Galasso & Carneiro, 2008; Skoufias & Di Maro, 2008; Hernández & Hernández, 2005) o en consumo y ahorro (Tellez, 2016; White & Basu, 2016; Nogueira, 2014; OIT, 2014; Angelucci *et ál.*, 2012; Bacarreza & Vásquez-Ruíz, 2012; Mariscal & Lepore, 2012; Repetto & Díaz, 2010; Galasso & Carneiro, 2008). También se encuentran resultados heterogéneos al diferenciar las consecuencias de corto y largo plazo en aspectos como ingreso (Rossi & Serafini, 2016; Berg & Seferis, 2015; Prina, 2015; Segovia, 2014; AIL, 2012; Mariscal *et ál.*, 2012), pobreza (Bither-Terry, 2014; NORC-ESA, 2014; Villegas & Moreira, 2013; Imas, 2011; Jackelen & Zimmerman, 2011; Calabria *et ál.*, 2010; Rodríguez, 2010; Larrañaga *et ál.*, 2009; Maurizio, 2008; OIT, 2007) o empoderamiento de la mujer (Uribe, 2015; Attanasio *et ál.*, 2012; Escobal & Benites, 2012; Kabeer *et ál.*, 2012; Maffei, 2012; De Los Rios & Trivelli, 2011; Ashraf *et al.*, 2006).

Explorar la relación entre las TMC y el acceso de sus beneficiarios a servicios financieros no fue un objetivo que se concibiera inicialmente como parte del diseño de las transferencias. De una parte, las TMC buscan fomentar la estabilización del consumo en el corto plazo, y el ahorro no era visto como un canal directo para el logro de tal propósito. De otra parte, la relación entre TMC y el sector financiero surge inicialmente como una estrategia para reducir los costos de transacción asociados a la entrega de la transferencia, y solo en una segunda etapa este vínculo emerge como una posibilidad para generar inclusión financiera. Sin embargo, entre los cambios inducidos por las transferencias sobre los receptores, las variables de tipo financiero (ahorros, acceso a crédito formal) empezaron a ganar relevancia y, por tanto, a ser objeto de evaluaciones. La razón de este interés se sustenta en que los hogares receptores de TMC enfrentan dificultades para reasignar de forma efectiva y eficiente sus patrones de ingreso y de consumo en el tiempo, porque tradicionalmente se encuentran excluidos del sistema financiero formal. De esta manera, los hogares pobres no logran sacar ventaja de oportunidades productivas porque no tienen el capital para invertir en ellas, no tienen acceso a crédito adecuado, oportuno y de costo razonable, o les es difícil ahorrar o asegurarse para prever y gestionar choques en el futuro. De acuerdo con el *Global Findex Database 2014*, aunque entre 2011 y 2014 el porcentaje de adultos en América Latina y el Caribe con una cuenta pasó de 39 a 51%, este porcentaje llegó solamente a 41% para el 40 por ciento más pobre de la región (Demirgüç-Kunt *et ál.*, 2015). El reciente reporte del *Global Findex Database 2017*, muestra que el porcentaje de adultos con cuenta en la región aumentó a 54% y apenas subió a 42% para el 40 por ciento más pobre. Esto implica que cerca de doscientos millones de adultos de la región están todavía fuera

del sistema financiero formal (Demirgüç-Kunt *et ál.*, 2018).

Los factores asociados a la baja participación de los hogares pobres en el sistema financiero han sido analizados en la literatura. De manera general, se clasifican entre aquellos relacionados con la demanda y aquellos relacionados con la oferta de servicios financieros. Por el lado de la demanda, se destacan la falta de ingresos, los altos costos de transacción (tanto monetarios como en tiempo), los altos costos de manejo, la excesiva documentación y trámites requeridos para la apertura de las cuentas o el acceso a créditos, así como el desconocimiento y la falta de confianza en el sistema financiero. Por el lado de la oferta, el acceso a servicios financieros formales se ve limitado, esencialmente, por la falta de cobertura y por la escasez de servicios especialmente adaptados a las necesidades de estos hogares (Calderón *et ál.*, 2014).

Surge entonces la necesidad de analizar cómo aumentar el acceso de los hogares pobres a los mercados financieros, es decir, cómo mejorar su inclusión financiera. Aunque la inclusión financiera de la población en situación de pobreza se ha definido de varias formas, prevalece generalmente como el acceso a —y el uso de— los servicios financieros, complementadas con algunos elementos diferenciadores. Por ejemplo, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (citado por Peña *et ál.*, 2014) la define como “el acceso y uso de servicios financieros bajo una regulación apropiada que garantice esquemas de protección al consumidor y promueva la educación financiera para mejorar las capacidades financieras de todos los segmentos de la población”. Por su parte, Heimann *et ál.* (2009) definen *inclusión financiera* como el “acceso universal y continuo de la población a servicios financieros diversificados, adecuados y

formales, así como a la posibilidad de su uso conforme a las necesidades de los usuarios para contribuir a su desarrollo y bienestar”. Así, asegurar que un hogar está incluido financieramente no implica solamente que tenga acceso físico a los servicios financieros, sino que estos servicios sean adecuados a sus necesidades, estén disponibles cuando se requieran, a bajo costo, o al menos a un costo razonable, y que su utilización sea completamente voluntaria y libre.

La inclusión financiera se justifica por varias razones, siendo las más relevantes que el acceso a servicios financieros permite suavizar los niveles de consumo, facilita la inversión productiva, incrementa la capacidad de negociación y facilita la protección ante el riesgo; además, mejora la autoestima, el empoderamiento y la influencia social.

Debido a que las TMC implican entregas periódicas de dinero a los hogares vulnerables, se genera una intersección entre la necesidad de hacer los pagos de forma efectiva, eficiente y a bajo costo y la posibilidad de, simultáneamente, promover procesos de inclusión financiera para este segmento de la población. Además, los programas de TMC y los programas de inclusión financiera tienen objetivos que se complementan (Tejerina & Pizano 2016; Espin, 2014): ambos dotan a los hogares con recursos —y mecanismos para administrarlos— para lograr el propósito de salir de la pobreza en el largo plazo, estabilizando los niveles de ahorro y consumo en el corto plazo, y fortaleciendo el capital humano y físico.

Esta intersección es más evidente cuando se considera el hecho de que los programas de TMC se apoyan en entidades financieras (públicas o

privadas) para agilizar estos pagos, porque de esta manera se reducen los costos, se incrementa la eficiencia y se aumenta la seguridad en la entrega de la transferencia. Además de lograr mayor eficiencia, seguridad y comodidad en el proceso de pago, se abre la oportunidad de acercar los hogares beneficiarios al sistema financiero y de generar mecanismos para incluir financieramente a una población que tradicionalmente ha estado marginada de tales servicios. Desde que iniciaron los programas de TMC en la región, son muchos los avances que se han dado en términos de inclusión financiera de su población receptora. Esta inclusión no se ha logrado solamente a través del uso de medios de pago financieros. Varios programas, muchos de ellos con el apoyo de Proyecto Capital, han emprendido la tarea de brindar asesoría técnica a los gobiernos y al sector financiero formal, y capacitación financiera a las receptoras de las TMC para implementar satisfactoriamente esta intersección y alcanzar así el objetivo de favorecer, a través del uso efectivo de los servicios financieros disponibles, la inclusión financiera de esta población. En algunos casos, los gobiernos han diseñado y puesto en marcha programas adicionales y complementarios que buscan específica y directamente mejorar la educación y la inclusión financieras de los beneficiarios de las TMC. En adición, varios gobiernos de la región han formulado y están aplicando estrategias de inclusión financiera de cobertura nacional, en varios casos haciendo énfasis en la población vulnerable. En este sentido, hay consenso regional en que, de una forma u otra, tanto los gobiernos como los proveedores de servicios financieros están buscando la forma de integrar los productos financieros formales en la vida de los hogares pobres.

En este capítulo se repasan estos avances y se discute, particularmente,

el aporte del Proyecto Capital a los mismos, así como los retos que se enfrentan en la región para lograr inclusión y habilidades financieras que sean efectivas y que ayuden a los hogares participantes de los programas de TMC a superar las limitaciones que no les permiten escapar de la pobreza.

Para hacerlo, después de esta introducción se hace una revisión de los programas de TMC en la región, así como de la evolución en los mecanismos de pago que estos usan y sus características en términos de inclusión financiera, y se recorre el proceso de innovación regional para aumentar el acceso a los servicios financieros, resaltando el aporte de Proyecto Capital en el mismo. El capítulo finaliza con una discusión sobre los próximos pasos en este camino de fomentar la inclusión financiera para los grupos más pobres y vulnerables de la sociedad.

2. Programas de transferencias condicionadas en América latina y el Caribe

Para 2017 se tiene información de veintiún países en la región que han implementado programas de TMC. Tres de estos (Belice, Haití y Nicaragua) tienen programas que en la actualidad están inactivos. Los restantes dieciocho se encuentran operando (ver cuadro 2.1).

Una primera observación muestra una evolución durante los últimos años (comparada con el análisis de Maldonado *et ál.*, 2011) en términos de las entidades responsables o ejecutoras. Si bien en ocho de los países analizados la responsabilidad de los programas continúa en manos de

entidades creadas exclusivamente para atender programas de protección social y —usualmente— afiliadas a la presidencia, es notoria una consolidación de ministerios de desarrollo (ocho países) como los responsables de los programas de transferencias. En Bolivia y en Honduras los programas se apoyan en sus ministerios de educación y salud, y en Jamaica es el ministerio del trabajo el encargado del programa. Es decir, dada la relevancia que toman las TMC en la región, sus entidades responsables o ejecutoras también se han actualizado, siendo la consolidación de ministerios de desarrollo el cambio más evidente.

→

**Cuadro 2.1.
Programas de Transferencias Condicionadas activos en América Latina y el Caribe**

País	Nombre del programa	Entidad responsable/ Ejecutora	Entidad encargada de los pagos
Argentina	Asignación Universal por Hijo para Protección Social ^a	Administración Nacional de Seguridad Social- ANSES	Banco de la Nación Argentina
Bolivia	Bono Juancito Pinto ^b	Ministerio de Educación	Fuerzas Armadas
	Bono Madre Niño-Niña "Juana Azurduy" ^c	Ministerio de Salud y Deportes	19 instituciones financieras entre bancos, cooperativas, fundaciones y entidades financieras.
Brasil	Bolsa Familia ^d	Ministerio de Desarrollo Social y Combate al Hambre/Secretaría Nacional de Ingresos de la Ciudadanía; Fondo Nacional de Desarrollo de la Educación	Caixa Economica Federal
Chile	Subsistema de Seguridades y Oportunidades (SS y OO) ^e	Ministerio de Desarrollo Social	Instituto de Previsión Social (IPS), quien realiza los pagos por medio de la Caja de Compensación Los Héroes, o mediante depósito en cuenta RUT del Banco Estado.
Colombia	Más Familias en Acción ^f	Presidencia de la República/Prosperidad Social. Antes: Acción Social y Departamento Administrativo para la Prosperidad Social	Banco Agrario y Banco Davivienda.
Costa Rica	Avancemos ^g	Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS)	Banco Nacional de Costa Rica (BNCR)
Ecuador	Bono de Desarrollo Humano ^h	Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES)/Programa de Protección Social (PPS)	Banred, Banco del Pacífico, Bancodesarrollo, Exsersa, Coonecta-RTC y Reporne se encargan de transferir a 21 entidades diferentes quienes realizan el pago a los usuarios.
	Desnutrición Cero ⁱ	Ministerio de Salud Pública (MSP)/Coordinación de Nutrición del Ministerio de Salud Pública	El Banco Central de Ecuador (BCE) se encarga de distribuirle a diferentes entidades para que realicen los pagos.
El Salvador	Comunidades Solidarias ^j	Presidencia de la República/Secretaría Técnica de la Presidencia y Fondo de Inversión Social para el Desarrollo Local (FISDL)	Banco de Fomento Agropecuario (BFA) se encarga de los pagos en cajeros electrónicos y junto a Mobile Money son los encargados de los pagos electrónicos de billetera electrónica. Asimismo, el FISDL se encarga de los pagos en efectivo.
Guatemala	Mi bono seguro ^k	El Ministerio de Desarrollo Social MIDES es el responsable y ejecutor actual. El programa duró un año sin funcionar. Anteriormente, estaba a cargo del Ministerio de Educación, la Unidad de Ejecución Especial y Consejo de Cohesión Social.	Banco de Desarrollo Rural (Banrural) y Visanet Guatemala, quien entra después de la reapertura del programa.
Honduras	Bono Vida Mejor ^l	Secretaría de Estado en el Despacho Presidencial/Programa Asignación Familiar (PRAF). Los Ministerios de Salud y Educación se unen recientemente.	El Banco Nacional de Desarrollo Agrícola y el Banco de Honduras son los encargados de hacer los pagos en efectivo. BanRural y Banco de Occidente de los pagos en las cuentas de ahorro.
Jamaica	Path- Promoción por medio de la salud y educación ^m	Ministerio del Trabajo y Seguridad Social	Postal Corporation of Jamaica y el National Commercial Bank
México	Prospera. Programa de inclusión social ⁿ	Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) y Coordinación Nacional de Prospera	La entidad encargada de distribución es el Bansefi. Sin embargo, se puede redimir la transferencia en las Cajas de ahorro y en las tiendas comunitarias DICONSA.
Panamá	Red de Oportunidades ^o	Ministerio de Desarrollo Social- MIDES	Antes los encargados de los pagos eran el Banco Nacional de Panamá y la Dirección de Correos y Telégrafos. Ahora el encargado es el Banco Nacional. Se pueden hacer retiros en el Banco General, Banistmo, BancoPanamá, St. Georges Bank, Global Bank, Banvivienda, Capital Bank, Bac Credomatic, Caja de Ahorros, MetroBank y Credicorp Bank. En

País	Nombre del programa	Entidad responsable/ Ejecutora	Entidad encargada de los pagos
			áreas de difícil acceso, MIDES se desplaza a estas áreas para el pago.
	Bono Alimentario Nutricional ^a	Ministerio de Desarrollo Social- MIDES. Ejecutado por Secretaría Nacional Para el Plan Alimentario Nutricional (SENAPAN)	SENAPAN entrega los bonos intercambiables por alimentos.
Paraguay	Tekoporá ^b Abrazo ^c	Responsable: Presidencia de la República del Paraguay. Ejecutor: Secretaría de Acción Social	Banco Nacional de Fomento (BNF).
Perú	Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres – JUNTOS ^d	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS. Antes era la Presidencia de Consejo de Ministros	El encargado es el Banco de la Nación, quien se encarga de contratar con empresas para el pago como el caso de la Transportadora de Valores para lugares remotos.
República Dominicana	Progresando con Solidaridad ^e	Vicepresidencia de la República Dominicana	Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) a través de entidades financieras: La Nacional de Ahorros y Préstamos, La Asociación Cibao de Ahorros y Préstamos, La Asociación Popular de Ahorros y Préstamos y el Banco BHD León, y empresas de transferencia electrónica de fondos, vinculadas comercialmente a la firma VISA Internacional.
Trinidad y Tobago	Targeted Conditional Cash Transfer Programme ^f	Ministerio de Desarrollo Social y Servicios Familiares	N/D
Uruguay	Asignación Familiar ^g	Ministerio de Desarrollo Social e Instituto de Seguridad Social.	Banco de Provisión Social y bancos asociados (Banes, BBVA, BROU, Citibank, Discount, HSBC, Itaú, Nuevo Banco Comercial y Santander)

Fuente: Elaboración propia a partir de las siguientes fuentes, consultadas en mayo de 2017:

^a <https://www.argentina.gob.ar/asignacion-universal-por-hijo>; ^b <http://www.minedu.gob.bo/index.php/bono-juancito-pinto-2>;
^c <http://www.bia.gob.bo/>; ^d <http://www.caixa.gov.br/programas-sociais/bolsa-familia/Paginas/default.aspx>;
^e <http://www.chileseguridadesyoprtunidades.gob.cl/>; ^f <http://www.prosperidadsocial.gov.co/que/fam/famacc/Paginas/default.aspx>;
^g http://web.imas.go.cr/avuda_social/avancemos.html; ^h <http://www.inclusion.gob.ec/bono-de-desarrollo-humano-1/>;
ⁱ http://instituciones.msp.gob.ec/dps/morona_santiago/index.php?option=com_content&view=article&id=149:proyecto-desnutricion-cero&catid=38:desnutricion-cero&Itemid=161; ^j <http://www.fisd.gob.sv/temas-543/oferta-programatica/sistema-de-proteccion-social-universal/comunidades-solidarias-rurales#.WdPnQo-CzLU>; ^k <http://mides.gob.gt/programas/blue/bono.html>;
^l <http://www.sedis.gob.hn/node/8>; ^m <http://www.miss.gov.im/pub/index.php?artid=23>; ⁿ <https://www.gob.mx/prospera>;
^o <http://www.mides.gob.pa/programas/red-de-oportunidades/>; ^p <http://www.mides.gob.pa/categov/senapan/>;
^q <http://www.sas.gov.py/pagina/54-tekopor.html>; ^r <http://www.sna.gov.py/pagina/229-abrazo.html>; ^s <http://www.juntos.gob.pe/>;
^t <http://progresandoconsolidadidad.gob.do/>; ^u https://www.ttconnect.gov.tt/gort/portal/ttconnect/!ut/p/a/1/IdDBC0JAEAbap_HajC5b2c1DmRqERqV7CY1tNdQVNe3xM29hWQNzmOH7YRhgEAAraYVUZPRO YECTO_CAPITAL!speM5udXU9HahsEdx4aqPu2tkLqEmiOehC-Ad9a92BFY17Jl4Xx6_IProyecto_Capitalzv-cFn!BNMoeOwPIMAUz4QATmYy;
^v <http://www.moe.gov.py/pagina/54-tekopor.html>; ^w <http://www.miss.gov.im/pub/index.php?artid=23>; ^x <https://www.gob.mx/prospera>;
^y <http://www.sas.gov.py/pagina/54-tekopor.html>; ^z <http://www.sna.gov.py/pagina/229-abrazo.html>; ^{aa} <http://www.juntos.gob.pe/>;
^{ab} <http://progresandoconsolidadidad.gob.do/>; ^{ac} https://www.ttconnect.gov.tt/gort/portal/ttconnect/!ut/p/a/1/IdDBC0JAEAbap_HajC5b2c1DmRqERqV7CY1tNdQVNe3xM29hWQNzmOH7YRhgEAAraYVUZPRO YECTO_CAPITAL!speM5udXU9HahsEdx4aqPu2tkLqEmiOehC-Ad9a92BFY17Jl4Xx6_IProyecto_Capitalzv-cFn!BNMoeOwPIMAUz4QATmYy;
^{ad} <http://www.moe.gov.py/pagina/54-tekopor.html>; ^{ae} <http://www.miss.gov.im/pub/index.php?artid=23>; ^{af} <https://www.gob.mx/prospera>;
^{ag} <http://www.sas.gov.py/pagina/54-tekopor.html>; ^{ah} <http://www.sna.gov.py/pagina/229-abrazo.html>; ^{ai} <http://www.juntos.gob.pe/>;
^{aj} <http://progresandoconsolidadidad.gob.do/>; ^{ak} https://www.ttconnect.gov.tt/gort/portal/ttconnect/!ut/p/a/1/IdDBC0JAEAbap_HajC5b2c1DmRqERqV7CY1tNdQVNe3xM29hWQNzmOH7YRhgEAAraYVUZPRO YECTO_CAPITAL!speM5udXU9HahsEdx4aqPu2tkLqEmiOehC-Ad9a92BFY17Jl4Xx6_IProyecto_Capitalzv-cFn!BNMoeOwPIMAUz4QATmYy;
^{al} <http://www.moe.gov.py/pagina/54-tekopor.html>; ^{am} <http://www.miss.gov.im/pub/index.php?artid=23>; ^{an} <https://www.gob.mx/prospera>;
^{ao} <http://www.sas.gov.py/pagina/54-tekopor.html>; ^{ap} <http://www.sna.gov.py/pagina/229-abrazo.html>; ^{aq} <http://www.juntos.gob.pe/>;
^{ar} <http://progresandoconsolidadidad.gob.do/>; ^{as} https://www.ttconnect.gov.tt/gort/portal/ttconnect/!ut/p/a/1/IdDBC0JAEAbap_HajC5b2c1DmRqERqV7CY1tNdQVNe3xM29hWQNzmOH7YRhgEAAraYVUZPRO YECTO_CAPITAL!speM5udXU9HahsEdx4aqPu2tkLqEmiOehC-Ad9a92BFY17Jl4Xx6_IProyecto_Capitalzv-cFn!BNMoeOwPIMAUz4QATmYy;
^{at} <http://www.moe.gov.py/pagina/54-tekopor.html>; ^{au} <http://www.miss.gov.im/pub/index.php?artid=23>; ^{av} <https://www.gob.mx/prospera>;
^{aw} <http://www.sas.gov.py/pagina/54-tekopor.html>; ^{ax} <http://www.sna.gov.py/pagina/229-abrazo.html>; ^{ay} <http://www.juntos.gob.pe/>;
^{az} <http://progresandoconsolidadidad.gob.do/>; ^{ba} https://www.ttconnect.gov.tt/gort/portal/ttconnect/!ut/p/a/1/IdDBC0JAEAbap_HajC5b2c1DmRqERqV7CY1tNdQVNe3xM29hWQNzmOH7YRhgEAAraYVUZPRO YECTO_CAPITAL!speM5udXU9HahsEdx4aqPu2tkLqEmiOehC-Ad9a92BFY17Jl4Xx6_IProyecto_Capitalzv-cFn!BNMoeOwPIMAUz4QATmYy;
^{bb} <http://www.moe.gov.py/pagina/54-tekopor.html>; ^{bc} <http://www.miss.gov.im/pub/index.php?artid=23>; ^{bd} <https://www.gob.mx/prospera>;
^{be} <http://www.sas.gov.py/pagina/54-tekopor.html>; ^{bf} <http://www.sna.gov.py/pagina/229-abrazo.html>; ^{bg} <http://www.juntos.gob.pe/>;
^{bf} <http://progresandoconsolidadidad.gob.do/>; ^{bh} https://www.ttconnect.gov.tt/gort/portal/ttconnect/!ut/p/a/1/IdDBC0JAEAbap_HajC5b2c1DmRqERqV7CY1tNdQVNe3xM29hWQNzmOH7YRhgEAAraYVUZPRO YECTO_CAPITAL!speM5udXU9HahsEdx4aqPu2tkLqEmiOehC-Ad9a92BFY17Jl4Xx6_IProyecto_Capitalzv-cFn!BNMoeOwPIMAUz4QATmYy;
^{bi} <http://www.moe.gov.py/pagina/54-tekopor.html>; ^{bj} <http://www.miss.gov.im/pub/index.php?artid=23>; ^{bk} <https://www.gob.mx/prospera>;
^{bl} <http://www.sas.gov.py/pagina/54-tekopor.html>; ^{bm} <http://www.sna.gov.py/pagina/229-abrazo.html>; ^{bn} <http://www.juntos.gob.pe/>;
^{bn} <http://progresandoconsolidadidad.gob.do/>; ^{bo} https://www.ttconnect.gov.tt/gort/portal/ttconnect/!ut/p/a/1/IdDBC0JAEAbap_HajC5b2c1DmRqERqV7CY1tNdQVNe3xM29hWQNzmOH7YRhgEAAraYVUZPRO YECTO_CAPITAL!speM5udXU9HahsEdx4aqPu2tkLqEmiOehC-Ad9a92BFY17Jl4Xx6_IProyecto_Capitalzv-cFn!BNMoeOwPIMAUz4QATmYy;
^{bp} <http://www.moe.gov.py/pagina/54-tekopor.html>; ^{bq} <http://www.miss.gov.im/pub/index.php?artid=23>; ^{br} <https://www.gob.mx/prospera>;
^{bq} <http://www.sas.gov.py/pagina/54-tekopor.html>; ^{bs} <http://www.sna.gov.py/pagina/229-abrazo.html>; ^{bt} <http://www.juntos.gob.pe/>;
^{br} <http://progresandoconsolidadidad.gob.do/>; ^{bu} https://www.ttconnect.gov.tt/gort/portal/ttconnect/!ut/p/a/1/IdDBC0JAEAbap_HajC5b2c1DmRqERqV7CY1tNdQVNe3xM29hWQNzmOH7YRhgEAAraYVUZPRO YECTO_CAPITAL!speM5udXU9HahsEdx4aqPu2tkLqEmiOehC-Ad9a92BFY17Jl4Xx6_IProyecto_Capitalzv-cFn!BNMoeOwPIMAUz4QATmYy;
^{bu} <http://www.moe.gov.py/pagina/54-tekopor.html>; ^{bv} <http://www.miss.gov.im/pub/index.php?artid=23>; ^{bw} <https://www.gob.mx/prospera>;
^{bv} <http://www.sas.gov.py/pagina/54-tekopor.html>; ^{bx} <http://www.sna.gov.py/pagina/229-abrazo.html>; ^{bx} <http://www.juntos.gob.pe/>;
^{bx} <http://progresandoconsolidadidad.gob.do/>; ^{by} https://www.ttconnect.gov.tt/gort/portal/ttconnect/!ut/p/a/1/IdDBC0JAEAbap_HajC5b2c1DmRqERqV7CY1tNdQVNe3xM29hWQNzmOH7YRhgEAAraYVUZPRO YECTO_CAPITAL!speM5udXU9HahsEdx4aqPu2tkLqEmiOehC-Ad9a92BFY17Jl4Xx6_IProyecto_Capitalzv-cFn!BNMoeOwPIMAUz4QATmYy;
^{by} <http://www.moe.gov.py/pagina/54-tekopor.html>; ^{bz} <http://www.miss.gov.im/pub/index.php?artid=23>; ^{bz} <https://www.gob.mx/prospera>;
^{bz} <http://www.sas.gov.py/pagina/54-tekopor.html>; ^{ca} <http://www.sna.gov.py/pagina/229-abrazo.html>; ^{ca} <http://www.juntos.gob.pe/>;
^{ca} <http://progresandoconsolidadidad.gob.do/>; ^{cb} https://www.ttconnect.gov.tt/gort/portal/ttconnect/!ut/p/a/1/IdDBC0JAEAbap_HajC5b2c1DmRqERqV7CY1tNdQVNe3xM29hWQNzmOH7YRhgEAAraYVUZPRO YECTO_CAPITAL!speM5udXU9HahsEdx4aqPu2tkLqEmiOehC-Ad9a92BFY17Jl4Xx6_IProyecto_Capitalzv-cFn!BNMoeOwPIMAUz4QATmYy;
^{cb} <http://www.moe.gov.py/pagina/54-tekopor.html>; ^{cc} <http://www.miss.gov.im/pub/index.php?artid=23>; ^{cc} <https://www.gob.mx/prospera>;
^{cc} <http://www.sas.gov.py/pagina/54-tekopor.html>; ^{cd} <http://www.sna.gov.py/pagina/229-abrazo.html>; ^{cd} <http://www.juntos.gob.pe/>;
^{cd} <http://progresandoconsolidadidad.gob.do/>; ^{cc} https://www.ttconnect.gov.tt/gort/portal/ttconnect/!ut/p/a/1/IdDBC0JAEAbap_HajC5b2c1DmRqERqV7CY1tNdQVNe3xM29hWQNzmOH7YRhgEAAraYVUZPRO YECTO_CAPITAL!speM5udXU9HahsEdx4aqPu2tkLqEmiOehC-Ad9a92BFY17Jl4Xx6_IProyecto_Capitalzv-cFn!BNMoeOwPIMAUz4QATmYy;
^{cd} <http://www.moe.gov.py/pagina/54-tekopor.html>; ^{cd} <http://www.miss.gov.im/pub/index.php?artid=23>; ^{cd} <https://www.gob.mx/prospera>;
^{cd} <http://www.sas.gov.py/pagina/54-tekopor.html>; ^{cd} <http://www.sna.gov.py/pagina/229-abrazo.html>; ^{cd} <http://www.juntos.gob.pe/>;
^{cd} <http://progresandoconsolidadidad.gob.do/>; ^{cd} https://www.ttconnect.gov.tt/gort/portal/ttconnect/!ut/p/a/1/IdDBC0JAEAbap_HajC5b2c1DmRqERqV7CY1tNdQVNe3xM29hWQNzmOH7YRhgEAAraYVUZPRO YECTO_CAPITAL!speM5udXU9HahsEdx4aqPu2tkLqEmiOehC-Ad9a92BFY17Jl4Xx6_IProyecto_Capitalzv-cFn!BNMoeOwPIMAUz4QATmYy;
^{cd} <http://www.moe.gov.py/pagina/54-tekopor.html>; ^{cd} <http://www.miss.gov.im/pub/index.php?artid=23>; ^{cd} <https://www.gob.mx/prospera>;
^{cd} <http://www.sas.gov.py/pagina/54-tekopor.html>; ^{cd} <http://www.sna.gov.py/pagina/229-abrazo.html>; ^{cd} <http://www.juntos.gob.pe/>;
^{cd} <http://progresandoconsolidadidad.gob.do/>; ^{cd} https://www.ttconnect.gov.tt/gort/portal/ttconnect/!ut/p/a/1/IdDBC0JAEAbap_HajC5b2c1DmRqERqV7CY1tNdQVNe3xM29hWQNzmOH7YRhgEAAraYVUZPRO YECTO_CAPITAL!speM5udXU9HahsEdx4aqPu2tkLqEmiOehC-Ad9a92BFY17Jl4Xx6_IProyecto_Capitalzv-cFn!BNMoeOwPIMAUz4QATmYy;
^{cd} <http://www.moe.gov.py/pagina/54-tekopor.html>; ^{cd} <http://www.miss.gov.im/pub/index.php?artid=23>; ^{cd} <https://www.gob.mx/prospera>;
^{cd} <http://www.sas.gov.py/pagina/54-tekopor.html>; ^{cd} <http://www.sna.gov.py/pagina/229-abrazo.html>; ^{cd} <http://www.juntos.gob.pe/>;
^{cd} <http://progresandoconsolidadidad.gob.do/>; ^{cd} https://www.ttconnect.gov.tt/gort/portal/ttconnect/!ut/p/a/1/IdDBC0JAEAbap_HajC5b2c1DmRqERqV7CY1tNdQVNe3xM29hWQNzmOH7YRhgEAAraYVUZPRO YECTO_CAPITAL!speM5udXU9HahsEdx4aqPu2tkLqEmiOehC-Ad9a92BFY17Jl4Xx6_IProyecto_Capitalzv-cFn!BNMoeOwPIMAUz4QATmYy;
^{cd} <http://www.moe.gov.py/pagina/54-tekopor.html>; ^{cd} <http://www.miss.gov.im/pub/index.php?artid=23>; ^{cd} <https://www.gob.mx/prospera>;
^{cd} <http://www.sas.gov.py/pagina/54-tekopor.html>; ^{cd} <http://www.sna.gov.py/pagina/229-abrazo.html>; ^{cd} <http://www.juntos.gob.pe/>;
^{cd} <http://progresandoconsolidadidad.gob.do/>; ^{cd} https://www.ttconnect.gov.tt/gort/portal/ttconnect/!ut/p/a/1/IdDBC0JAEAbap_HajC5b2c1DmRqERqV7CY1tNdQVNe3xM29hWQNzmOH7YRhgEAAraYVUZPRO YECTO_CAPITAL!speM5udXU9HahsEdx4aqPu2tkLqEmiOehC-Ad9a92BFY17Jl4Xx6_IProyecto_Capitalzv-cFn!BNMoeOwPIMAUz4QATmYy;
^{cd} <http://www.moe.gov.py/pagina/54-tekopor.html>; ^{cd} <http://www.miss.gov.im/pub/index.php?artid=23>; ^{cd} <https://www.gob.mx/prospera>;
^{cd} <http://www.sas.gov.py/pagina/54-tekopor.html>; ^{cd} <http://www.sna.gov.py/pagina/229-abrazo.html>; ^{cd} <http://www.juntos.gob.pe/>;
^{cd} <http://progresandoconsolidadidad.gob.do/>; ^{cd} https://www.ttconnect.gov.tt/gort/portal/ttconnect/!ut/p/a/1/IdDBC0JAEAbap_HajC5b2c1DmRqERqV7CY1tNdQVNe3xM29hWQNzmOH7YRhgEAAraYVUZPRO YECTO_CAPITAL!speM5udXU9HahsEdx4aqPu2tkLqEmiOehC-Ad9a92BFY17Jl4Xx6_IProyecto_Capitalzv-cFn!BNMoeOwPIMAUz4QATmYy;
^{cd} <http://www.moe.gov.py/pagina/54-tekopor.html>; ^{cd} <http://www.miss.gov.im/pub/index.php?artid=23>; ^{cd} <https://www.gob.mx/prospera>;
^{cd} <http://www.sas.gov.py/pagina/54-tekopor.html>; ^{cd} <http://www.sna.gov.py/pagina/229-abrazo.html>; ^{cd} <http://www.juntos.gob.pe/>;
^{cd} <http://progresandoconsolidadidad.gob.do/>; ^{cd} https://www.ttconnect.gov.tt/gort/portal/ttconnect/!ut/p/a/1/IdDBC0JAEAbap_HajC5b2c1DmRqERqV7CY1tNdQVNe3xM29hWQNzmOH7YRhgEAAraYVUZPRO YECTO_CAPITAL!speM5udXU9HahsEdx4aqPu2tkLqEmiOehC-Ad9a92BFY17Jl4Xx6_IProyecto_Capitalzv-cFn!BNMoeOwPIMAUz4QATmYy;
^{cd} <http://www.moe.gov.py/pagina/54-tekopor.html>; ^{cd} <http://www.miss.gov.im/pub/index.php?artid=23>; ^{cd} <https://www.gob.mx/prospera>;
^{cd} <http://www.sas.gov.py/pagina/54-tekopor.html>; ^{cd} <http://www.sna.gov.py/pagina/229-abrazo.html>; ^{cd} <http://www.juntos.gob.pe/>;
^{cd} <http://progresandoconsolidadidad.gob.do/>; ^{cd}

en la banca privada para realizar los pagos de las transferencias, lo que indicaría una mayor posibilidad de inclusión financiera para los participantes de los programas de TMC. Esto también refleja la necesidad de especialización en el proceso de pagos y de apoyarse tanto en el sector financiero público como en el privado, buscando formas de hacerlo más eficiente. En el agregado se observa que para los diecisiete países incluidos en el análisis se suman 77 entidades pagadoras de TMC, la mayoría de ellas instituciones financieras.

Como se observa en el cuadro 2.1, algunos países cuentan con más de un programa. Sin embargo, en general los programas adicionales suelen ser más pequeños en cobertura comparados con el programa principal. Por esa razón, y para evitar el riesgo de doble contabilidad, en adelante solamente se considera el programa central de transferencias en el análisis.

De acuerdo con nuestras estimaciones, estos dieciocho programas llegan a 29,5 millones de hogares (cuadro 2.2), lo que implicaría un aumento de cobertura de cerca del trece por ciento si se compara con las estimaciones de 2011 (Maldonado *et ál.*, 2011). Sin embargo, el crecimiento poblacional hace que esta cobertura, en términos de la población total, se mantenga en el orden del veinte por ciento. Si se toma en consideración la población en situación de pobreza, se encuentra que los programas de transferencias condicionadas llegan a más del 65 por ciento de estas familias.

Cuadro 2.2.

Alcance estimado de los programas de TMC en América Latina y el Caribe

País	Programa	Beneficiarios		Cobertura de población en condición de pobreza ^a		Cobertura población nacional ^b	
		Hogares	Personas ^b	Por personas ^c	Por familias	Por personas	Por familias
Argentina	Asignación Universal por Hijo	2.103.804 ^d	9.256.738	64,5% ^e	46,9% ^e	21,2% ^f	15,4% ^f
Bolivia	Bono Juancito Pinto	1.164.396 ^g	4.894.678	113,6% ^h	100,0% ^h	43,8% ⁱ	38,6% ⁱ
Brasil	Bolsa Familia	13.488.892 ^j	45.488.892 ^k	132,6% ^l	118,0% ^l	21,9% ^m	19,5% ^m
Chile	Subsistema de Seguridades y Oportunidades	101.507 ⁿ	406.028 ⁿ	28,3% ^o	23,4% ^o	2,2% ^p	1,8% ^p
Colombia	Más Familias en Acción	2.499.978 ^q	10.214.110	73,9% ^r	61,5% ^r	20,7% ^s	17,2% ^s
Costa Rica	Avancemos	133.015 ^t	502.126	44,4% ^u	38,8% ^u	10,1% ^v	8,9% ^v
Ecuador	Bono de Desarrollo Humano	422.539 ^w	2.233.714 ^w	57,6% ^x	42,5% ^x	13,3% ^y	9,8% ^y
El Salvador	Comunidades Solidarias	761.845 ^z	2.437.904 ^z	89,8% ^{aa}	103,9% ^{aa}	37,4% ^{ab}	43,2% ^{ab}
Guatemala	Mi bono seguro	640.585 ^{ac}	1.669.913 ^{ac}	14,9% ^{ad}	27,5% ^{ad}	10,1% ^{ae}	18,6% ^{ae}
Honduras	Bono Vida Mejor	194.761 ^{af}	634.431 ^{af}	12,2% ^{ag}	16,8% ^{ag}	7,7% ^{ah}	10,6% ^{ah}
Jamaica	PATH	122.581 ^{ai}	380.001	69,6% ^{aj}	69,6% ^{aj}	13,9% ^{ak}	13,9% ^{ak}
México	Prospera	5.968.617 ^{al}	24.823.375 ^{al}	47,1% ^{am}	43,0% ^{am}	19,4% ^{an}	17,7% ^{an}
Panamá	SENAPAN	65.042 ^{ao}	362.815 ^{ap}	38,9% ^{aq}	25,1% ^{aq}	9,0% ^{ar}	5,8% ^{ar}
Paraguay	Tekopora	141.399 ^{as}	598.718 ^{at}	36,2% ^{au}	36,7% ^{au}	8,6% ^{av}	8,7% ^{av}
Perú	JUNTOS	749.349 ^{aw}	3.217.120	49,6% ^{ax}	43,9% ^{ax}	10,3% ^{ay}	9,1% ^{az}
Rep. Dominicana	Progresando con Solidaridad	761.845 ^{az}	2.437.904 ^{az}	78,6% ^{ba}	83,5% ^{ba}	24,0% ^{bb}	25,5% ^{bb}
Trinidad y Tobago	TCCTP	24.636 ^{bc}	81.299	25,6% ^{bd}	25,6% ^{bd}	6,0% ^{be}	6,0% ^{be}
Uruguay	Asignación Familiar	140.653 ^{bf}	548.547	163,6% ^{bg}	117,5% ^{bg}	15,9% ^{bh}	11,4% ^{bh}
Total		29.485.444	110.188.313	69,6%	66,0%	19,3%	17,4%

Fuente: Elaboración propia a partir de fuentes consultadas en junio de 2017. ^a Las columnas (3), (4), (5) y (6) del Cuadro 2.2 fueron realizados por medio de cálculos propios a partir de datos de la CEPALSTAT sobre tipos de hogares, según nivel de ingreso per cápita del hogar, mientras que la tasa de pobreza más reciente posible y la población nacional se obtuvieron de los diferentes centros nacionales de estadística; ^b Cálculos propios elaborados a partir de datos de la CEPALSTAT sobre tipos de hogares, según nivel de ingreso per cápita del hogar; ^c Las estimaciones se hicieron a partir de la tasa de pobreza más reciente y confiable que se obtuviera. ^d ANSES (2017). Boletín Mensual AUH marzo 2017. <http://observatorio.anses.gob.ar/archivos/publicaciones/Boletin%20mensual%20AUH%20Marzo%202017.pdf>. Datos de marzo 2017;

^e <https://data.worldbank.org/indicador/SI.POV.NAHC?locations=AF>, cifras de 2014;

^f http://www.indec.gob.ar/nivel2_default.asp?id_tema=2&seccion=P cifra de 2016. Bolivia: ^g <http://www.minedu.gob.bo/> cifras de 2017;

^h http://interwp.cepal.org/cepalstat/Perfil_Nacional_Social.html?pais=BOI&idioma=spanish, cifras de 2015; ⁱ <http://www.ine.gov.bo/> cifra de 2017.

Brasil: ^j <http://aplicacoes.mds.gov.br/saqi/miv/miv.php>, cifras de Abril de 2017; ^k <http://aplicacoes.mds.gov.br/saqi/miv/miv.php>, cifras de Abril de 2017,

^l http://interwp.cepal.org/cepalstat/Perfil_Nacional_Social.html?pais=BRA&idioma=spanish, cifras de 2014;

^m <http://www.ihge.gov.br/home> cifras de 2017. Chile: ⁿ Información proporcionada por el Departamento de Gestión de Proyectos Informáticos y Procesos, División de Promoción y Protección Social, Subsecretaría de Servicios Sociales, Ministerio de Desarrollo Social de Chile, cifras de 2018;

^o http://interwp.cepal.org/cepalstat/Perfil_Nacional_Social.html?pais=CHL&idioma=spanish, cifras de 2013;

^p <http://www.inec.gov.co/estadisticas/demograficas-y-vitales>, cifras de 2017. Colombia: ^q Información proporcionada por el Departamento de Prosperidad Social, cifras de 2017; ^r <http://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/pobreza-y-condiciones-de-vida/pobreza-y-desigualdad>, cifras de 2016; ^s <http://www.dane.gov.co/> cifra de 2017. Costa Rica: ^t Información proporcionada por el Fondo de Inversión Social para el Desarrollo Social, cifras de 2016; ^u <http://www.inec.go.cr/estadisticas>, cifras de 2016; ^v <http://www.inec.go.cr/> cifra de 2017. Ecuador:

^w Información proporcionada por el Ministerio de Inclusión Económica y Social, cifras de 2017;

^x <https://data.worldbank.org/indicador/SI.POV.NAHC?locations=EC>, cifras de 2015; ^y Cifra de población nacional proporcionada por el Ministerio de Inclusión Económica y Social, cifras de 2017. El Salvador: ^z Información proporcionada por Fanny Martínez de Fundación Capital, cifras de 2016; ^{aa} http://interwp.cepal.org/cepalstat/Perfil_Nacional_Social.html?pais=SLV&idioma=spanish, cifras de 2014.

^{ab} <http://www.digescyc.gob.sv/index.php/temas/des/ehpm/publicaciones-ehpm.html?download=616%3Apublicacion-ehpm-2016>, cifra de 2016.

Guatemala: ^{ac} Información proporcionada por el Ministerio de Desarrollo Social de Guatemala, cifras de 2016;

^{ad} http://interwp.cepal.org/cepalstat/Perfil_Nacional_Social.html?pais=GTM&idioma=spanish, cifras de 2014;

^{ae} <https://www.cepal.org/es/publicaciones/40972-anuario-estadistico-americana-caribe-2016-statistical-yearbook-latin>, cifra de 2016. Honduras: ^{af} Información recuperada del Instituto Nacional de Estadística de Honduras, cifras de 2016;

^{ag} <https://data.worldbank.org/indicador/SI.POV.NAHC?locations=HN> cifras de 2014; ^{ah} <https://www.cepal.org/es/temas/proyecciones-demograficas/estimaciones-proyecciones-poblacion-tota-urbana-rural-economicamente-activa>, cifra de 2017. Jamaica: ^{ai} EPAL, cifras de 2015;

^{aj} http://interwp.cepal.org/cepalstat/Perfil_Nacional_Social.html?pais=JAM&idioma=spanish, cifras de 2013;

^{ak} http://statingov.jm/Demo_SocialStats/NewsPopulation.aspx, cifra de 2016. México: ^{al} Información proporcionada por Juan Navarrete de Fundación Capital, cifras de 2017 ^{am} http://interwp.cepal.org/cepalstat/Perfil_Nacional_Social.html?pais=MEX&idioma=spanish cifras de 2014;

^{an} <https://www.cepal.org/es/temas/proyecciones-demograficas/estimaciones-proyecciones-poblacion-total-urbana-rural-economicamente-activa>, cifra de 2017. Panamá: ^{ao} MIDES (2016). Informe de Transparencia Enero-Diciembre 2016. <http://www.mides.gob.pa/wp-content/uploads/2017/01/reoportunidades.pdf>, cifras de 2016; ^{ap} Pinzón. K.L. (2016). Subsidios sociales mantienen tendencia al alza en el 2016. La estrella de Panamá. <http://laestrella.com.pa/panama/nacional/subsidios-sociales-mantienen-tendencia-alza-2016/2392121>;

^{aq} <https://data.worldbank.org/indicador/SI.POV.NAHC?locations=PA> cifras de 2015; ^{ar} <https://www.cepal.org/es/temas/proyecciones-demograficas/estimaciones-proyecciones-poblacion-total-urbana-rural-economicamente-activa>, cifra de 2017. Paraguay: ^{as} Información proporcionada por Adriana Insaurrealde de Fundación Capital, cifras de 2017; ^{at} Caballero, A. Aquino-Sánchez, B (2017) Informe Producto III: Evaluación del componente Kakuá del PTMC Tekoporá en Paragua, cifras de 2016; ^{au} Tasa de pobreza nacional proporcionada por Adriana Insaurrealde de Fundación Capital, cifras de 2017;

^{av} <http://www.dgeec.gov.py/Publicaciones/Biblioteca/proyeccion%20nacional/Proyecciones%20Departamentales%20%20fina.pdf>, cifra de 2017.

Perú: ^{aw} http://www.juntos.gob.pe/modulos/mod_infojuntos/ cifras de 2017;

^{ax} https://www.inec.gov.pe/media/MenuRecurso/publicaciones_digitaes/Fst1_lb1425/index.html, cifras de 2016; ^{ay} <https://www.inec.gov.pe/>, cifra de 2017. Rep. Dominicana: ^{az} PROSOL (2017). PROSOL en cifras Boletín estadístico Volumen No 23 <https://es.scribd.com/document/356838775/Boletin-Estadistico-Mayo-2017>, cifras de Mayo 2017; ^{ba} Tasa de pobreza nacional proporcionada por Ezequiel Volquez de Protección Social, cifras de 2016 ^{bb} <https://www.one.gob.do/>, cifra de 2017. Trinidad y Tobago: ^{bc} <http://www.finance.gov.tt/>, cifras de 2016; ^{bd} http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/35904/S2013868_es.pdf?sequence=1, cifras de 2013; ^{be} <http://cso.gov.uy/> cifra de 2016. Uruguay:

^{bf} CEPAL, cifras de 2016; ^{bg} <https://data.worldbank.org/indicador/SI.POV.NAHC?locations=UY>;

^{bh} <https://www.cepal.org/es/temas/proyecciones-demograficas/estimaciones-proyecciones-poblacion-total-urbana-rural-economicamente-activa>, cifra de 2016.

3. Mecanismos de Pago

De los cuadros 2.1 y 2.2 surgen dos hechos relevantes: Primero, la cobertura de los programas de TMC ha aumentado en términos absolutos en los últimos años (aunque no en términos relativos de la población) y, segundo, el sector financiero se ha venido involucrando cada vez más en el proceso de entrega de las transferencias. Sin embargo, esto no necesariamente implica que la inclusión financiera de los participantes de los programas haya sido efectiva por estos canales. Esto se puede explicar por dos grandes razones. De una parte, si bien la entrega de los pagos se hace por medio de instituciones financieras, no es del todo evidente que estas instituciones ofrezcan productos o servicios que permitan la vinculación formal y efectiva de los beneficiarios de las TMC al mercado financiero. De otro lado, los beneficiarios aún pueden sentirse temerosos de vincularse al sector financiero formal por diferentes razones, entre las que prevalecen los costos de transacción y la persistente desconfianza hacia el sector financiero, como lo muestra Rosen (2010) en su estudio con mujeres beneficiadas de JUNTOS y Sierra Sur en Perú, entre otros.

Para analizar la primera razón, el tema de la oferta de servicios financieros en el marco de las TMC, hemos clasificado los medios de pago de las transferencias en varias categorías. Algunas se pueden observar simultáneamente en un mismo programa, ya que, dependiendo de la localización de los hogares, algunos de ellos pueden no tener la posibilidad de acceder a ciertas formas de pago mientras otros sí. Si bien las definiciones de los medios de pago pueden cambiar de un país a otro, y a veces confundirse con el mismo nombre dos modalidades diferentes, en un esfuerzo por estandarizar esta información presentamos las siguientes categorías para las formas existentes de pago de las transferencias:

1. Pago en efectivo. Se observa principalmente cuando las comunidades receptoras se encuentran muy aisladas o no existen oficinas de las instituciones pagadoras y la única forma de entregar la transferencia es en efectivo. Se usan también modalidades como giros, cheques, vouchers o cajas móviles. Se registra en doce de los dieciocho casos analizados.
2. Tarjeta-monedero. La tarjeta-monedero nace como una primera respuesta a la necesidad de mejorar la eficiencia, aumentar la seguridad y reducir los costos de desembolso de la transferencia. En varios casos, las instituciones pagadoras entregan a los titulares una tarjeta (usualmente con un *chip*), que les permite acceder al dinero. Aunque parece una tarjeta débito de cuenta de ahorros, esta modalidad de pago no tiene asociada una, y solamente funciona como mecanismo de validación de los pagos realizados. En algunos casos, la tarjeta-monedero permite retirar el dinero a través de cajeros electrónicos (ATM), acceder a ciertos almacenes o comercios, y consultar el saldo telefónicamente, pero esto no significa que ofrezca algún tipo de vinculación financiera. A pesar de no generar acceso a los servicios financieros tradicionales, sí acerca a las madres beneficiarias a medios electrónicos de pago. Este mecanismo se ofrece en nueve de los dieciocho países analizados.
3. Banca móvil. En este caso, los participantes reciben su dinero a través de una aplicación o plataforma asociada al teléfono celular. Esto les permite mayor flexibilidad en el uso de los recursos. También se conoce como *billetera electrónica* o *dinero electrónico*. A la fecha, encontramos que en cuatro países existe esta modalidad de pago, que es gestionada por la banca privada. En esta categoría no se incluyen los casos en que los bancos llevan los cajeros hasta los lugares de pago y que se conoce como *banco*

móvil; esa modalidad es una forma de pago en efectivo, es decir, de la primera categoría definida acá. En algunos casos, el sistema de billetera electrónica permite retiros en medios no tradicionales (corresponsales o comercios) y permiten el pago de servicios públicos, giros o transferencias y otros servicios como la recarga de celulares o el acceso a microseguros que generan importantes beneficios a los usuarios. Este medio de pago permite que los usuarios accedan a varios servicios financieros importantes para esta población; incluso, en algunos casos, permite mantener el dinero hasta ciertos montos y por ciertos periodos de tiempo, lo que podría interpretarse como una forma de ahorro. Esta es la modalidad de pago más reciente, por lo que en algunos casos aún tiene características de prueba piloto, mientras que los casos de Paraguay, y especialmente de Colombia, son propuestas mucho más desarrolladas y con coberturas importantes de la población. Cabe resaltar que algunas veces los usuarios abren una cuenta de ahorros y acceden al dinero y a los servicios financieros a través de la aplicación de banca móvil. Si este es el caso, este usuario entraría en la siguiente categoría.

4. Cuenta de ahorros, usualmente con tarjeta débito. Este caso corresponde al nivel más alto de acercamiento al sector financiero, ya que los usuarios reciben acceso a una cuenta de ahorros, la cual permite, además del retiro en cajeros electrónicos y compras en comercios, acceder a algunos servicios financieros típicos de una cuenta, como depósitos y realizar pagos y transferencias, entre otros. Sin embargo, usualmente se trata de cuentas simplificadas que se han diseñado para reducir los costos de operación para las entidades financieras y los costos de transacción para los usuarios. Si bien las cuentas destinadas al pago de transferencias permitirían un nivel mayor de inclusión financiera, estas cuen-

tas simplificadas tienen algunas restricciones comparadas con las cuentas de ahorro tradicionales, como la transaccionalidad; a cambio de esto, suelen ser cuentas sin costo de apertura, con transacciones subsidiadas y sin cargos de manejo. En varios casos, la cuenta permite ahorrar e incluso realizar depósitos adicionales a los de la transferencia, aunque con límites para el saldo ahorrado o para el monto de las transacciones. El uso de esta modalidad para la entrega de la TMC ha venido aumentando y ahora es posible encontrarla en doce de los dieciocho países observados. Sin embargo, estas cuentas de ahorro no siempre implican inmediata inclusión financiera. Diversos factores como las características de las cuentas, del entorno institucional y de los usuarios pueden hacer que este instrumento no sea aún un mecanismo efectivo de inclusión financiera. Este punto será profundizado más adelante, así como en otros capítulos de este libro. Algunas veces estas cuentas permiten el uso de una aplicación móvil, mediante la cual se pueden hacer transferencias, giros y pagos. Ese tipo de aplicaciones se conocen comúnmente como banca móvil, similar a los de la categoría 3 anteriormente descrita. Es decir, si el pago se hace a través de aplicaciones móviles sin cuenta de ahorros, el usuario estaría en la categoría 3; si el pago se hace a través de cuentas de ahorro que tienen asociadas aplicaciones móviles que agilizan las transacciones, este usuario entraría en esta categoría.

Como se observa, cada medio de pago implica un acceso diferente a servicios financieros y, por tanto, una inclusión financiera heterogénea. Por ejemplo, pagos en efectivo o tarjetas monedero son los medios de pago que menos acceso financiero generan. Los pagos por banca móvil permiten el uso de ciertas facilidades financieras y, al menos en teoría, las cuentas de ahorro ofrecen el mayor acceso a algunos servicios finan-

cieros; sin embargo, esto no es necesariamente así en la práctica. En algunos casos, como los de México o Perú, aunque exista vinculación de los participantes a cuentas de ahorro, el acceso a las mismas puede ser restringido, bien sea por motivos operacionales o logísticos, bien por el diseño mismo de los instrumentos de pago.

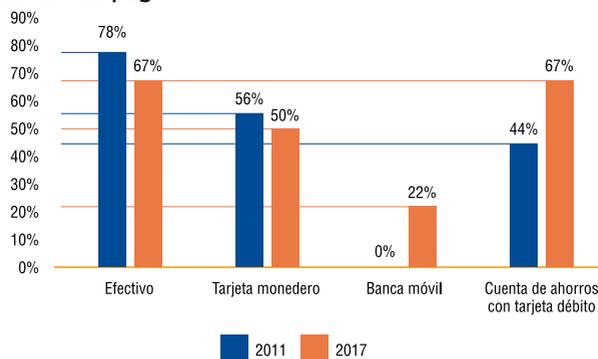
Es importante resaltar que cada tipo de instrumento financiero brinda al usuario niveles de inclusión financiera distintos que dependen del número, la calidad y la efectividad de los servicios y canales a los cuales se pueda acceder y de las necesidades que tenga el usuario. Es decir, la inclusión financiera también tiene distintos niveles dependiendo de las necesidades y de las condiciones de las personas.

Si comparamos los medios de pago que utilizan los programas de TMC incluidos en este estudio con lo reportado por Maldonado *et ál.* (2011), observamos que sí hay una tendencia a que los programas de TMC incluyan (al menos parcialmente) medios de pago con mayor inclusión financiera para los participantes. En la figura 2.2 se observa que mientras el porcentaje de programas que realiza el pago en efectivo se reduce como mecanismo de pago principal, el porcentaje de programas que utilizan banca móvil o cuentas bancarias aumenta de forma significativa.

→

Figura 2.2.

Evolución de los medios de pago de las transferencias monetarias condicionadas en América Latina y El Caribe, medida como el porcentaje de programas que utilizan cada medio de pago



Fuente: Maldonado et ál. (2011) para los datos de 2011 y elaboración propia para los datos de 2017

Si bien la figura 2.2 muestra avances en medios de pago, no dice nada acerca de su cobertura. Un mismo programa puede utilizar dos medios de pago (p. ej. efectivo y cuentas de ahorro), pero la gran mayoría de sus beneficiarios estar concentrados en uno de esos medios. Para entender mejor ese alcance en términos de posibilidades de inclusión financiera, en el cuadro 2.3 se observa el porcentaje de beneficiarios que en cada país se encuentra asociado a cada medio de pago.

Teniendo en cuenta el número de beneficiarios en cada país, esto implicaría que, como se observa en la figura 2.3, el 28% de los participantes, es decir, cerca de 8,3 millones de hogares recibirían su pago en efectivo; 38%, equivalente a 11,3 millones de hogares, lo harían a través de tarjetas monedero; 3%, es decir, un poco más de 800 mil personas, a través de banca móvil y 31%, es decir, casi 9,3 millones de personas tendrían acceso en la región a cuentas de ahorro como forma de pago de sus transferencias.

Cuadro 2.3.

Medios de pago asociados a las transferencias condicionadas en América Latina y El Caribe. En paréntesis el porcentaje de la población beneficiaria que recibe cada modalidad en el país

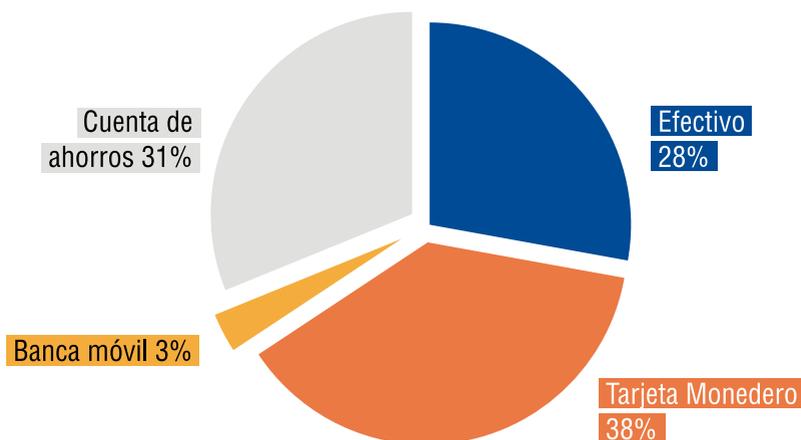
País	Efectivo	Tarjeta monedero	Banca móvil con servicios	Cuenta de ahorros con tarjeta débito
Argentina Asignación Universal por Hijo para Protección Social	- Donde no hay entidades bancarias, en sucursales de Correo Argentino. - Por extravío o demoras en la recepción de la transferencia, por ventanilla. (10%)			(90%)
Bolivia^a Bono Juancito Pinto Bono Madre Niño-Niña "Juana Azurduy"	(100%)			
Brasil^b Bolsa Familia		Tarjeta Social (76%)		Cuenta Corriente Tarjeta Caixa Fácil y Cuenta de Ahorro Simplificada Poupança Caixa Fácil (24%)
Chile^c Subsistema de Seguridades y Oportunidades	Sí, en sucursales pagadoras de beneficios (61.9%)			Transferencia electrónica a la Cuenta RUT o Vista (38,1%)
Colombia^d Más Familias en Acción	Giros Bancarios a familias no bancarizadas o en zonas apartadas (10%)		DaviPlata (30%)	Cuentas de Ahorro Electrónico de Trámite Simplificado (CATS) en el Banco Agrario (60%)
Costa Rica^e Avancemos		Tarjeta prepago Banco Nacional (100%)		
Ecuador^f Bono de Desarrollo Humano	Pago por ventanilla (92,8%)	Sistema de Dinero electrónico (3,32%)		Acreditación en cuentas de ahorro (3,89%)
El Salvador^g Comunidades Solidarias	En eventos públicos (89,5%)	Tarjeta electrónica (5%)	Pago por banca móvil (5%)	
Guatemala^h Mi bono seguro				(100%)
Hondurasⁱ Bono Vida Mejor	En eventos públicos (84%)			Cuenta de ahorros básica y tarjeta débito BANRURAL y Banco de Occidente (16%)

Transferencias Monetarias Condicionadas,
inclusión financiera en América Latina
y el papel de Proyecto Capital

País	Efectivo	Tarjeta monedero	Banca móvil con servicios	Cuenta de ahorros con tarjeta débito
Jamaica ^j Path	Cheque en oficinas de correo y agencias postales (91%)	Keycard Cash (9%)		
México ^k Prospera	Beneficiarias que viven en zonas apartadas (zona rural) (80%)			Depósito a cuenta bancaria: Tarjeta bancaria con chip (20%)
Panamá ^l Red de Oportunidades	Mediante planillas en zonas alejadas (52,1%)	(32,9%)	(4,3%)	(10,7%)
Paraguay ^m Tekoporá	Eventos de pago (12%) Retiro por ventanilla (27%)		Billetera electrónica (20%)	Cuentas básicas de ahorro (41%)
Perú ⁿ JUNTOS	En zonas alejadas (30,4%)			Cuenta de Ahorros con tarjeta débito asociada (69,6%)
República Dominicana ^o Progresando con Solidaridad y sus componentes		Tarjeta débito Progresando con Solidaridad (100%)		
Trinidad y Tobago ^p TCCTP		TTCard; People's Cards (100%)		
Uruguay Asignación Familiar		(10%)		(90%)
TOTAL	27,6%	38,2%	2,8%	31,4%

^a Información proporcionada por Luis Calvo de Fundación Capital, cifras de 2017; ^b DEBENISENARCIMDSA, Folha de Pagamento do Programa Bolsa Família de fevereiro de 2017, Cadastro Único de Janeiro de 2017 e Operações de Pagamentos de Janeiro de 2017, cifras de enero 2017; ^c Información proporcionada por el Departamento de Gestión de Proyectos Informáticos y Procesos, División de Promoción y Protección Social, Subsecretaría de Servicios Sociales, Ministerio de Desarrollo Social de Chile, cifras de 2018; ^d Información proporcionada por el Departamento de Planeación Social (DPS), cifras de agosto de 2018; ^e Norma N° 34786-MP-S-MEP, http://www.pgrweb.qc.cr/scii/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=64105&nValor3=74168&strTipM=TC, cifras de 2017; ^f Información proporcionada por el Ministerio de Inclusión Económica y Social, cifras de 2017; ^g Información proporcionada por el Fondo de Inversión Social para el Desarrollo Rural, cifras de 2016; ^h Información proporcionada por Margarita Mejicanos del Ministerio de Desarrollo Social de Guatemala, cifras de 2017; ⁱ Información proporcionada por Mario Rolando Palma Guillén de Fundación Capital, cifras de 2016; ^j Caribbean Policy Research Institute, (2016) Mobile PATH Payments Efficient social support through a national mobile money ecosystem, http://www.cpricaribbean.com/sites/default/files/public/documents/report/mobile_path_payments_efficient_social_support_through_a_national_mobile_money_ecosystem.pdf, cifras de 2016; ^k Información proporcionada por Adriana Insaurralde de Fundación Capital, cifras de 2016; ^l Ministerio de Desarrollo Social, Programa Red de Oportunidades (2016) Informe de transparencia, <http://www.mides.gob.pa/wp-content/uploads/2017/01/red-oportunidades.pdf>; ^m Información proporcionada por Carolina Trivelli, cifras de 2016; ⁿ Administradora de Subsidios Sociales (2017) Tarjetas de subsidios, http://www.adess.gov.do/v2/P_SoloTexto.aspx?EntId=205, cifras de 2017; ^p Targeted Conditional Cash Transfer Programme (TCCTP) (2017), https://www.tconnect.gov.tt/gort/portal/tconnect/tut/p/a/1/dDBC0JAEAbgp_HqjC5b2c1DmRqERqV7CY1HNdQVNe3xM29hWQNZmOH7YRhgEAAR0YVUZPROYECTO_CAPITALIspeMSudXU9HansEdx4aqPu2ikLqEmtOehC-Ad9e92BFY17Jl4Xx6_IProyecto_CapitalzvcfBINM0eOWFJMAUzc4QA7mYHn4RmEZOFAFbxK694p06rtp00TVkvFVSw6zpVSYCkyr5k3reCnTKJ/BsIRhJK_BA87BVN2q35BNxDMXAl/tds/d5/L2dbISEV20FBI9nQSEhV7WCM_GL0BAL_CONTEXT=igort/wcm/connect/gort+web+content/TTConnect/Citizen/Topic/FamilyandRelationships/Social+Services/Targeted+Conditional+Cash+Transfer+Programme+--+TCCTP, cifras de 2017.

Figura 2.3.
Porcentaje de receptores que reciben la transferencia a través de cada medio de pago



Como se menciona arriba, algunos medios de pago permiten el acceso a ciertos servicios financieros que, eventualmente, implicarían algún grado de inclusión financiera. Sin embargo, el acceso efectivo a los servicios financieros depende de varios factores. Por tanto, resulta central para el análisis revisar con detalle si los programas de TMC ofrecen, a través de los medios de pago provistos, un acceso a servicios de utilidad (relevantes) para los participantes, si los canales ofrecidos son los más adecuados para este segmento de la población, y si la relación entre la institución financiera y el usuario exhibe estándares de calidad adecuados. Este análisis también nos servirá de base para entender cómo Proyecto Capital ha facilitado hasta la fecha, o podría continuar facilitando en el futuro, la inclusión financiera en el marco de los programas de TMC.

El primer paso para este análisis es describir los servicios financieros más relevantes para el grupo poblacional receptor de TMC. Sin ninguna relación entre el orden y la relevancia de cada uno de ellos, estos serían:

1. Depósitos/ahorros. Posibilidad de mantener algún saldo de la transferencia o de depositar dinero proveniente de otra fuente para uso en el futuro.
2. Créditos/préstamos. Posibilidad de acceder a recursos para cubrir una necesidad inmediata y pagar en el futuro, con una tasa de interés.
3. Seguros. Posibilidad de pagar una prima que garantiza cubrir el daño generado por un evento particular. Los más usuales son seguros de vida, exequiales, de automóviles, de accidentes o enfermedad, agrícolas, entre otros.
4. Transferencias. Posibilidad de enviar a o recibir dinero de otras personas o agentes a un costo razonable. Incluye giros y remesas tanto nacionales como internacionales.
5. Pago de facturas. Posibilidad de pagar de forma ágil, segura y económica algunas facturas, generalmente de servicios públicos o privados, o de recarga de celulares.
6. Transacciones. Posibilidad de adquirir bienes o servicios en comercios reales o virtuales a través de un medio de pago bancario, como una tarjeta física o electrónica.

El cuadro 2.4 muestra los diferentes tipos de servicios financieros asociados a los medios de pago de TMC, resaltando las adaptaciones o innovaciones desarrolladas para facilitar el acceso a poblaciones vulnerables. Es notorio que los avances más relevantes se concentran en encontrar formas de hacer más ágil, eficiente y seguro el proceso de entrega y retiro de las TMC, ajustar las cuentas de ahorros para que sean fácilmente

asequibles a los beneficiarios, ofrecer la posibilidad de giros y transferencias —transacciones que son importantes para esta población y que suelen ser costosas—, y en ofrecer seguros de vida y funerarios —que *permiten* enfrentar shocks altamente costosos para los hogares—.

De este cuadro se resalta el uso de cuentas de ahorro simplificadas o de tarjetas monedero, una estrategia de los programas para incentivar a los bancos a asumir y acompañar los procesos de bancarización. La idea central de las cuentas de ahorro simplificadas es generar un instrumento que sea de fácil acceso a los participantes que tradicionalmente no conocen el sistema financiero y, por tanto, no han usado cuentas de ahorro, que no genere costos monetarios o de transacción que desincentiven la demanda por esas cuentas, y que satisfaga las necesidades de servicios requeridos. Simultáneamente, se busca que los costos para las entidades financieras sean bajos, generalmente limitando el número de transacciones permitidas y el acceso a ciertos servicios adicionales. De la información recopilada, encontramos que en doce países de la región se usan cuentas simplificadas para los pagos a beneficiarios de TMC; en algunos casos, estas cuentas también se utilizan para entregar otras transferencias estatales. La figura 2.4 muestra las principales características de estas cuentas entre las que se encuentra: apertura gratuita de la cuenta (once casos); mantenimiento gratuito —sin cuotas de manejo— (doce casos); consulta de saldo gratuita (siete casos) o limitada a dos veces al mes (un caso); acceso a banca móvil o transacciones por Internet (siete casos). Estas cuentas permiten el retiro del dinero de la transferencia —usualmente en el mismo banco en el que la cuenta está inscrita—, y casi todas permiten el uso de cajeros automáticos (once casos) —también con prelación al uso de cajeros de la red del banco al que pertenece la cuenta—. Otros servicios observados son la posibilidad de compra en comercios con la tarjeta (seis casos), el pago de servicios públicos (cinco

casos), la posibilidad de realizar giros (cuatro casos) o transferencias a otros clientes (diez casos). Entre las limitaciones que poseen estas cuentas se encuentra que solo algunas veces pagan intereses (cinco casos), y pocas permiten dejar ahorros (cinco casos) o permiten depósitos adicionales (seis casos). Además, en cinco casos las cuentas tienen un monto máximo de saldo; y en otros nueve, tienen un monto máximo de transacciones mensuales. Los datos de esta figura incluyen doce países ya que los programas de Bolivia, Costa Rica, El Salvador, Jamaica, República Dominicana y Trinidad y Tobago no tienen vinculadas cuentas de ahorro a sus programas de TMC.

Si bien este tipo de cuentas se diseñan con el propósito de facilitar el acceso y reducir los costos de transacción para los receptores de las transferencias, las restricciones asociadas a las mismas, al estar orientadas a reducir los costos de operación de las entidades financieras, limitan las posibilidades de inclusión financiera. En algunos casos, como se discutirá más adelante, incluso, cuentas que en teoría permiten el uso de algunos servicios financieros adicionales, en la práctica solo se usan para retirar el dinero de la transferencia. Ejemplo de esto son los casos de Brasil, Chile, Guatemala, Honduras, México o Perú, en los que, a pesar de tener esquemas de cuenta de ahorros extendidos, el uso financiero difícilmente va más allá del retiro de la transferencia. Una de las razones centrales para este comportamiento es el problema de la cobertura: en Brasil o México, por ejemplo, las beneficiarias localizadas en zonas aisladas prefieren retirar todo el dinero en una sola transacción para evitar mayores costos. Otra razón es el limitado conocimiento sobre las ventajas del ahorro o del uso de otros instrumentos financieros; en Chile, Guatemala y Honduras, por ejemplo, encontramos que el desconocimiento de los servicios ofrecidos ha conducido a las participantes a retirar todo el dinero y no aprovechar otras posibilidades.

Cuadro 2.4.

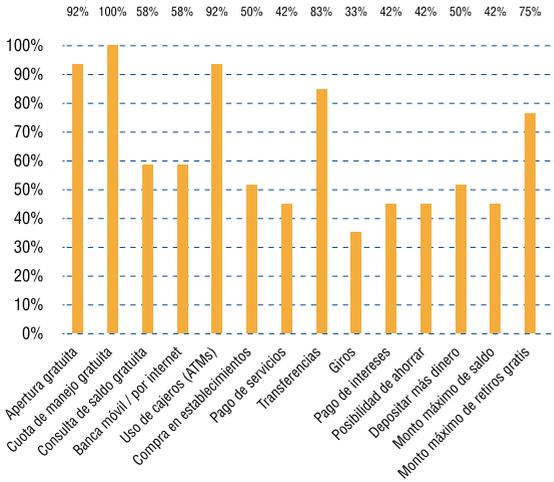
Características de los servicios financieros ofrecidos en el marco de los programas de transferencias monetarias condicionadas en América Latina y el Caribe

País	Ahorros	Créditos y seguros	Transferencias, pagos y otros servicios
Argentina	<p>Cuenta gratuita, con acceso a operaciones físicas y virtuales gratuitas. No permiten depósitos adicionales.</p> <p>Las cajas de ahorro son gratuitas en: apertura, mantenimiento, provisión de una tarjeta de débito, todas las operaciones por ventanilla, transferencias bancarias, operaciones que se realicen a través de cajeros automáticos y terminales de autoservicio dentro de alguna sucursal de la misma entidad de la que se es cliente y en la utilización de la banca por Internet. Permite retiros de efectivo y consulta de saldo. Esta cuenta no genera intereses. El 20% del monto de los pagos se reserva en una caja de ahorro a nombre del titular en el Banco de la Nación Argentina.</p> <p>La tarjeta magnética (débito) permite retiro de efectivo de la caja de ahorros y consulta de saldo en caja de ahorro. No permite depósitos.</p> <p>La cuenta gratuita y las cajas de ahorro se pueden tener simultáneamente.</p>	<p>A partir de julio de 2017, las beneficiarias de AUH pueden acceder a un crédito de hasta 3,000 pesos argentinos pagaderos a 12 meses o hasta 5,000 a 24 meses. Deben estar bancarizadas para acceder al crédito.</p>	<p>La cuenta y la caja permiten compras en comercios y pago de impuestos, servicios y otros.</p>
Bolivia	<p>No</p>	<p>No</p>	<p>No</p>
Brasil	<p>Cuenta corriente Caixa Fácil: Cuenta gratuita con tarjeta. Los beneficiarios no deben pagar cuotas administrativas de manejo, tarifa de apertura o por la consulta de saldo, y tienen derecho a 4 retiros al mes sin costo. Permite ahorrar, pero hay un monto máximo de saldo de 3,000 reales. El proceso de apertura es simplificado. Se usa también para otros programas sociales.</p> <p>Cuenta de Ahorro Simplificada Poupança Caixa Fácil: gratuita, hasta dos retiros por mes, monto máximo de depósito, paga intereses.</p>	<p>En algún momento hubo créditos asociados a las cuentas simplificadas de ahorro.</p> <p>El gobierno lanzó un programa de micro finanzas para emprendedores llamado Caixa Crear, que ofrece servicios de microcrédito y microseguros para personas de bajos recursos que estén comenzando actividades productivas; no obstante, no está enfocado únicamente a los beneficiarios del programa Bolsa Familia.</p> <p>Microseguros asociados a las cuentas simplificadas de ahorro, ofrecidos por el banco Caixa Econômica Federal. Al igual que las cuentas y los créditos, no son exclusivos de los beneficiarios del programa Bolsa Familia, sino orientados a personas de bajos ingresos.</p>	<p>Las cuentas permiten compras en comercios y tienen la opción de manejar la cuenta a través de una aplicación en el celular (Banca móvil).</p>
Chile	<p>Cuenta RUT: es una cuenta vista (corriente) de apertura gratuita, transacciones subsidiadas, se pueden hacer depósitos y transferencias a otros bancos, sin límite y sin costos. No genera comisión mensual por mantenimiento. No paga intereses. No hay límite de retiros; sin embargo, los retiros tienen asociado un costo equivalente a cerca de US\$0,40; por eso el subsidio al pago electrónico les cubre dos retiros (giros) y un extracto mensual. Si se usa la caja vecina de BancoEstado, la mayoría de las transacciones son gratuitas o con menor costo que los otros canales presenciales. Se pueden consultar los movimientos por Internet.</p>	<p>No</p>	<p>Permite compras en comercios.</p>
Colombia	<p>Cuentas de Ahorro Electrónico de Trámite Simplificado (CATS): apertura y mantenimiento gratuitos, montos máximos de depósitos y de retiros, paga intereses. No requiere saldo mínimo. No tiene cobro de cuota de manejo. El monto máximo de consignaciones y/o notas crédito acumulados mensual, así como el saldo máximo, son de alrededor de 2 mil dólares. El monto máximo de retiros y/o notas débito acumulados mensual es de cerca de 500 dólares. Este tipo de cuenta es exenta del gravamen al movimiento financiero. La consulta de saldo no tiene costo para el titular de la cuenta, en los canales IVR (canal principal) e Internet (canal alterno). El manejo se efectúa a través de tarjeta débito y otros medios que designe el Banco.</p> <p>DaviPlata funciona a través de la tecnología de la SIM, con mensajes de texto (SMS) o una App. Es un producto financiero que almacena valor, por medio de la apertura de una cuenta de ahorro o de un monedero electrónico. El canal para realizar las transacciones es el teléfono celular. No genera gasto de minutos ni mensajes del teléfono celular. No requiere conexión a Internet, por lo tanto, no tiene costo por transferencia de datos. Aunque no está asociado a una cuenta bancaria, se pueden almacenar hasta tres salarios mínimos mensuales.</p>	<p>No</p>	<p>Las CATS permiten pagar servicios, realizar transferencias e incluso envío de remesas.</p> <p>Daviplata permite recargar el saldo en el teléfono móvil y pagar servicios públicos y privados. Las transacciones incluyen diferentes opciones: consulta de saldos, retiro de efectivo, transferencias y giros sin costo. También permite acceder a microseguros.</p>

País	Ahorros	Créditos y seguros	Transferencias, pagos y otros servicios
Costa Rica	No	No	La tarjeta prepago permite retiro de efectivo en cajeros automáticos y consulta de saldos por medio del Banco Nacional Banca Telefónica, Banco Nacional Móvil y Banco Nacional Internet Banking. Al no estar asociada a una cuenta de ahorro, no genera intereses, no se pueden realizar depósitos, y si el dinero no es cobrado por los beneficiarios en un plazo determinado, el dinero es devuelto.
Ecuador	Cuenta de ahorros básica. Al momento de recibir el bono, este se deposita directamente en una cuenta de ahorro de apertura gratuita. La cuenta permite depósitos, consulta de saldo, cancelación, retiros, y transferencias dentro de la misma entidad. La cuenta se puede asociar a una tarjeta débito que permite acceso a cajeros automáticos. Estos servicios básicos no tienen costo adicional, ni hay límite de transacciones.	El Crédito de Desarrollo Humano (CDH) promueve líneas de financiamiento para apoyar iniciativas de carácter productivo de personas y hogares destinatarios del Bono de Desarrollo Humano y Pensiones. El CDH es un subprograma de crédito dentro del Programa Crédito Productivo Solidario (CPS) creado en el 2007. El CPS tiene cuatro modalidades de Crédito a) Asociativo b) Articulado, c) Microcrédito Empresarial, d) Individual. La primera y más común línea de crédito es la individual. Actualmente, esta modalidad permite solicitar hasta USD\$600 con una tasa del 5% y un plazo máximo de 1 año. La modalidad asociativa permite solicitar hasta USD\$1200 por persona, tasa de interés 5% y un plazo máximo de 2 años. El crédito articulado es para varias beneficiarias que se unen, y permite pedir un crédito de USD\$840 a 2 años con una tasa del 5%. La cuenta de ahorros básica facilita el acceso a una tarjeta de crédito asociada con monto límite y tasa de interés establecida por el banco y el depositante. Ecuador consolidó una red de protección social, a través de la implementación de programas complementarios (seguros) que actúan protegiendo varios tipos de eventos que pueden afectar el nivel de bienestar del hogar: i) Eventos naturales, cubiertos por el Bono de Emergencia (BdE), ii) El fallecimiento del beneficiario, cubierto por el programa Cobertura de Protección Familiar (CPF), iii) Enfermedades catastróficas cubiertas por la Red de Protección Social	
El Salvador	No	No	No
Guatemala	La cuenta de ahorros no tiene cuota de manejo ni costo por retiro. Sin embargo, no permite depósitos ni realizar transferencias a otras cuentas.	No	
Honduras	Cuenta de ahorros básica que tiene un bajo costo de apertura (1 lempira), no tiene costo de manejo o costos asociados a los retiros. Hay un límite de transacciones al mes de 20 mil lempiras (cerca de 850 dólares).	No	Puede realizar transferencias a otras cuentas.
Jamaica	No	No	Keycard Cash permite comprar y cargar dinero en efectivo en la tarjeta. Cada trimestre se reembolsa el 1% de las compras realizadas con la tarjeta.

País	Ahorros	Créditos y seguros	Transferencias, pagos y otros servicios
México	La cuenta básica no tiene cobros por manejo o por consulta de saldo, así como de las primeras cinco transacciones, siempre que se hagan en cajeros Bansefi. También se pueden realizar transferencias. Los titulares tienen la opción de tener una cuenta de ahorro programado adicional a la cuenta en la que reciben las transferencias monetarias del programa, sin comisiones por apertura o mantenimiento de cuenta. En la cuenta de ahorro programado se puede ahorrar la cantidad elegida, la cual se descuenta directamente de la transferencia. La cuenta genera intereses a la tasa CETES.	Aunque no forma parte del programa, los usuarios cuentan con una línea de crédito pre-aprobada de bajo interés y con cargo al apoyo. El crédito es pre autorizado, sin comisiones por apertura o disposición a un plazo de 18 meses, desde 500 y hasta 2 mil pesos mexicanos (entre 25 y 100 dólares, aproximadamente), con una tasa de interés fija de 9,99% anual (más IVA). Tres opciones de seguros sin costo adicional: i. Seguro de vida por muerte accidental; ii. Asistencia funeraria; iii. Accidentes.	Existe la posibilidad de comprar un paquete de beneficios que incluye seguros de vida y funerarios para la familia, llamadas telefónicas, y orientación médica y nutricional.
Panamá	La tarjeta permite hacer retiros en cajeros de bancos socios y en corresponsales bancarios. En los bancos de la red, los beneficiarios tienen derecho a 3 retiros gratuitos y luego a una tarifa reducida. Las cuentas asociadas a la tarjeta no permiten depósitos, pero sí se pueden dejar saldos.	No	La tarjeta se puede utilizar para hacer compras en establecimientos comerciales (almacenes, farmacias y supermercados), y en algunos de ellos podrán disfrutar de descuentos. La tarjeta también permite pagos de servicios, recargas a celular y recargas del Metrobus.
Paraguay	Cuenta Básica de Ahorro: apertura y mantenimiento gratuitos, no se requiere monto mínimo de apertura ni saldo promedio mínimo de mantenimiento, pero sí hay un saldo máximo. Permite hasta tres operaciones por día, cuatro transacciones sin costo por mes; el saldo se puede consultar hasta dos veces de forma gratuita. Permite mantener ahorrado algo de la transferencia y paga una tasa de interés sobre los saldos mantenidos, pero no permite depósitos adicionales. La billetera electrónica (banca móvil) permite ahorrar, pagar servicios, hacer recargas, giros y transferencias, y compras en comercios, algunos con descuentos.	Seguro de vida en implementación desde marzo de 2017. Es un seguro de vida que se paga en caso de deceso de la titular o de un integrante de su núcleo familiar. Incluye pago y gastos de sepelio. En la fase piloto lo paga el programa.	La CBA permite compras en comercios.
Perú	La cuenta de ahorros no tiene monto mínimo de apertura, paga interés, las transacciones son gratuitas en el mismo banco; hay límite para el monto de las transacciones diarias; los retiros en cajeros no tienen costo cuando son del banco de la cuenta; las operaciones por ventanilla, el uso de canales electrónicos, y los servicios asociados al mantenimiento de la cuenta no tienen costo. Para cajeros automáticos, el monto máximo de retiro con la tarjeta Multired por día acumulado en ATM'S Multired y ATM'S foráneo local es de S/1.500 o \$500 USD, el monto por retiro en ventanillas es sin límite.	No	
Rep. Dominicana	No	No	La tarjeta monedero permite realizar consumos en comercios adheridos a la RAS.
Trinidad y Tobago	No	No	No
Uruguay	La cuenta de ahorros abierta en bancos y cooperativas de intermediación financiera permite depósitos, pero limitados por el monto de la transferencia, los saldos mensuales también tienen tope máximo. Los retiros y depósitos solo pueden ser en efectivo. Con la tarjeta se pueden hacer hasta 2 retiros mensuales sin costo en cajeros automáticos RedBrou y terminales habilitados con servicio RedBrou en Locales de Abitab y RedPagos. La comisión por exceso de movimientos es de 25 pesos uruguayos o \$0,89 USD, y la comisión por todos los retiros y consultas en cajeros automáticos Banred es de \$0,70 o \$0,02 USD + IVA para todas las operaciones.	No	La tarjeta permite realizar compras en comercios adheridos, ahorrando la totalidad del IVA, lo que equivale a obtener un descuento de 18,03% en todas las compras. Con e-BROU los beneficiarios pueden tener acceso al servicio de banca por Internet para realizar consultas y pagos desde la página web del banco

Figura 2.4.
Principales características de las cuentas de ahorro ofrecidas para los receptores de TMC.



En el caso de créditos, encontramos que en cuatro países (Argentina, Brasil, Ecuador y México) los participantes de TMC tienen acceso a créditos dentro de las plataformas de las transferencias, aunque no estén necesariamente dirigidos de forma exclusiva a ellos. Se destaca la necesidad de garantizar información de buena calidad para que los usuarios conozcan los alcances del crédito y así evitar efectos no deseados como el sobreendeudamiento, tal y como ocurrió en México, donde por múltiples razones se generó un ambiente propicio para que los hogares cubrieran sus deudas asumiendo nuevas deudas hasta llegar a un nivel de sobreendeudamiento tal que las personas con dos o más créditos exhibían una mora del 60%, porcentaje que se elevaba al 80 cuando la persona tenía cuatro fuentes de crédito (Graham *et ál.*, 2014). En Brasil se presentó un caso similar cuando Caixa Fácil ofrecía junto con la apertura de cuentas de ahorro el acceso a un crédito de 200 reales (alrededor de 60 dólares). Por falta de la suficiente educación financiera, los clientes

que abrían la cuenta asumieron que el crédito era un beneficio por abrir la cuenta, tomaron el crédito sin pensar en el repago, lo que condujo a altas tasas de mora.

Finalmente, en el caso de los seguros también se encuentran algunos avances en los últimos años, aunque encontramos oferta de servicios de microseguros solamente en cuatro países: Brasil, Ecuador, México y Paraguay. Estos seguros son principalmente dirigidos a ayudar a resolver eventos catastróficos como la muerte de la titular o un miembro del hogar y desastres naturales. Similar al caso de los créditos, varias de estas iniciativas no son exclusivas de beneficiarios de los programas de transferencias, sino que forman parte de esquemas de protección social de mayor alcance. En el caso de Paraguay el seguro está en proceso de expansión y su diseño ha contado con el apoyo de Proyecto Capital.

En resumen, durante los últimos años se observa un avance importante en el diseño e inserción de servicios financieros que pueden eventualmente estar disponibles para los beneficiarios de las TMC. Esta conjunción se justifica porque apunta a la mejora simultánea de tres elementos: 1) reducir los costos operativos del pago, 2) reducir los costos de transacción de los beneficiarios asociados al cobro de la transferencia, y 3) aumentar la inclusión financiera de los receptores de las TMC. Sin embargo, las motivaciones para implementar este tipo de estrategias se han generado principalmente de la necesidad de reducir los costos de transacción tanto en la entrega como en el cobro de la transferencia, más que por la intención específica de generar mayor inclusión financiera en la población beneficiaria. Además, como ya se ha mencionado, estos procesos de inclusión se han enfrentado a retos tanto desde la oferta —principalmente la cobertura de los operadores financieros—, como desde la demanda —reflejados en la desconfianza y el desconocimiento por

parte de los beneficiarios de TMC de las ventajas de acceder y usar efectivamente los servicios financieros disponibles desde la banca formal—. En este contexto ha sido relevante el papel de Proyecto Capital, que ha hecho esfuerzos para favorecer la inclusión financiera (IF) efectiva de los hogares vulnerables al contribuir con innovaciones en la oferta de los productos —diseño y cobertura—, y de fortalecer la educación financiera (EF) de los hogares receptores de las TMC para aumentar el conocimiento sobre los servicios financieros y generar confianza con respecto a las entidades que los ofrecen. En la siguiente sección se revisan los aportes de Proyecto Capital en cada uno de estos aspectos.

4. Papel del Proyecto Capital en la inclusión financiera de beneficiarios de TMC

Como se ha discutido, la entrega de las transferencias condicionadas ofrece una oportunidad única para acercar a los hogares en situación de vulnerabilidad al sistema financiero. Sin embargo, la inclusión efectiva requiere que varios factores converjan simultáneamente. Por un lado, es necesario que haya una oferta de servicios financieros de fácil acceso y bajo costo. De otra parte, debe existir una demanda real por servicios financieros, es decir, que los hogares perciban los servicios financieros útiles para resolver sus necesidades. En adición, es esencial que los miembros de los hogares tengan las capacidades y la educación básica que les permitan sacar provecho de los servicios financieros disponibles. Además, como se mencionó anteriormente, es necesario que tanto el producto como el servicio brindados al cliente respondan a las necesidades reales de los beneficiarios.

Y es justamente allí donde Proyecto Capital ha identificado algunos elementos claves que dificultan la inclusión financiera de los receptores

de TMC. Un primer elemento es que muchas veces los productos financieros ofrecidos y los servicios brindados al cliente no responden a las necesidades reales de los beneficiarios (Pertinencia de producto). Un segundo punto es que muchas veces los canales digitales —como la banca móvil— no son una solución factible, porque la infraestructura digital y de conectividad no es suficiente o no es asequible para este segmento de la población (Pertinencia de canales). Tercero, Proyecto Capital ha identificado que la calidad de atención al cliente prestada a estos usuarios es muchas veces inferior al estándar prestado por las entidades financieras a otros clientes (Pertinencia de atención al cliente).

Tratando de resolver los obstáculos relacionados con la ausencia de algunos de estos factores, diversos actores, como Proyecto Capital, los gobiernos, los bancos y otras organizaciones no gubernamentales, han generado estrategias, mecanismos e intervenciones para aumentar de manera efectiva las posibilidades de inclusión financiera de grupos vulnerables. Algunas veces estos esfuerzos están ligados directamente con los programas de transferencias condicionadas; otras veces, constituyen iniciativas más amplias de nivel regional o nacional en las cuales los hogares receptores de transferencias forman parte de los grupos objetivo. En el caso de Proyecto Capital, un objetivo central es lograr inclusión financiera en el marco de programas sociales de TMC.

Existe toda una gama de actividades, planes, programas y proyectos desarrollados por iniciativa del Proyecto Capital que han buscado —algunas veces utilizando planes o estrategias nacionales, otras con enfoques locales o regionales— aumentar la inclusión financiera de hogares de bajos recursos, vulnerables o desatendidos por el sector financiero formal. En este camino, Proyecto Capital detecta la importancia de acompañar los esfuerzos de inclusión financiera con otros de educación financiera

para incentivar que la demanda sea efectiva y saque mejor provecho del acceso a los servicios financieros. En los cuadros 2.5 y 2.6 se presenta un resumen de las actividades más relevantes en temas de inclusión financiera y de educación financiera, respectivamente, en las que Proyecto Capital ha participado.

En términos de inclusión financiera, se observa en el cuadro 2.5 que Proyecto Capital ha participado en iniciativas en diez países, aunque los esfuerzos más evidentes se han dado en Bolivia, Chile, Perú, Paraguay, República Dominicana y Colombia. Las intervenciones de inclusión financiera por parte del Proyecto Capital apuntan a apoyar técnicamente iniciativas orientadas a aumentar el acceso a los servicios financieros, principalmente a través de la promoción del ahorro formal, mediante varios convenios de cooperación con programas de protección social y entidades financieras pagadoras. Además, se destaca la promoción de programas de seguros (p. ej. Colombia) y la adopción de tarjetas que ofrezcan mejores servicios (p. ej. Paraguay y Perú). También se observa el acompañamiento en al menos cuatro procesos de carácter nacional de relevancia en la región, que involucran exclusivamente a receptores de TMC: 1) el apoyo en México al desarrollo de la estrategia del Programa Integral de Inclusión Financiera, PROIIF para beneficiarias de Prospera; 2) el proceso de bancarización a las usuarias del TMC en Honduras; 3) los ejercicios de diseño e implementación de billeteras electrónicas o banca móvil en Colombia (Daviplata) y El Salvador; y 4) el acompañamiento al gobierno de Paraguay en varios procesos de inclusión financiera. Como se presentó en el capítulo introductorio, Proyecto Capital también ha apoyado en varios países estrategias o planes nacionales de inclusión financiera que, sin ser excluyentes, van más allá de aquellos orientados a los beneficiarios de los programas de TMC; entre estos se destaca, por ejemplo, la contribución —hasta la fecha— a la estrategia

nacional en Paraguay.

Otro de los retos importantes relativos a la inclusión financiera es encontrar, por un lado, los mecanismos que permitan a los bancos aumentar la cobertura y, por otro, modelos de negocio que se adapten a las necesidades de los usuarios de TMC y que sean a la vez rentables para las entidades que los ofrecen. En estos temas, el apoyo técnico que ha ofrecido Proyecto Capital también es relevante, como se aprecia en el cuadro 2.5 y como se discutirá con mayor detalle en el capítulo sobre la oferta de servicios financieros (Capítulo VII).

Cuadro 2.5.
Iniciativas de inclusión financiera promovidas por Proyecto Capital en la región

País Programa	Iniciativa	Descripción	Instituciones vinculadas	Periodo de intervención	Zonas de intervención	Beneficiarios y resultados
Bolivia Bono Madre Niño-Niña "Juana Azurduy"	Convenio ASFI – Proyecto Capital	Define un marco general de cooperación técnica entre el Banco Unión y Proyecto Capital para promover la inclusión financiera de familias en condición de pobreza.	Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) - Proyecto Capital	2012	Nacional	Enfocado en receptoras de programas TMC.
	Convenio Marco Banco FIE – Proyecto Capital	Genera un marco de cooperación técnica entre Banco FIE y Proyecto Capital para promover la inclusión financiera, facilitando el diseño de metodologías, herramientas y mecanismos que posibiliten la inclusión y educación financiera, acumulación de activos financieros y el fomento de actividades productivas.	Banco FIE. S.A. – Proyecto Capital	2013	Municipios con cobertura del Banco FIE. S.A.	Enfocado en receptoras de programas TMC.
	Cuentas de ahorro Ahorra Ya	Apertura de cuentas de ahorros en el marco de los ejercicios de educación financiera de Ahorra ya.	Banco Unión – Proyecto Capital	2013-2014		Facilita la apertura de cuentas de ahorro para las beneficiarias del programa. 800 cuentas abiertas voluntariamente.
	Convenio Marco SARTAWI – Proyecto Capital	Define un marco general de cooperación técnica entre FINRURAL, SARTAWI y Fundación Capital que promueve la inclusión financiera de familias en condición de pobreza en general.	FINRURAL- SARTAWI- Proyecto Capital	2015	Nacional	Enfocado en clientes de microcrédito de las instituciones financieras socias del gremio FINRURAL.
Chile Programa Familia SyO	Cuentas de ahorro simplificadas a bajo costo	Diseño de una cuenta de ahorros simplificada con un complemento de educación financiera, pensando en las beneficiarias del programa. Promueve el hábito de ahorro formal, por medio del uso de herramientas tecnológicas.	Banco Unión – Proyecto Capital	2016- actual		Mujeres de escasos recursos, especialmente beneficiarias del programa de TMC Juana Azurduy.
	Programa de Educación Financiera del FOSIS	Estudio para "generar un conocimiento exhaustivo sobre percepciones en torno al ahorro, al consumo y al manejo del dinero de la población receptora de beneficios sociales, especialmente las usuarias del Subsistema de Seguridades y Oportunidades" (Proyecto Capital. 2015).	FOSIS – Universidad de la Frontera (UFRO), Proyecto Capital	2015-2017	Nacional	4500 usuarios de FOSIS beneficiados anualmente (desde el 2012). Con el ajuste realizado al Programa en 2017, se espera llegar a 100.000 mujeres del Programa Familia (SyO).

*Transferencias Monetarias Condicionadas,
inclusión financiera en América Latina
y el papel de Proyecto Capital*

País Programa	Iniciativa	Descripción	Instituciones vinculadas	Periodo de intervención	Zonas de intervención	Beneficiarios y resultados
Chile Programa Familia SyO	Curso Virtual: Inclusión y Educación Financiera, piezas clave de la inclusión social	Curso de capacitación en nociones de inclusión y educación financiera para funcionarios, profesionales y colaboradores de los programas sociales del Ministerio de Desarrollo Social y del Fondo de Solidaridad e Inversión Social.	Ministerio de Desarrollo Social de Chile, FOSIS, Proyecto Capital	2017	Santiago	Funcionarios y apoyos familiares de los programas sociales del MDS y FOSIS
	Mesa de Inclusión Financiera	Esta iniciativa reúne a numerosas instituciones públicas con el objetivo de impulsar la educación financiera en Chile. Los programas asociados a la MEF buscan que el público comprenda, desarrolle y perfeccione sus conocimientos financieros para desarrollar habilidades que les permitan leer, analizar y gestionar los riesgos y oportunidades del sistema financiero.	Ministerio de Hacienda, Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS), Ministerio de Desarrollo Social (MDS), Superintendencia de Pensiones, Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), Servicio Nacional del Consumidor (Sernac), Banco Central de Chile, Superintendencia de Valores y Seguros, BancoEstado, Proyecto Capital, Microempresas y Universidad de Concepción.	2012	Nacional	La ENEF se enfoca en dos grupos vulnerables: Mujeres que participan de los programas sociales y escolares.
	Chile Cuenta	El programa se enfoca en las familias más vulnerables de Chile, las cuales recibirán los subsidios monetarios estatales de manera electrónica, a través de cuentas bancarias. El programa tiene como objetivo aumentar la inclusión financiera de la población más vulnerable de Chile y fomentar el ahorro.	Ministerio de Desarrollo Social (MDS), Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS), BancoEstado, Proyecto Capital, Departamento de Economía de la Facultad de Economía y Negocios	2012		Dirigido a todos los usuarios que reciben transferencias o bonos del Gobierno
	Semana del Ahorro	Global Money Week o Semana del Ahorro es una iniciativa que promueve la concientización sobre el uso del dinero. Consiste en enseñar a niños, niñas y jóvenes sobre sus finanzas utilizando actividades interactivas y entretenidas.	Child and Youth Finance International, Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, BancoEstado, Servicio Nacional del Consumidor (Sernac), Banco Central de Chile, Proyecto Capital	2015		Niñas, niños y jóvenes.
Chile Programa Familia SyO	Peso a Peso comienza a ahorrar	El proyecto "Peso a Peso, comienzo a ahorrar" consistió en una evaluación de impacto que apuntó a determinar y comparar el efecto de diferentes incentivos al ahorro, tales como ahorro programado automático, recordatorios mediante mensajes de texto al celular y estrategias simples de ahorro, en variables como la inclusión financiera y el bienestar general de los individuos.	Chile, Proyecto Capital, Japal, Universidad Católica de Chile, Proyecto Capital y BancoEstado	2016		Población vulnerable de comunas en la Región Metropolitana de Santiago de Chile.
	Endeudamiento Juvenil	En el marco del Convenio de colaboración con la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, se desarrolló la sistematización del proceso de renegociación de la deuda del segmento de jóvenes y se entregó un informe de contexto de la situación de endeudamiento de Chile.	Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento (Superir), Proyecto Capital	2017		Jóvenes que se han acogido a la Ley de Quiebra.
Colombia Más Familias en Acción	Daviplata	Monedero electrónico desarrollado por Davivienda, que permite retirars, transacciones, giros, ahorro, pago de servicios, recargas a celulares y pago de un microseguro de vida. En alianza con la Fundación Capital se desarrolló un simulador del monedero para acompañar la APP, de manera que las personas de bajos ingresos, especialmente de Más Familias en Acción, usen los servicios financieros disponibles.	Banco Davivienda y Proyecto Capital.	2011-Actualidad	11 departamentos de Colombia y capitales departamentales.	30% de los pagos de Más Familias en Acción se realizan a través de Daviplata. También se usa como plataforma de pago para Jóvenes en Acción. Un simulador del monedero está demostrando en corto tiempo que las personas descargan la APP y usan más los servicios de Daviplata. Población en condición de pobreza.
	Propuesta Seguros Inclusivos	Generó que las instituciones gubernamentales lanzaran un concurso para que diferentes empresas aseguradoras propusieran un servicio más innovador y ajustado a la población.	FASECOLD, Ministerio de Hacienda, Banca de las Oportunidades y Prosperidad Social- Proyecto Capital.	2016-Actualidad		
Colombia Víctimas del conflicto armado	Convenio UARIV- Proyecto Capital.	La reparación a víctimas del conflicto armado implica un pago de recursos en efectivo que transfiere el gobierno nacional a las personas. Bajo este marco, se diseñó e implementó un componente de educación financiera para crear capacidades y habilidades en el manejo del dinero. Asimismo, se apoya a las víctimas, a través de la asistencia técnica, para la construcción y evaluación de proyectos escalables y costo-eficientes.	Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas (UARIV) y Proyecto Capital.	2015	Nacional	Víctimas del conflicto adscritas al programa Más Familias en Acción.
Colombia Jóvenes en acción	Daviplata	Promover la inclusión financiera de estos jóvenes, a través de licitaciones pro-inclusión financiera para el pago del programa. Actualmente DaviPlata está pagando Jóvenes en Acción. Tecnología celular (permite retirars, transacciones giros, ahorro o pago de servicios).	Prosperidad Social, Fundación Capital y Banco Davivienda.		Capitales de departamentos	Jóvenes beneficiarios de TMC

Ecuador Bono de Desarrollo Humano - BDH	Ahorrando por un buen vivir	Promoción de la inclusión financiera entre los receptores del BDH a través de la apertura voluntaria de cuentas de ahorro, cuentas de ahorro programadas y microseguros de vida.	Coop. Jardín Azuayo en 4 oficinas (Sigsig, Suscal, Nabón y Limón) – Proyecto Capital.			Provincia de Cañar y Azuay en la Sierra y de Morona Santiago en el Oriente ecuatoriano	Receptores del BDH
	Convenios con cooperativas de ahorro - Proyecto Capital	Se definió un marco general de cooperación técnica entre las Cooperativas y Proyecto Capital para promover la inclusión financiera de familias en condición de pobreza, en especial aquellas receptoras del BDH. Para lograrlo, se prepuso la apertura de cuentas de ahorro voluntarias, la movilización de ahorros y el acceso a microseguros en el marco de políticas nacionales de inclusión financiera.	Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo – Proyecto Capital	2012			Receptores del BDH
			Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema – Proyecto Capital.	2014			
			Cooperativa de Ahorro y Crédito CALCETA LTDA – Proyecto Capital.	2015			
El Salvador Comunidades Solidarias	Programa piloto de pago a través de billetera electrónica.	En el marco de la expedición de normas técnicas para implementar la Ley de Inclusión Financiera y Dinero Electrónico, promovidas por el Banco Central de El Salvador, se realizó la primera transferencia del programa Comunidades Solidarias Rurales a través de dinero electrónico, con el apoyo en la evaluación por parte de Proyecto Capital.	Banco Central de El Salvador, Banco de Fomento Agropecuario (BFA) y la empresa operadora de dinero electrónico (Mobile Money). Posteriormente, Secretaría Técnica de planificación (SETEPLAN), FISDL y BFA. Proyecto Capital.	2016	Nacional		Receptores de TMC
	Mujeres Ahorradoras	Proceso de inclusión y educación financiera para las mujeres receptoras de Comunidades Solidarias Rurales. El 30% abrieron cuentas de ahorro de manera voluntaria.	SETEPLAN, FISDL y Proyecto Capital.	2013-2014	2 municipios		1.000 mujeres receptoras de TMC. En el 2015 se amplió a 8.000 mujeres.
	Convenio de cooperación técnica entre el FISDL y la	Convenio de colaboración para promover la inclusión y educación financieras de las receptoras de Comunidades Solidarias. En el marco de este convenio se desarrollaron programas de educación financiera -Mujeres Ahorradoras y cápsulas de educación financiera (una por mes)-. Intercambios regionales sobre inclusión financiera y un convenio de cooperación sur-sur con Colombia.	FISDL y Proyecto Capital	2013-2017	Nacional		76.000 receptoras de Comunidades Solidarias Rurales participantes, más de 5 encuentros regionales y una política pública de erradicación de pobreza expedida en el 2017 que incluye un componente de inclusión y educación financieras.
El Salvador Comunidades Solidarias	Fundación Capital						
Honduras Bono Vida Mejor - BVM	Inclusión Financiera para participantes del BVM (Fases I y II).	Proyecto de inclusión y educación financieras financiado por el BID y el Programa de Asignación Familiar (PRAF) de la Subsecretaría de Integración Social e implementado por Fundación Capital.	BID, Subsecretaría de Integración Social-Programa de Asignación Familiar (SSIS-PRAF) y Fundación Capital.	2015-2016	Nacional		Participantes del Bono Vida Mejor - BVM.
	Contratación de instituciones financieras	Contratación de Servicios de Instituciones Financieras Certificadas por la CNBS y/o Consejo Nacional Supervisor de Cooperativas para prestar servicios de pago a través de cuentas básicas de depósito retirable en el territorio nacional de la República de Honduras.	BANRURAL, Banco de Occidente. Apoyo técnico de Fundación Capital para el proceso de contratación.	2016	Nacional		Participantes del BVM abrieron 34.000 cuentas de ahorro simplificadas en BanRural y Banco de Occidente.
México Prospera	Programa Integral de Inclusión Financiera (PROIF).	Apoyos puntuales de Proyecto Capital para compartir experiencias regionales que contribuyan a consolidar la Política Nacional de Inclusión Financiera PNIIF de México (2016), que establece un sistema financiero más sólido, estable e incluyente.	Prospera, Bansefi, Proyecto Capital.	2009-2015	Nacional		Población mexicana en condición de pobreza. Se han elaborado 7 reportes Nacionales de Inclusión Financiera y 2 levantamientos de la Encuesta Nacional de IF (2012 y 2015) y diversos estudios sobre el tema.
	Convenio - GtaL - Col/CNP- Fundación Capital/002/2014	Junta esfuerzos para establecer labores de colaboración para diseñar mecanismos y proyectos que permitan el acceso a bienes públicos y la acumulación de activos. Incluye cooperación técnica para fortalecer la inclusión y educación financieras de las titulares de Prospera.	Programa Prospera (Secretaría de Desarrollo Social) y Proyecto Capital.	2014-actual	Nacional		Beneficiarios de los programas coordinados por PROSPERA. En el marco del acuerdo, se capacita a dos millones de titulares de Prospera con líderes que replicaron el aprendizaje en sus comunidades, usando la herramienta LISTA.
Paraguay Tekopará	Ahorro Programado	Se realizaron grupos focales y posteriormente una prueba de concepto con receptores de TMC.	TIGO – Proyecto Capital	2016	Nacional		Usuarios de la empresa telefónica TIGO y receptoras de TMC. Sin embargo, este producto no es exclusivo del programa de TMC, sino que es pensado por la telefónica para todos sus usuarios.

*Transferencias Monetarias Condicionadas,
inclusión financiera en América Latina
y el papel de Proyecto Capital*

Pais Programa	Iniciativa	Descripción	Instituciones vinculadas	Periodo de intervención	Zonas de intervención	Beneficiarios y resultados	
Paraguay Tekoporá	Convenio de cooperación Mobile Cash Paraguay S.A – Proyecto Capital.	Carta acuerdo para la inclusión de billetera electrónica TIGO como medio de pago de la TMC.	Mobile Cash Paraguay – Proyecto Capital, Secretaría de Acción Social (SAS) – Banco Nacional de Fomento (BNF) – Banco Central de Paraguay (BCP)	2014	Nacional	Beneficiarias de TMC.	
		Se estableció un marco que vela por la inclusión financiera de familias vulnerables para que responda a necesidades de dicha población, estudia nuevos productos financieros, sistematiza sus resultados y diseña estrategias de EF.	Mobile Cash Paraguay – Proyecto Capital	2016	Nacional	Beneficiarias de TMC.	
		Inclusión de la billetera electrónica como medio de pago de la TMC.	Intermediación para la utilización de billetera electrónica Personal como medio de pago de la TMC.	Núcleo S.A. – Proyecto Capital – SAS – BNF – BCP y TELCO Personal	2014	Nacional	Beneficiarias de TMC.
		Inclusión de Correos Paraguayos como medio de pago.	Intermediación para la utilización de Servicios de Pagos de Subsidios de Correos Paraguayos, como medio de pago de la TMC.	Correos Paraguayos – PRONET – Proyecto Capital – SAS – BNF – BCP	2014	Nacional	Beneficiarias de TMC.
		Convenio de cooperación mutua para la promoción de la inclusión financiera de familias en condición de pobreza	Con el BNF y el BCP se realizó el desarrollo del producto Cuentas Básicas de Ahorro y la capacitación en el uso de los productos y servicios ofrecidos por el banco.	BNF - BCP - SAS – SNNA – BEPSA, Proyecto Capital.	2015	Nacional	Más de 50 mil participantes del programa Tekoporá cobran la transferencia a través de estas cuentas, así como 2 mil participantes del Programa Abrazo (100%). Actualmente este producto se encuentra activo en 7 instituciones bancarias con más de 435 mil cuentas activas.
Paraguay Abrazo y Tekoporá	Financiera El Comercio	Convenio para el diseño de producto Cuentas de Ahorro Simplificadas con tarjetas de débito para beneficiarias del Programa. Este diseño permitió posteriormente el desarrollo de las Cuentas Básicas de Ahorro con BNF.	El Comercio – Proyecto Capital – Banco Central del Paraguay – Secretaría Nacional de la Niñez y Adolescencia	2014	Nacional	No se abrieron las cuentas con Financiera El Comercio, pero el diseño sirvió para el desarrollo de las cuentas básicas de ahorro del BNF. Llega a más de trece mil beneficiarios del programa de TMC.	
Paraguay Abrazo y Tekoporá	Micro seguro social	Seguro de vida para el titular de las transferencias por un valor de seis millones de guaraníes más 2,5 millones por costos de sepelio en caso de deceso del mismo como indemnización a su familia. En caso de deceso de un integrante de su núcleo familiar la indemnización es de 2,5 millones de guaraníes para costos de sepelio.	Programas Abrazo y Tekoporá, Superintendencia de Seguros del Banco Central y las aseguradoras interesadas, Proyecto Capital	2016- Actualidad	Nacional	Beneficiarios del programa TMC	
Paraguay ENIF	Piloto cambio de tarjetas.	Alianza con la empresa Bancard para otorgar una tarjeta débito VISA asociada a la Cuenta Básica de Ahorro. También se desarrolló material educativo para los usuarios.	Bancard - Proyecto Capital – ENIF – BNF – SAS	2017	Distrito de Tavai del Departament o de Caazapá	Usuarios del distrito de Tavai con tarjeta VISA que les da mayor acceso a la red comercial (establecimientos, pago de servicios, cajeros, etc.).	
	Microseguro social	A través de las mesas de trabajo de Poblaciones Vulnerables y Seguros de la ENIF se realizó un estudio sobre los microseguros y se diseñó un producto de microseguros para participantes de programas de TMC	ENIF – Proyecto Capital – BCP – SAS – SNNA – Cia. de Seguros Tajy	2017- actualidad	Nacional	En el programa Tekopora se encuentran aseguradas 13.109 familias y 3.281 familias del Programa Abrazo. En Abrazo corresponde al ciento por ciento de sus participantes.	
Perú Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres – JUNTOS	Piloto Plataformas tecnológicas complementarias para la inclusión financiera-VisaNET.	Consiste en establecer plataformas tecnológicas para que las personas puedan usar sus tarjetas en más establecimientos comerciales.	Visa, Visanet Perú, Banco de la Nación, Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), Proyecto Capital y el Programa Juntos.	2013	Provincia Huancayo; Distritos de Yanacancha, San Juan de Jarpa, Chongos Alto y San José de Quero.	850 madres de familia usuarias de JUNTOS.	
	Piloto de Promoción del Ahorro en Juntos.	Promoción y fomento con las beneficiarias del programa JUNTOS el acceso y uso de servicios financieros, en especial el uso de sus cuentas de ahorro y el ahorro financiero.	Banco de la Nación AgroRural, Secretaría Técnica de la Comisión Interministerial de Asuntos Sociales y Proyecto Capital, en el marco de la estrategia CRECER.	2009-2015	17 distritos de Norte y Sur de Perú.	559 grupos de ahorro (20-30 personas por grupo), 14.000 capacitados y de ellos 95% mujeres; 50% de las mujeres beneficiarias de JUNTOS.	

País Programa	Iniciativa	Descripción	Instituciones vinculadas	Periodo de intervención	Zonas de intervención	Beneficiarios y resultados
Perú Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres – JUNTOS	Agentes Multired para Juntos.	Es una innovación en inclusión financiera por medio de la cual se busca que los usuarios del programa JUNTOS tengan un mayor acceso al sistema financiero en muchos más establecimientos bajo la seguridad que este sistema ofrece.	Proyecto Capital en colaboración con el Banco de la Nación, Innovations for Poverty Action (IPA), el MIDIS y las municipalidades distritales.	2014 - 2015	Cuatro distritos de Cusco. En 70 centros poblados en los distritos que tienen los agentes instalados.	La meta era alcanzar a un grupo de entre 2,000 y 3,000 usuarios, mujeres beneficiarias del Programa JUNTOS. Se logra que el 99% de las participantes ganen confianza en su capacidad para usar el agente MultiRed y en dejar el dinero ahorrado allí.
	Educación financiera para gestoras y usuarias del Programa Juntos	Proyecto que fortalece los conocimientos, habilidades y actitudes de los gestores locales sobre los temas de educación financiera. Posteriormente, ellos replicarán los talleres con las usuarias del Programa JUNTOS.	Ministerios de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), Juntos y Proyecto Capital.	2017	Yauli en Huancavelica y Bagua, Amazonas	Gestores locales del Programa Juntos.
	8IM - Educación Financiera	Implementación de una plataforma tecnológica de monedero electrónico o billetera móvil a través del teléfono celular para la realización de operaciones financieras. Se buscó la integración del uso de plataforma con el desarrollo de las capacidades financieras de los usuarios.	Asociación de Bancos del Perú (ASBANC), Pagos Digitales Peruanos, Proyecto Capital.	2016	Nacional	Pequeños y medianos empresarios
	Capacidades financieras – Haku WiFiy	Iniciativa del Estado peruano para integrar un programa de desarrollo de capacidades financieras, un programa de transferencias monetarias condicionadas (Juntos) y la inclusión productiva y social. Tiene como objetivo principal el desarrollo de capacidades de emprendimiento en hogares rurales en extrema pobreza. Se busca contribuir a la generación y diversificación de los ingresos, así como a la mejora del acceso a la seguridad alimentaria. Proyecto Capital acompañó el proyecto con la experiencia en el componente de inclusión y educación financieras.	Ministerio de Inclusión y Desarrollo Social (MIDIS), Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES), Proyecto Capital.	2008-2012	Piloto: 2 distritos de Ayacucho (Vinchos y Chuschi) Ampliación: 9 distritos de 4 dptos. (Huancavelica, Apurímac, Ayacucho y Huánuco) Segunda fase: 228 centros poblados de 34 distritos en 13 dptos.	Hogares rurales en condición de pobreza extrema pobreza. <ul style="list-style-type: none"> • Piloto: 905 • Ampliación 1: 3.255 hogares • Ampliación 2: 2.600 hogares
Perú Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres – JUNTOS	Ahorro para Todos	Consiste en el suministro de un producto financiero de ahorro programado y educación financiera presencial a la población más vulnerable en las cercanías de Abancay, Apurímac.	Programa Juntos, Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN) del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y Financiera Confianza con la asesoría de Proyecto Capital.	2014		El producto fue implementado por la Financiera Confianza.
	Contigo en tus finanzas	Iniciativa de educación financiera propuesta por el BCP que busca promover el ahorro y capacidades financieras. El aprendizaje se realiza de manera lúdica a través de estrategias comunicativas innovadoras.	Banco de Crédito del Perú (BCP), Ministerio de Educación, Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, Proyecto Capital.	2013		Niños, jóvenes y adultos.
	Perú - ISFE	Estrategia de educación financiera que se basa en comunicación y educación alternativas. Se basó en el uso de radiofolios y radionovelas (materiales de entretenimiento y educación) con personajes con los que la población podía identificarse.	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES), Banco Interamericano de Desarrollo (BID), CITI Foundation, Proyecto Capital.	2013	Yauli, Huancavelica y La Libertad.	Mujeres de zonas rurales beneficiarias del Programa Juntos.
	Por mi Cuenta – Jóvenes Becarios	Plataforma virtual dirigida a los usuarios de Beca 18 que les permitirá desarrollar habilidades financieras para tomar decisiones autónomas en sus vidas. Se desarrollan temas relacionados con el sistema financiero, ahorro, presupuesto, productos y servicios financieros y canales.	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES), Centro Internacional de Investigaciones para el desarrollo (IDRC), Citibank del Perú, Proyecto Capital.	2015		Becarios del Programa Beca 18
	Semana del Ahorro	Global Money Week o Semana Mundial del Ahorro es una iniciativa que busca promover la inclusión financiera en niñas (as) y jóvenes para contribuir al desarrollo de su ciudadanía económica en el futuro cercano. Se lleva a cabo en marzo de manera anual y cuenta con la participación de escuelas, ministerios de gobierno, universidades, instituciones financieras y sociedad civil.	Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera, Ministerio de Educación, Banco de la Nación, Rímac Seguros, Fundación Alemana, Banco de Crédito Fondo de Seguro de Depósitos, Asociación Peruana de Empresas de Seguros (Apeseg), Federación Peruana de Cajas Municipales de	2016	Lima	

*Transferencias Monetarias Condicionadas,
inclusión financiera en América Latina
y el papel de Proyecto Capital*

País Programa	Iniciativa	Descripción	Instituciones vinculadas	Periodo de intervención	Zonas de intervención	Beneficiarios y resultados
Perú Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres – JUNTOS	Colaboración con Estrategias Nacionales de IF/EF.	Consiste en el apoyo de Proyecto Capital en las políticas estatales para la educación e inclusión financiera a través del uso de servicios financieros formales y mediante la capacitación y el desarrollo de las habilidades financieras.	Ahorro y Crédito (Fecmap), Proyecto Capital, Proyecto Capital			
	Implementación y transversalización de la inclusión financiera en la política de protección social del gobierno.	1) Lanzamiento de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera en el año 2015, 2) Encuentro Regional de Investigadores y Hacedores de Política en temas de Inclusión y Educación Financiera, 3) Taller de capacitación para el MIDIS en inclusión financiera 4) Elaboración e implementación del curso de "Fortalecimiento de capacidades para la implementación de políticas de inclusión financiera" en alianza con MEF, CAF y la PUCP, 5). Elaboración de planes de recomendación para la incidencia en agendas electorales: "Elecciones Perú 2016: Centrando el Debate Electoral" (CIES), Diálogos de Política Pública (IEP).	Ministerios de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), JUNTOS, Banco de la Nación, Superintendencia de Banca y Seguros, PRONABEC, FONCODES y Proyecto Capital.	2009- en curso	Nacional	Mujeres beneficiarias del Programa JUNTOS.
República Dominicana Progresando con Solidaridad	Convenio Marco Banco BHD y Proyecto Capital.	Se definió un marco de cooperación para promover la inclusión financiera entre las beneficiarias de los programas de transferencias monetarias condicionadas.	Banco BHD León y Proyecto Capital.	2012- actualidad	Nacional	Beneficiarias de TMC y grupos de ahorro conformados por beneficiarios de PROSOLI.
	Convenio Banco ADOPEM y Proyecto Capital.	Se definió un marco de cooperación para promover la inclusión financiera entre las beneficiarias de los programas de transferencias monetarias condicionadas.	Banco ADOPEM y Proyecto Capital.	2013- actualidad	Nacional	Beneficiarias de TMC. Este convenio ha facilitado que beneficiarios de PROSOLI conformen grupos de ahorro y abran cuentas grupales e individuales.
República Dominicana Progresando con Solidaridad	Convenio entre el Gabinete de Políticas Sociales y Fundación Capital – Grupos de Ahorro.	Colaboración técnica de la Fundación Capital a la vicepresidencia y al programa de TMC para promover la inclusión financiera a partir de grupos de ahorro, posteriormente, vinculación a cuentas de ahorro. Los grupos de ahorro hacen parte de la política pública con la meta de llegar a 200.000 familias en 2020. Los grupos de ahorro aprovechan el tejido social como fuente de coerción para la promoción del ahorro.	Gabinete de Coordinación de la Política Social (GCPS), PROSOLI, Banco ADOPEM, Banco BHD León, Banreservasy Proyecto Capital.	2014-2017	Nacional	2.000 supervisores de campo de PROSOLI capacitados conforman al menos un grupo de ahorro al año. Se han conformado cerca de 1.900 grupos de ahorro integrados por más de 16.000 personas. Al término de ocho meses, la mayoría de grupos abren cuentas de ahorro grupales con promedios mensuales de 110 dólares por grupo. En agregado se acumulan 2,5 millones de dólares ahorrados. Se acumulan 900 cuentas abiertas individuales
	Convenio de colaboración entre el Gabinete de Políticas Sociales y Fundación Capital – Educación Financiera Digital LISTA	Colaboración técnica de la Fundación Capital a la Vicepresidencia y al Programa Progresando con Solidaridad para promover la educación financiera masiva con uso de tecnología. Iniciativa LISTA (App para crear capacidades y habilidades financieras que rota entre los participantes de PROSOLI a través de tabletas).	Gabinete de Coordinación de la Política Social (GCPS), PROSOLI y Fundación Capital.	2014-2017	14 municipios	Un total de 7.458 participantes de PROSOLI se han capacitado con LISTA.

Fuente: elaboración propia a partir de información proporcionada por Proyecto Capital, citras a 2017.

Asimismo, Proyecto Capital ha contribuido en el desarrollo de diversos estudios de diagnóstico tanto de la oferta como de la demanda de servicios financieros por parte de población vulnerable en la región, y con evaluaciones —principalmente cualitativas— de varias de las iniciativas de educación e inclusión promovidas recientemente en los países donde

ha desarrollado su intervención (cuadro 2.6).

En general, Proyecto Capital trabaja en el marco de una política de inclusión social en el que las TMC son relevantes en la lucha contra la pobreza y donde la inclusión financiera genera un valor agregado a ese mismo propósito. En ese sentido, además de la promoción de la inclusión financiera (y como complemento a ella), Proyecto Capital también ha liderado una amplia serie de iniciativas dirigidas a la incidencia en política pública nacional en el marco de las Estrategias Nacionales de Inclusión Financiera, la implementación de normativas pro inclusión financiera, así como el diseño de productos y servicios y la formación de capacidades financieras. En temas de educación financiera (EF), se observa la participación de Proyecto Capital en doce países de la región (Cuadro 2.6). Las intervenciones del Proyecto Capital en este aspecto suelen ser de alcance local o regional en sus primeras fases y luego evolucionar a procesos de carácter nacional. Por esta razón, se observa que en los países donde Proyecto Capital ha tenido una presencia más prolongada, las iniciativas tienden a tener un alcance más nacional que local. Otra característica recurrente al observar el cuadro 2.6 es la diversidad y la capacidad de innovación que han tenido las intervenciones del Proyecto Capital en temas de educación financiera: desde aquellas tradicionales como los talleres básicos de formación, hasta innovaciones tecnológicas que buscan mayor efectividad y alcance como las capacitaciones a través de aplicaciones en tabletas o para celular, o el uso de mensajes de texto a celular para reforzar mensajes, hasta aquellas que buscan empatía, interés y facilidad de comprensión como obras de teatro y radio novelas, por citar solo algunas. En el capítulo sobre la demanda por servicios financieros (Capítulo III) se detallan algunos aspectos de innovación en los que Proyecto Capital ha participado con el enfoque del usuario como centro de las decisiones e innovaciones.

En este conjunto de intervenciones se resalta el programa LISTA (ver cuadro 2.6), que combina el uso de tabletas con una aplicación basada en módulos de capacitación financiera y esquemas de autoaprendizaje, en los cuales los usuarios no solo tienen la oportunidad de aprender a manipular una tableta electrónica, sino que lo hacen bajo un esquema de trabajo con pares, en el que son los mismos usuarios quienes organizan y gestionan el proceso de capacitación con sus vecinos u otros participantes de los programas de TMC. La aplicación está desarrollada de tal manera que facilita su manipulación por parte de usuarios con bajos o nulos niveles educativos. En adición, el hecho de que los usuarios tengan la tableta en sus casas permite la interacción con otros miembros de la familia, particularmente los niños, quienes no solo aprenden sobre los aspectos financieros tratados en los módulos, sino que apoyan a los mayores con el manejo de la tableta. Evaluaciones cualitativas de programas de alivio a la pobreza han mostrado que la metodología de LISTA favorece que los alcances de la iniciativa superen los de la educación financiera propiamente dicha y, particularmente, que se potencien habilidades blandas de los participantes y sus familiares (Moreno *et ál.*, 2017). Así mismo, una evaluación cuantitativa llevada a cabo por IPA muestra impactos positivos de LISTA.

Otro aspecto a destacar sobre el tema de la educación financiera es la necesidad de que los gobiernos y, principalmente, los bancos estén involucrados estrechamente con el proceso de educación. La formación en capacidades financieras de los beneficiarios de TMC tendrá limitado impacto si las personas no logran llevar a la práctica los conocimientos aprendidos, ya sea porque las entidades financieras y los gobiernos no conocen a los clientes de las TMC y, en consecuencia, no diseñan productos adecuados a sus necesidades y contexto (Pertinencia de produc-

to y pertinencia de canales) o porque no perciben a los receptores de transferencias como clientes (Pertinencia de atención al cliente). Varias de las iniciativas de educación financiera apoyadas por Proyecto Capital involucran tanto al gobierno como a la banca privada en los procesos. En el capítulo de formación de capacidades de este libro (Capítulo IV) se analiza con mayor detalle el tema de la educación financiera, así como los avances en la región y en ellos el papel de Proyecto Capital. No todas las iniciativas de Proyecto Capital apuntan exclusivamente a las madres beneficiarias de los programas de TMC; por ejemplo, algunas han sido diseñadas para atender a los jóvenes, receptores indirectos pero actores centrales de los programas de TMC. Este tema se trata con detalle en el capítulo sobre inclusión financiera a jóvenes (Capítulo VI).

Cuadro 2.6.

Iniciativas de educación financiera promovidas por Proyecto Capital en la región

País Programa	Iniciativa	Descripción	Instituciones vinculadas	Período de intervención	Zonas de intervención	Beneficiarios y resultados
Bolivia Bono Juancito Pinto Bono Madre Niño-Niña "Juana Azurduy"	Campaña de Educación Financiera por SMS	Programa de educación financiera basado en mensajes de texto para que las beneficiarias del programa mejoren sus conocimientos financieros. En la segunda mitad de 2019 FINRURAL usa la plataforma y estrategia para otro programa de educación financiera auspiciado por la Fundación Alemana de Cajas de Ahorro.	Asociación de Instituciones Financieras de Desarrollo (FINFURAL); Institución Financiera de Desarrollo (IFD) Sartawi; Proyecto Capital.	2016	La Paz, El Alto y Santa Cruz.	Usuarías de 10 entidades microfinancieras y a receptores de los bonos Juana Azurduy y Juancito Pinto. El programa piloto estuvo dirigida a 600 personas. Se llegó a 66673 clientes de 9 instituciones financieras de desarrollo con un total de 1.333.460 mensajes, es decir un total de 20 mensajes por cliente.
Bolivia Bono Juanito Pinto	Una puerta al futuro ^b	Desarrollo de una herramienta educativa con temas como plan de vida, ahorro y derechos del consumidor mediante un juego interactivo para computadores en escuelas públicas	Banco Unión, Ministerio de Educación Nacional, Proyecto Capital.	2015	La Paz, El Alto y Santa Cruz.	Se prevé su instalación en más de 100.000 computadores donados por el gobierno a diferentes colegios, beneficiando a niños y jóvenes en edad escolar. Se inicia con un piloto en 8 escuelas de los municipios de El Alto y Sucre.
Bolivia Bono Madre Niño-Niña Juana Azurduy ^c	Ahorra Ya	Incentiva el ahorro formal en las beneficiarias del programa Juana Azurduy, a través de dar a conocer en talleres el uso de tarjeta débito, cajeros automáticos y derechos como clientes.	Banco Unión, Proyecto Capital.	2013-2014		Beneficiarias del programa Juana Azurduy. El 80% de los participantes de los talleres abrieron una cuenta de ahorro voluntariamente. Se abrieron 800 cuentas. Sin embargo, muchas cuentas no se usaron y muy pocas se usan actualmente. Es importante señalar que el Banco Unión es el banco que se encarga de la mayoría de los pagos de gobierno a personas, lo cual ha hecho que permanentemente oficinas y cajeros suyos se encuentren saturados.
	Ahorra Conmigo	Programa de radio que se difundió por 3 años y brindaba conocimiento sobre educación financiera. Se utilizaron conceptos claves como ahorro, presupuesto familiar, cuentas de ahorro y sus implicaciones, deudas, crédito, seguros y derechos de los clientes en un lenguaje familiar.	Banco Sol, Banco FASSIL, Banco Unión y la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), Proyecto Capital.	2014-2016	Alcance de la radio San Gabriel.	Audiencia de la radio San Gabriel.

*Transferencias Monetarias Condicionadas,
inclusión financiera en América Latina
y el papel de Proyecto Capital*

País Programa	Iniciativa	Descripción	Instituciones vinculadas	Periodo de intervención	Zonas de intervención	Beneficiarios y resultados
Brasil Bolsa Familia	Programa de Educación Financiera LISTA	Programa de educación financiera ofrecido por medio de aplicación para tabletas digitales, complementado con una estrategia de rotación entre pares. LISTA se adapta en 2014 a Brasil, pues la versión original estaba diseñada para Colombia. Recientemente, se adapta el producto para smartphones.	Banco Central y Proyecto Capital, con el auspicio de Citi Foundation y World Vision.	2014-actualidad	En el piloto, 10 municipios en cuatro regiones del país. En la expansión, cuatro municipios en Rio de Janeiro y un municipio en la implementación con World Vision.	Más de 18.000 personas, muchas de ellas pertenecientes a Bolsa Familia: 2.400 en el piloto, 2.800 en Rio de Janeiro y trece mil participantes en grupos de ahorro de World Vision.
	Solución digital para la salud financiera	Debido al bajo uso de las cuentas de ahorro de las receptoras del programa Bolsa Familia, junto a una reconocida Start Up Fintech se diseñó un prototipo de aplicación para smartphone basado en la herramienta de control financiero más popular en Brasil llamada GuiaBolso. Así, GuiaBolso será adaptada para segmentos de bajos ingresos pensando en las receptoras de TMC y permitirá un control de la cuenta de ahorros, seguimiento a los saldos, categorizar gastos, establecer metas de ahorro y acompañar de manera sencilla la inversión.	Start Up Fintech (Guiabolso) y Proyecto Capital con el auspicio de MetLife Foundation.	2017-Actualidad		Prototipo de solución digital en desarrollo.
	Herramientas virtuales para jóvenes: EduChef y DinDinQuiz	Dos aplicaciones para telefonía móvil con el fin de llevar educación financiera a los jóvenes brasileños a partir de juegos.	Proyecto Capital con el auspicio de Citi Foundation y SWIFT Foundation.	2017-	Rio de Janeiro y Sertao de Alagoas.	Prueba con 120 jóvenes de las escuelas de secundaria de estas dos zonas.
Chile SS y OO	Asistencia Técnica al Programa de Educación Financiera	Asistencia técnica al programa de EF, para desarrollar una estrategia que incremente las capacidades financieras en la población vulnerable y entre los funcionarios que trabajan en el área de Protección Social	FOSIS - Proyecto Capital.	2009-2017	Nacional	Población vulnerable usuaria de los programas del FOSIS, especialmente mujeres beneficiarias de transferencias monetarias condicionadas.
Colombia Más Familias en Acción	Promoción de la Cultura del Ahorro	Programa de educación financiera e incentivos orientados a estimular el ahorro formal.	Banca de las Oportunidades, DPS, DNP, ANSPE y Proyecto Capital.	2010-2011	12 municipios rurales de Colombia.	36.726 titulares del programa Familias en Acción, en su gran mayoría (90%) mujeres. Se logró un aumento del ahorro en instituciones financieras; un mayor uso del ahorro de corto plazo para suavizar el consumo (frente a choques económicos o imprevistos); el reconocimiento de que las instituciones formales representan un canal más seguro y más confiable para ahorrar, cambios positivos en empoderamiento y la voluntad de escalar el programa a 300.000 familias.
	Programa de Educación Financiera LISTA	Programa de educación financiera ofrecido por medio de aplicación para tabletas digitales complementado con una estrategia de rotación entre pares.	Proyecto Capital con la participación del Departamento para la Prosperidad Social (DPS), la Banca de las Oportunidades (BdO), el Departamento Nacional de Planeación (DNP), el Banco Agrario de Colombia y el Banco Davivienda, y con el auspicio de la Fundación Citi, la Fundación Ford y el Fondo Internacional de Desarrollo Agrícola (FIDA).	2011-2012 (piloto) y 2015	Nacional	En la prueba piloto se capacitó a más de mil personas participantes del programa de TMC o de la Red Unidos. En 2015, cuando el programa fue adoptado como política pública por Prosperidad Social, participaron más de 160.000 usuarios, de los cuales cerca de 100.000 hacían parte del programa Más Familias en Acción. La evaluación de resultados de la prueba piloto mostró mejoras en entender qué es el ahorro (14pp), en pensar que el ahorro es fácil (13 pp), en explicar el manejo del cajero automático (20 pp). La evaluación aleatoria de impacto del escalamiento con Prosperidad Social demostró cambios estadísticamente significativos en conocimientos, percepciones y comportamientos de planificación financiera y ahorro.

País Programa	Iniciativa	Descripción	Instituciones vinculadas	Periodo de Intervención	Zonas de intervención	Beneficiarios y resultados
Colombia Más Familias en Acción	Expansión de Educación Financiera LISTA	Programa de educación financiera ofrecido por medio de aplicación para tabletas digitales complementado con una estrategia de rotación entre pares.	Fundación Capital, con la participación del Departamento para la Prosperidad Social (DPS), Agencia para la Reinserción y Normalización (ARN), el Banco Agrario de Colombia y el Banco Davivienda, con el auspicio de USAID-MercyCorps.	2017-2018	Nacional	Se expandió el programa a cerca de 200.000 nuevas participantes, la mayoría de Más Familias en Acción, pero también de otros programas sociales como la Red UNIDOS (Estrategia para la superación de la Pobreza Extrema), familias retornadas a sus territorios víctimas de desplazamiento forzado y excombatientes de grupos al margen de la ley de la Agencia para la Reinserción y Normalización. Para lograr estos resultados más de 5.000 líderes comunitarios (principalmente mujeres) rotaron las tabletas en sus comunidades.
	En tu cuenta cada peso cuenta	Campaña nacional de educación financiera que incluía materiales para teatro y cine, televisión, radio e impresos. También incluía mensajes de texto, así como afiches rompe-mitos.	Banca de las Oportunidades (BoO), Departamento para la Prosperidad Social (DPS) y Proyecto Capital.	2015	Cobertura nacional y foco en 70 municipios prioritizados.	Se logró llegar a más de 800.000 familias. Entre la obra de teatro y la película de educación financiera se llegó a cerca de 57 mil asistentes. Se enviaron mensajes de texto a 33.000 personas, y afiches a enlaces municipales en 21 municipios. La evaluación de resultados demostró impactos de las estrategias de mensajería de texto y de Teatro-Cine en percepciones sobre las cuentas en que se recibe el incentivo y en prácticas de ahorro.
Colombia Jóvenes en Acción	Educhef	Diseño, cocreación y prueba del juego digital de educación financiera "Educhef". Educhef es un juego mediante el cual los jóvenes aprenden sobre manejo de finanzas y servicios financieros mediante la simulación de la experiencia de manejar un restaurante.	Proyecto Capital, con la participación del Departamento para la Prosperidad Social (DPS), y el auspicio de Citi Foundation.	2016		Jóvenes beneficiarios del programa de TMC.
Colombia Víctimas del conflicto	Orientación Financiera Express	Capacitar a funcionarios de la UARIV que atienden a las víctimas del conflicto.	Unidad de Víctimas y Proyecto Capital.	2016	Nacional	Víctimas del conflicto y 187 funcionarios de la UARIV que acompañan a las víctimas en proceso de reparación. Se ofreció un curso de 2-3 semanas con 5-10 horas de dedicación que brinda herramientas para una mejor administración e inversión de la indemnización que el gobierno les otorga a las personas.
Ecuador Bono de Desarrollo Humano	Pensando en el Mañana	Brindar educación financiera teórica con base en teatro popular, radio novelas y foto novelas que fomenten el ahorro, consumo responsable y manejo de remesas. Capacitación para funcionarios de los programas de TMC y de las cooperativas involucradas. Además, ofrece incentivos al ahorro de los beneficiarios por medio de depósitos a la vista y ahorro programado.	Cooperativa Jardín Azuayo, posteriormente Cooperativas Fernando Daquilema y Calceta. Banco Central y Proyecto Capital.	2012-2013 (piloto) / 2014-2015 (expansión).	Nacional	Beneficiarios de TMC y funcionarios públicos relacionados con la protección social. Este proyecto logró la adecuación de una cuenta de ahorro con incentivos, para más de 3.200 personas con educación financiera en el piloto y 7.500 en la expansión, y la apertura voluntaria de 5.000 cuentas de ahorro por parte de la población beneficiaria del BDH para recibir su transferencia.
El Salvador Comunidades Solidarias	12 cápsulas de educación financiera	12 pequeños cursos de 15 minutos para participantes de Comunidades Solidarias Rurales, en los cuales aprenden conceptos básicos del sistema financiero, ahorro, manejo de riesgos e inversión, que se espera apliquen en su vida diaria.	FISDL y Proyecto Capital.	2015-2016		76.000 participantes de TMC.
	Mujeres Ahorradoras	Proceso de inclusión y educación financieras para las mujeres receptoras de Comunidades Solidarias Rurales. El 30% abrió cuentas de ahorro de manera voluntaria. Existen evaluaciones del proyecto.	Secretaría Técnica de Planificación de la Presidencia (SETEPLAN), FISDL y Proyecto Capital.	2013-2014	2 municipios (piloto) y 7 municipios (expansión)	1.000 mujeres receptoras de TMC. En el 2015 se amplió a 8.000 mujeres.
Guatemala Mi bono seguro	Cinco prácticas para una vida mejor	Formación de capacidades financieras a líderes locales del programa de TMC para que ellas repliquen en sus comunidades en sus propias lenguas mayas.	Ministerio de Desarrollo Social (MIDES), Fundación Cimientos y Proyecto Capital.	2013-2014	3 regiones: Altiplano cerca de la capital, Escuintla y Chiquimulas.	Receptoras de TMC con cuenta de ahorros en Banrural, la mayoría indígenas con lengua propia. A través de 280 líderes se formaron más de 2.500 mujeres en capacidades financieras.

*Diferencias Monetarias Condicionadas,
inclusión financiera en América Latina
y el papel de Proyecto Capital*

Pais Programa	Iniciativa	Descripción	Instituciones vinculadas	Periodo de intervención	Zonas de intervención	Beneficiarios y resultados
Honduras Bono Vida Mejor	Programa de Educación Financiera LISTA	Programa de educación financiera a través de una App llamada LISTA que rota en tabletas a través de lideresas locales, quienes con su trabajo voluntario acercan los dispositivos a titulares del programa de TMC. LISTA se adaptó a Honduras, pues la versión original estaba diseñada para Colombia.	Subsecretaría de Integración Social (SSIS) y Fundación Capital con el auspicio del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y USAID-MercyCorps.	2015-actualidad	2 municipios piloto (Comayagua y La Paz) y 64 municipios en la expansión.	418 participantes en el piloto y más de 36.000 participantes en la expansión, todas receptoras del Bono Vida Mejor, especialmente de zonas rurales. Para lograr estos resultados 1.100 lideresas comunitarias rotaron las tabletas en sus comunidades.
	Mujeres Ahorradoras para una Vida Mejor	Educación financiera mediante aprendizaje entre pares, en el que se capacita a lideresas comunitarias para que repliquen con otras titulares del programa de TMC.	Subsecretaría de Integración Social (SSIS) y Fundación Capital con el auspicio del Banco Interamericano de Desarrollo (BID).	2016	2 municipios pilotos (La Esperanza y Yamaranguila) y 11 municipios en la expansión.	En el piloto se formaron a 32 lideresas comunitarias quienes replicaron sus conocimientos a 913 participantes. Posteriormente, se formaron 37 funcionarios de la SSIS que capacitaron a 153 lideresas quienes replicaron la educación financiera a 3.050 participantes del Bono Vida Mejor. En el 2018 la SSIS se prepara a expandir el programa a 10.000 participantes, principalmente indígenas.
	Cápsula exprés de educación financiera	Un video que rota en tabletas, en el cual se rompen "mitos" sobre las cuentas de ahorro en las que se reciben la TMC y se dan a conocer las ventajas y beneficios que el sistema financiero puede ofrecer.	Subsecretaría de Integración Social (SSIS) y Proyecto Capital, con el auspicio del Banco Interamericano de Desarrollo (BID)	2016	Nacional	Titulares del programa de TMC que participaron en el proceso de bancarización. Este video rodó en tabletas y se presentó en televisores de las agencias de los bancos como apoyo a la jornada de bancarización.
México Prospera. Programa de inclusión social	Adelante con tu futuro	Adaptación de contenidos de educación financiera de BBVA al contexto de receptoras de PROSPERA, con lo que se busca brindar habilidades para hacer un uso adecuado del menú de productos financieros que ofrece el PROIIF a las titulares del programa	BBVA PROSPERA y Proyecto Capital.	2016		El proyecto se escalará al total de receptoras cubiertas por el PROIIF entre 2017 y 2018.
	Orientación Financiera Exprés	Adaptación a México y PROSPERA (curso originalmente diseñado en Colombia) de curso online de orientación financiera, con el fin de crear capacidades entre el personal de PROSPERA que atiende a las receptoras, en todo lo referente al componente de Inclusión Financiera.	PROSPERA y Proyecto Capital	2016-Actualidad		Previsto para capacitaciones a colaboradores del programa PROSPERA, a través de la plataforma online de FLACSO.
	Cápsulas de Educación Financiera para receptoras atendidas por PROIIF	Cápsulas de Educación Financiera en temas diversos vinculados con los productos ofrecidos por BANSEFI (ahorro, endeudamiento, seguros y medios financieros digitales), dirigidas a población cubierta por PROIIF e implementadas en el marco de las mesas de atención periódicas de PROSPERA con al menos dos horas de duración cada una.	PROSPERA y Proyecto Capital	2016-actualidad	Nacional	Esta estrategia impactó a unas 2 millones de receptoras de TMC cubiertas por el PROIIF en el marco de las mesas de atención (MAPO) (estimación).
	Programa de Educación Financiera LISTA	Programa de educación financiera a través de una App llamada LISTA que rota en tabletas a través de lideresas locales, quienes con su trabajo voluntario acercan los dispositivos a titulares del programa de TMC. LISTA se adaptó a México, pues la versión original estaba diseñada para Colombia.	PROSPERA y Fundación Capital, con el auspicio de la Organización de Estados Americanos (OEA) para el primer piloto y USAID-MercyCorps para la expansión.	2017-Actualidad	4 regiones (Tlaxcala, Querétaro, Puebla, e Hidalgo) para el piloto y 6 municipios (San Luis Potosí, Querétaro, Hidalgo, Tlaxcala, Puebla y Guerrero) para la expansión.	1.485 participantes en el piloto y más de 20.000 participantes en la expansión, todas receptoras de PROSPERA. Para lograr estos resultados, 630 vocales lideraron la rotación de tabletas en sus comunidades.
Paraguay Tekopora	Convenio Telecel S.A – Proyecto Capital	Marco de Cooperación Técnica Interinstitucional que permite el diseño de la estrategia y la operación de EF, para realizar el cobro del bono del programa Tekopora mediante una billetera móvil.	Telecel S.A y Proyecto Capital.	2015	Nacional	Beneficiarios del programa Tekopora.
	Convenio Tekopora – Proyecto Capital	Jornadas masivas de capacitación sobre el manejo y uso de la Cuenta Básica de Ahorro, las tarjetas de débito, el uso de cajeros ATM, y de la billetera electrónica.	Secretaría de Acción Social (SAS) y Proyecto Capital	2014-2016	Nacional	800 funcionarios capacitados en cuentas de ahorro y uso de tarjetas de débito, módulos de educación financiera (4 módulos).

País Programa	Iniciativa	Descripción	Instituciones vinculadas	Periodo de Intervención	Zonas de Intervención	Beneficiarios y resultados
Paraguay Tekoporá		Talleres para generar procesos de sensibilización en inclusión financiera y aprender a formular un "Registro de Ingresos y Gastos".				60.000 participantes capacitados en cuentas de ahorro y uso de tarjetas débito. Más de 40.000 participantes capacitados con módulos de educación financiera. 20.000 participantes capacitados en uso de billetera electrónica.
	Más Vale Saber	Campaña de educación financiera por medio de cartillas y mensajes de texto con información financiera importante y oportuna para las personas con escaso conocimiento financiero.	Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), Secretaría Técnica de Planificación del Desarrollo Económico y Social (STP) y Proyecto Capital.	2016-Actualidad	Nacional	Principalmente población excluida del sistema financiero.
	Proyecto Kakuaa	Componente de Inclusión Financiera del proyecto de la Secretaría de Acción Social. Brinda acceso y educación financiera a los beneficiarios de TMC a través de guías, folletos, rotafolios, obras de teatro, mensajes de texto, spots radiales, entre otros. Las capacitaciones a las familias del programa en manejo y uso de la cuenta básica, la tarjeta débito, el uso de cajeros y la billetera electrónica. Además, con el desarrollo de un material didáctico para los participantes se profundizan los temas de Registro de Ingresos y Gastos, Mis Metas y el Ahorro, Manejo de deudas y sobre Mundo Financiero y Perfil de Negocio. Los Funcionarios capacitados por FK realizan los talleres con los participantes en todo el país.	Secretaría de Acción Social (SAS) y Proyecto Capital.	2014-Actualidad	Nacional	Inicialmente, un piloto con 12.000 familias; luego, se extiende a todas las participantes de Tekopora.
Paraguay Abrazo	Componente "Abrazo Kyre'y"	Proceso de educación financiera a beneficiarios de Abrazo. Se ofrece capacitación sobre los beneficios de ahorrar, un plan de generación de ingresos y fomento de las tarjetas para el ahorro. Se da énfasis al uso correcto de las cuentas básicas de ahorro, incluyendo el uso de simuladores de cajeros y una obra de teatro llamada "A ahorrar". Con el desarrollo de un material didáctico para los participantes se profundizan los temas de Registro de Ingresos y Gastos, Mis Metas y el Ahorro, Manejo de deudas y sobre Mundo Financiero y Perfil de Negocio. Los Funcionarios capacitados realizan los talleres con los participantes en todo el país.	Secretaría Nacional de la Niñez y la Adolescencia (SNNA), Banco Nacional de Fomento (BNF) y proyecto Capital.	2015-Actualidad	Nacional	Beneficiarios y funcionarios del programa Abrazo, con una cobertura del 100%.
	Materiales didácticos de educación financiera con 6 módulos temáticos para población vulnerable	Los materiales didácticos fueron puestos a disposición de todas las entidades participantes de la ENIF y del público en general para su difusión y utilización en la realización de talleres de capacitación en educación financiera a jóvenes y adultos. Por su parte la ENIF realiza talleres de capacitación a capacitadores e igualmente al público.	En el marco de la Estrategia Nacional de Educación Financiera (ENIF), incluye varias instituciones socias, incluyendo a Proyecto Capital.	2017 - Actualidad	Nacional	La ENIF realizó la impresión de 4 mil ejemplares del material "Guía del Capacitador – Educación Financiera para Jóvenes y Adultos" así como la realización de 4 talleres de capacitación a capacitadores sobre estos materiales con la participación de 90 personas de las diferentes organizaciones que forman parte de la ENIF. Por su parte las organizaciones ya han realizado más de 103 talleres con el público en general llegando a más de dos mil personas.
Perú Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres – JUNTOS	Innovations for Scaling Up Financial Education (ISFE)	Consiste en empoderar a las mujeres del programa JUNTOS al proporcionar una formación en actividades de educación financiera a través de medios materiales adecuados para su realidad, a fin de facilitar el desarrollo de sus capacidades financieras.	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) y Proyecto Capital.	2012	La Libertad	4.910 mujeres beneficiarias del Programa JUNTOS. Inicialmente, se capacitó a madres líderes a través de rotafolios, y ellas después capacitaron a las otras usuarias del programa. También se usaron radio novelas, SMS y videos. De acuerdo a la evaluación, se generó un aumento del 23.4% al 51.2% de las

País Programa	Iniciativa	Descripción	Instituciones vinculadas	Período de intervención	Zonas de intervención	Beneficiarios y resultados
Perú Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres –JUNTOS	Dinero electrónico: Bim	Piloto de Educación Financiera del proyecto peruano que se realizó para observar y evaluar la aceptación y operatividad del dinero electrónico.	Pagos Digitales Peruanos y Proyecto Capital.	2015	Cusco (distritos de Chinchero y Andahuayllillas).	mujeres que ahorran y aumentos significativos en movimientos bancarios. Mujeres participantes del Programa JUNTOS.
	Educación financiera con mininovelas.	Educación Financiera y Promoción del Ahorro a través de mininovelas	GRADE y Proyecto Capital	2012 - 2014	Huancavelica	6.000 mujeres participantes del Programa JUNTOS
República Dominicana Programa con Solidaridad	Programa de Educación Financiera LISTA.	Programa de educación financiera a través de una App llamada LISTA que rota en tabletas a través de funcionarios de campo de PROSOLI quienes acercan los dispositivos a titulares del programa de TMC. LISTA se adaptó a República Dominicana, pues la versión original estaba diseñada para Colombia.	Gabinete de Coordinación de la Política Social (GGPS), PROSOLI y Fundación Capital, con el auspicio de PNUD.	2014-2017	2014: Jarabacoa, Puerto Plata, Barahona, Yamasá, Mamá Tingo, Santo Domingo y Duarte 2016: Santo Domingo, Santiago y San Cristóbal 2017: Azua, Barahona, Bahoruco, El Seibo, Monte Plata y San Juan de la Maguana	Un total de 7.458 participantes de PROSOLI en LISTA, así: Año 2014: Prueba con 441 personas capacitadas. Año 2016: Ajuste de la App LISTA al contexto dominicano e implementación en 3 provincias con 3.750 personas capacitadas. Año 2017: a 6 provincias alcanzando a 3.267 nuevas personas capacitadas.

Fuente: *Elaboración propia a partir de información proporcionada por Proyecto Capital, cifras 2018.*

5. Discusión

El análisis desarrollado en este capítulo sobre los programas de TMC y su relación con la inclusión financiera de los hogares pobres en Latinoamérica y el Caribe muestra varios elementos que vale la pena resaltar. El primero es que la mayoría de los programas de TMC en la región se han venido consolidando y que esa consolidación ha requerido de la especialización o de la creación de entidades específicas para su implementación, y del apoyo del sistema financiero público y —de manera creciente— el privado para la realización de los pagos; lo que se ha reflejado en la adición, en varios países, de nuevos ministerios de desarrollo social a la rama ejecutiva y en una mayor presencia de la banca como actor relevante en los programas de TMC. De esta manera, a la fecha, 29,6 millones de hogares de los dieciocho países de la región que tienen programas activos reciben transferencias monetarias condicionadas, cubriendo a cerca del 20% de la población total y 70% de los hogares en condición de pobreza. Por otro lado, la búsqueda de eficiencia, transparencia, seguridad y comodidad en la entrega de las transferencias ha

llevado a los gobiernos a utilizar mecanismos de pago que requieren del involucramiento del sistema financiero. Aunque la mayoría de programas ejecuta los pagos a través de la banca estatal (50%), ya varios países de la región han iniciado la vinculación del sistema financiero privado, lo que ha conducido en varios casos a la innovación en el proceso. En la actualidad los pagos se realizan a través de varias modalidades: efectivo (28%), tarjeta monedero (38%), cuentas de ahorro (31%) y banca móvil o dinero electrónico (3%).

La conjunción de medios de pago para las TMC y el limitado acceso a servicios financieros para la población en condición de pobreza, que ha sido ampliamente documentado, así como el papel de la misma transferencia en el manejo del riesgo en estos hogares, entre otros, ha conducido a resaltar el papel potencial de las TMC en favorecer la inclusión financiera de este segmento de la población. Por ejemplo, se arguye que la tarjeta monedero cumple la función de acercar a los receptores de las TMC al sistema financiero, mientras, simultáneamente, ofrece, en algunos casos, algún tipo de servicio transaccional (compras en comercios, retiros en redes de cajeros). Por otro lado, el relativamente reciente uso del dinero electrónico permite superar los problemas de aislamiento de algunos beneficiarios, reduciéndoles costos de desplazamiento, mientras acumulan dinero de las transferencias y realizan determinadas transacciones como pagos de servicios públicos, transferencias o recargas de celular. En comparación, la cuenta de ahorros constituye la modalidad de pago que quizá ofrece la mayor posibilidad de inclusión financiera, dado que en la mayoría de los casos permite mantener ahorros, en algunos casos realizar depósitos y brinda, adicionalmente, los servicios ofrecidos por otros medios. Existen también experiencias donde las cuentas de ahorro van ligadas a aplicaciones (banca móvil) que amplían las posibilidades de utilización. Además, la oferta de otros servicios como crédi-

tos o seguros se encuentra, en varios de los casos, asociada a la posesión de una cuenta de ahorro. No obstante, y a pesar de las ventajas de las cuentas de ahorro, se observa aún un uso muy limitado en la región. Esto se debe, en parte, a las restricciones propias de las cuentas de ahorro simplificadas que limitan el uso, la transaccionalidad, el ahorro y el uso de canales. Sumado a lo anterior, el desconocimiento, la autoexclusión y la persistente desconfianza de la población sobre el sistema financiero son barreras que dificultan el uso de los servicios financieros.

Aunque con el tiempo los medios de pago de las TMC se han movilizad hacia aquellos que podrían favorecer la inclusión financiera, destacándose el acceso a servicios como los seguros de vida o exequiales, la innovación a través de la banca móvil y el desarrollo de cuentas de ahorros de fácil acceso, las innovaciones en esta materia aún no logran la cobertura de servicios financieros, al menos de ahorro, para las participantes de TMC. Las limitaciones en cobertura, así como los modelos de negocio del sistema financiero público y privado están todavía lejos de comprender y ajustar sus productos y servicios a las necesidades de la población que recibe TMC. Otro factor que incide en un mayor compromiso por acelerar la inclusión financiera es que esta no hace parte integral de los objetivos directos de la mayoría de los programas de TMC de la región.

No es suficiente solo con abrir cuentas de ahorro o entregar tarjetas para garantizar el acceso real al sistema financiero. Este constituye un aspecto que tanto funcionarios de Proyecto Capital como los gobiernos han descubierto a medida que implementan y desarrollan más programas. Por esta razón, Proyecto Capital identifica que el eslabón débil en la cadena de inclusión financiera es el paso entre la adquisición de un instrumento financiero y el uso del mismo. Con base en lo anterior, Proyecto Capital encuentra que es necesario desarrollar soluciones finan-

cieras integrales pensadas en satisfacer las necesidades de los usuarios, construyendo una herramienta útil para que el cliente perciba las ventajas de utilizar dichas soluciones. Con esto en mente, Proyecto Capital tiene como objetivo continuar diseñando intervenciones con un enfoque integral y orientado al cliente, utilizando herramientas conductuales en su formulación.

Con el desarrollo de estas soluciones integrales los funcionarios de Proyecto Capital esperan brindarle a los beneficiarios no solo inclusión financiera, sino también *salud financiera*, que se refiere, específicamente, a lograr que los receptores de TMC desarrollen las siguientes habilidades: (i) balancear ingresos y gastos, (ii) construir y mantener reservas, (iii) administrar deudas, planificar y priorizar gastos, (iii) ser resilientes ante choques financieros y (iv) acceder y ser capaces de utilizar múltiples herramientas financieras. Con esta estrategia será aún más efectivo poder romper las trampas de pobreza a las cuales se enfrentan los usuarios de estos programas.

Otro aspecto identificado en el interior de Proyecto Capital, que puede mejorar la calidad de los programas ofrecidos, es poder cooperar técnicamente con los gobiernos en las etapas de diseño de las intervenciones públicas, como es el caso de las licitaciones para adjudicar los pagos de las transferencias a entidades financieras. Influir en ese momento de la contratación tiene una gran ventaja, porque es una etapa clave para crear un ambiente de competencia entre la banca pública y privada, que conduce a la innovación de los productos ofrecidos y a una reducción en los costos, asegurando mayor eficiencia para los gobiernos y un mejor servicio para la población. Además, un proceso de licitación bien diseñado genera incentivos de participación de la banca privada en iniciativas de inclusión financiera a cambio de una base de clientes mayor.

Idealmente, discutir sobre el futuro de la inclusión financiera en la región apalancada por los programas de TMC requiere contar con ejercicios de evaluación del impacto de las intervenciones llevadas a cabo, tanto por Proyecto Capital como por otras instituciones, gobiernos y entidades financieras. Sin embargo, es relativamente poca la información específica que se tiene sobre el tema en las evaluaciones desarrolladas a la fecha. En este libro se incluye un capítulo donde se recogen las principales iniciativas de evaluación de experiencias de Proyecto Capital (Capítulo VIII). Esta información se convierte en un insumo esencial para esta discusión.

Los hallazgos de este capítulo muestran varias de las motivaciones que Proyecto Capital ha identificado como centrales en su tarea de aumentar la inclusión financiera de la población en situación de pobreza en la región. De esta manera, Proyecto Capital ha acompañado a doce países de la región en iniciativas de educación financiera y a diez en iniciativas de inclusión financiera, que involucran a gobiernos, entidades financieras y receptores de TMC —y otros— desde la escala local hasta la nacional. Los avances logrados durante los primeros diez años de Proyecto Capital en términos de inclusión y educación financiera de receptores de programas TMC son relevantes. Entre ellos debe resaltarse también la identificación de retos, que no son despreciables, así como las alternativas para gestionarlos; aunque en los siguientes capítulos del libro se discutirán estos temas con mayor detalle, algunos elementos incluyen los siguientes. En primer lugar, se destaca la necesidad de promover y desarrollar acciones conjuntas con los gobiernos para hacer más explícita y efectiva la inclusión financiera en los programas TMC, apoyando el diseño de: i) programas, ii) mecanismos de entrega del dinero y iii) modelos de negocio que sean compatibles en incentivos tanto para el sector financiero y los gobiernos como para los receptores de las trans-

ferencias. En segundo lugar, el papel de Proyecto Capital en el diseño de mecanismos para la inclusión financiera efectiva de los jóvenes que hacen parte de los hogares receptores de TMC, así como en el diseño y evaluación de modelos de negocio atractivos para la banca, que tomen ventaja de la experiencia de Proyecto Capital y su enfoque basado en el cliente, son elementos en los que hay un camino de oportunidades.

Uno de los nichos en los que Proyecto Capital se ha consolidado con mayor fortaleza es la educación financiera que busca, más allá de favorecer la inclusión financiera, lograr la *salud financiera* de los beneficiarios de TMC. Experiencias exitosas en la escala regional como LISTA e ISFE dan fe de ello. Mantener estas herramientas integrales, de costos decrecientes, que permitan amplia cobertura y que capaciten de manera fácil, lúdica y amena a la población vulnerable es una línea de trabajo que se debe mantener, y continuar evaluando y adaptando en el futuro. Especial atención conllevan estos procesos de educación en la población de jóvenes.

En estos temas Proyecto Capital tiene un camino recorrido: en diez años de trabajo no solo ha recopilado experiencia específica y valiosa, que pocas instituciones en la región poseen, sino que ha adaptado permanentemente sus estrategias de acción con base en las lecciones aprendidas. Así mismo, Proyecto Capital ha jugado un rol a destacar en promover el diálogo regional entre los gobiernos y entre estos e instituciones financieras, así como en mostrar los cambios de vida positivos de las mujeres participantes y sus hogares. Continuar con estas actividades y fortalecer aquellas en que se ha trabajado menos, se convierte en un reto, pero también en una oportunidad de acción en los siguientes años.

Agradecimientos

La preparación de este capítulo requirió el apoyo de varias personas a quienes queremos agradecer por su contribución. En primer lugar, queremos reconocer el liderazgo de Paula Andrea Zuluaga, quien coordinó la recolección de las estadísticas y la realización de entrevistas, y organizó la construcción del capítulo en sus primeras etapas. Paula fue apoyada por un equipo de asistentes, quienes recogieron información de diversas fuentes, desde documentos hasta entrevistas personalizadas a funcionarios de Proyecto Capital y de los programas de TMC. Inicialmente tuvimos el apoyo de Santiago Ramírez y Daniela Gómez, quienes realizaron la primera ronda de recolección de información. Después, tuvimos el acompañamiento de Ariel Baquero, quien se encargó de organizar las diferentes fuentes de información y hacer una compilación coherente de las mismas. Ariel jugó un papel importante en la segunda organización del capítulo. Posteriormente, María Camila Forero colaboró en los ajustes finales de los cuadros y figuras, así como en la organización de la bibliografía de este y los otros capítulos del libro. En la recolección de información tuvimos el apoyo de Yeimi Useche y Any Benitez, quienes además nos ayudaron a coordinar las entrevistas con funcionarios de los programas y así obtener la información más reciente. Ellas, junto con Alba Beatriz Roncancio hicieron también una revisión final del capítulo. Finalmente, aunque no menos importante, queremos agradecer a los funcionarios de los programas de transferencias monetarias condicionadas, quienes aceptaron las entrevistas y nos ayudaron a compilar las estadísticas para presentar en este capítulo. Sin su apoyo, no hubiera sido posible completar esta tarea.

Referencias

- Aguilar, H. (2014). Evaluación de impacto del 'Bono Juancito Pinto' en Bolivia. *Revista de Análisis* 21, 37-66.
- AIL (2012). Desarrollo económico y pobreza en América Latina: El rol de los Planes Sociales. Madrid: Asociación de Iberoamericanos por la Libertad, AIL.
- Angelucci, M., Attanasio, O., & Di Maros, V. (2012). The Impact of Oportunidades on Consumption, Savings and Transfers. *Fiscal Studies*, 33(3), 305-324.
- Ashraf, N., Karlan, D., & Yin, W. (2006). Tying Odysseus to the Mast: Evidence from a Commitment Savings Product in the Phillippines. *The Quarterly Journal of Economics* 121 (2), 635-672.
- Attanasio, O., García, A., Pellerano, L., & Romero, O. (2012). Impactos de largo plazo del Programa Familias en Acción en municipios de menos de 100 mil habitantes en los aspectos claves del desarrollo del capital humano. Bogotá, D.C: SEI-IFS.
- Bacarreza, G. & Vásquez-Ruíz, H. (2012). Impacto del Programa Solidaridad en el Mercado Laboral de República Dominicana. Nd: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Barrera, F., Bertrand, M., Linden, L., & Perez, F. (2011). Improving the Design of Conditional Transfer Programs: Evidence from a Randomized Education Experiment in Colombia. *American Economic Journal: Applied Economics*, 3(2), 167-195.
- Barrientos, A. & Villa, J. M. (2014). Antipoverty Transfers and Labour Market Outcomes: Regression Discontinuity Design Findings. *The Journal of Development Studies*, 51(9), 1224-1240.
- Behrman, J., Parker, S., & Todd, P. (2011). Do Conditional Cash Transfers for Schooling Generate Lasting Benefits? *Journal of Human Resources* 46(1), 93-122.
- Berg, M. & Seferis, L. (2015). Protection Outcomes in Cash-based Interventions: A Literature Review. UNHCR. Recuperado de <http://www.cashlearning.org/downloads/erc-cash-and-protection-literature-review-web.pdf>.

- Bither-Terry, R. (2014). Reducing Poverty Intensity: What Alternative Poverty Measures Reveal about the Impact of Brazil's Bolsa Família. *Latin American Politics and Society*, 56(4), 143-158.
- Borraz, F. & González, N. (2008). PANES: Focalización e Impacto. *Revista de Ciencias Empresariales y Economía*, 7, 73-110.
- Braw, A. (2012). Evaluación de Impactos Usando Regresión Discontinua con Índice Implícito: Evaluando el Programa de Transferencias de El Salvador Comunidades Solidarias Rurales. International Policy Centre for Inclusive Growth. *One Pager* 167. Recuperado de <http://www.ipc-undp.org/pub/esp/IPCOnePager167.pdf>
- Calabria, A., Calero, A., D'elia, V., & Gaiada, J. (2010). Transferencias condicionadas de ingreso en Argentina: La asignación Universal por Hijo para Protección Social [Press release]. Recuperado de <http://mpr.aub.uni-muenchen.de/36092/>
- Calderón, R., Carbajal, J., & Leyva, K. (2014) La banca de desarrollo y la creación de productos para la inclusión financiera. Lima: ALIDE.
- Cechini, S. & Madariaga, A. (2011). *Programas de transferencias condicionadas. Balance de la experiencia reciente en América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile: Cuadernos de la CEPAL 95- Naciones Unidas.
- Cohen, E. & Franco, R. (2005). Seguimiento y evaluación de impacto de los programas de protección social basados en alimentos en América Latina y el Caribe. Escuela Nacional de Administración Pública de Santiago de Chile. Recuperado de http://antigo.enap.gov.br/downloads/ec43ea4fSeguimiento_evaluacion_de_impacto_de_los_programas.pdf
- De los Ríos, J. & Trivelli, C. (2011). Savings Mobilization in Conditional Cash Transfer Programs: Seeking Mid-term impacts. Paper presented at the International Conference: "Social Protection for Social Justice", Institute of Development Studies, Brighton, UK.
- Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., & Van Oudheusden, P. (2015). The Global Findex Database 2014: Measuring Financial Inclusion around the World. Policy Research Working Paper 7255, World Bank, Washington, DC.

- Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., Ansar, S., & Hess, J. (2018). *The Global Findex Database 2017: Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution*. Washington, DC: World Bank.
- Escobal, J. & Benites, S. (2012). *Transfers and Conditions: Unexpected effects of the Juntos programme in Peru*. Niños del Milenio Policy Brief No. 7. Recuperado de <http://mpira.ub.uni-muenchen.de/56479/>
- Espin, W. (2014). *Inclusión financiera a través del sistema de pagos del Bono de Desarrollo Humano en el período 2007-2012* (tesis inédita de maestría) Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Feijoo, M. C. & Poggi, M. (2014). *Educación y políticas sociales: sinergias para la inclusión*. IIPE-UNESCO. Buenos Aires, Argentina. Recuperado de <https://www.buenosaires.iiep.unesco.org/documentos/educacion-y-politicas-sociales-sinergias-para-la-inclusion>
- Filmer, D. & Schady, N. (2011). Does more cash in conditional cash transfer programs always lead to larger impacts on school attendance? *Journal of Development Economics*, 96 (1), 150-157.
- Fiszbein, A. & Schady, N. (2009). *Conditional Cash Transfers: Reducing Present and Future Poverty*. A World Bank Policy Research. Washington D.C: The World Bank.
- FLACSO. (2011). *Impacto económico de las transferencias monetarias condicionadas El caso del programa "Mi Familia Progresá"*. Guatemala: Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales.
- Galasso, E. & Caneiro, P. (2008). *Conclusiones de la evaluación de Chile Solidario*. Ministerio de Desarrollo Social. Recuperado de http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/btca/txtcompleto/evaluacChileSol-conclusion_b.mundial.pdf.
- Galiani, S. & McEwan, P. (2013). The Heterogeneous Impact of Conditional Cash Transfers. *Journal of Public Economics*, 103, 85-96.
- Gómez, C. A. & Sánchez V. (2016). Análisis del funcionamiento del programa jóvenes en acción en la universidad de la Amazonía período 2014-2015. *Revista AGLALA*, 7 (1), 1-28
- Graham, S., Ericksen, J.A., & Ericksen, E.P. (2014). *El sobreendeudamiento en*

- México: sus efectos en los prestatarios. Microfinance CEO Working Group. FINCA. Recuperado de <https://responsiblefinancialinclusion.org/wp-content/uploads/2014/05/El-Sobreendeudamiento-en-México-Sus-Efectos-en-los-Prestatarios-552014.pdf>
- Heimann, U., Navarrete-Luna, J., O'Keefe, M., Vaca-Domínguez, B., & Zapata-Álvarez, G. (2009). Mapa estratégico de inclusión financiera: una herramienta de análisis. Conferencia Interamericana de Seguridad Social, Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros y Sparkassenstiftung für internationale Kooperation, Ciudad de México, México.
- Hernández, B. & Hernández M. (Eds.) (2005). Evaluación externa de impacto del Programa Oportunidades 2004 (Tomo IV). Cuernavaca: Instituto Nacional de Salud Pública-CIESAS.
- Hernández, K. (2016). ¿Cómo funciona Avancemos? Mejores prácticas en la implementación de Programas de Transferencias Monetarias Condicionadas en América Latina y el Caribe. Banco Interamericano de Desarrollo. Recuperado de <https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/7455/Como-funciona%20-avancemos.PDF?sequence=5&isAllowed=y>
- Imas, V. (2011). Las Transferencias Monetarias con Corresponsabilidad (TMC) y la Disminución de la Pobreza en el marco de las Políticas de Protección Social. Nota 9. Asunción: CADEP.
- Jackelen, H. & Zimmerman J. (2011). A Third Way for Official Development Assistance. Savings and Conditional Cash Transfers for the Poor. New York: New America Foundation.
- Kabeer, N., Piza, C., & Taylor, L. (2012). *What are the economic impacts of conditional cash transfer programmes? A systematic review of the evidence*. Technical report. London: EPPI-Centre, Social Science Research Unit, Institute of Education, University of London.
- Kaiser, K., Lever, C.R., & Salcedo, A. (2013). On the Impact of Mandatory Basic Deposit Accounts on Financial Development: Evidence from Mexico. Evercore y Banco de México. Ciudad de México.
- Lamanna, F. (2014). A Model from Mexico for the World. World Bank. Recu-

- perado de <http://www.worldbank.org/en/news/feature/2014/11/19/un-modelo-de-mexico-para-el-mundo>
- Larrañaga, O., Contreras, D., & Ruiz, J. (2009). Evaluación de impacto de Chile Solidario para la primera cohorte de participantes. PNUD Chile. Recuperado de http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/btca/txtcompleto/evaluacChileSol_pnud.pdf
- Lavinas, L. (2014). Políticas Sociales en América Latina en el Siglo XXI: los programas de transferencias monetarias condicionadas. *Desarrollo Económico*, 54(212), 3-34.
- León, M., Vos, R., & Brborich, W. (2001) ¿Son efectivos los programas de transferencias monetarias para combatir la pobreza? Evaluación de impacto del Bono Solidario en el Ecuador. SIISE-ISS. Quito, La Haya.
- Levy, S. (1991). La pobreza extrema en México: una propuesta de política. *Estudios Económicos*, 6(1): 47-89.
- Maffei, T. (2012). Análisis Crítico de las Políticas de Transferencias Monetarias Condicionadas: Efectos en las Mujeres. Ministerio de Desarrollo Social. Chile. Recuperado de http://actacientifica.servicioit.cl/biblioteca/gt/GT11/GT11_MaffeiT.pdf
- Maldonado, J. H., Moreno-Sánchez, R., Giraldo Pérez, I., & Barrera Orjuela, C. A. (2011). Los Programas de Transferencias Condicionadas: ¿hacia la inclusión financiera de los pobres en América Latina? (Vol. 26). Instituto de Estudios Peruanos, Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo.
- Marco, F. (2012). El Bono Juancito Pinto del Estado Plurinacional de Bolivia: programas de transferencias monetarias e infancia. CEPAL. Disponible en <https://goo.gl/VcXqr9>.
- Mariscal, J. & Lepore, W. (2012). Oportunidades y el uso de las TIC: Innovaciones en el programa de combate a la pobreza. Centro de Investigación y Docencias Económicas. México.
- Mariscal, J., Lepore, W. & Carvalho, M. (2012) Impactos del gobierno electrónico en los programas sociales de transferencia condicionada de renta. CEPAL. Recuperado de <https://repositorio.cepal.org/bitstream/hand->

- le/11362/3967/1/S1200073_es.pdf.
- Mata, C. & Hernández, K. (2015). Evaluación de impacto de la implementación de transferencias monetarias condicionadas para educación secundaria en Costa Rica (Avancemos). *Ciencias Económicas*, 33(1). Disponible en <http://dx.doi.org/10.15517/rce.v33i1.19964>.
- Maurizio, R. (2008). Políticas de transferencias monetarias en Argentina: Una evaluación de su impacto sobre la pobreza y la desigualdad y de sus costos. Universidad Nacional de General Sarmiento. Argentina. Recuperado de <http://siteresources.worldbank.org/INTARGENTINAINSPANISH/Resources/politicadetransferenciasmonetarias.pdf>
- Meléndez, G. & Guerrero, E. (2016). Nota Metodológica para la Evaluación de Impacto del Piloto de Esquemas Alternativos de Transferencias de Incentivos Monetarios (EAT) del programa JUNTOS. Lima: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social de Perú.
- Molina-Millan, T., Barham, T., Macours, K., Maluccio, J., & Stampini, M. (2016). Long-Term Impacts of Conditional Cash Transfers in Latin America: Review of the Evidence. Banco Interamericano de Desarrollo. División de salud y protección social. Recuperado de <https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/7891/Long-term-Impacts-of-Conditional-Cash-Transfers-in-Latin-America-Review-of-the-Evidence.pdf?sequence=1>
- Moreno-Sánchez, R.P., Martínez, V., Maldonado, J.H., & Rodríguez, C.A. (2017) “Cambios en bienestar subjetivo, aspiraciones y expectativas en participantes de programas de alivio a la pobreza: un análisis cualitativo de Produciendo por mi futuro en Colombia.” Documento CEDE 2017-62. Uniandes, Bogotá. Disponible en <https://goo.gl/wNSkX9>.
- Nogueira, M. (2014). The impacts on family consumption of the Bolsa Familia subsidy programme. *CEPAL Review* 112, 147-163.
- NORC-ESA. (2014). Primera evaluación de impacto del Programa Presidencial de Salud, Educación y Nutrición “Bono 10,000” en zonas rurales de la República de Honduras. NORC at the University of Chicago y ESA Consultores.

- OIT. (2007). Asignaciones familiares en Uruguay. Evaluación y propuestas de reforma. Oficina Internacional del Trabajo. Santiago de Chile.
- OIT. (2014). Coyuntura laboral en América Latina y el Caribe. Los programas de transferencias condicionadas y el mercado laboral. Santiago de Chile: OIT – Naciones Unidas.
- Parker, S. (2014). Los programas de transferencias condicionadas: Impactos del Programa Oportunidades después de 15 años. Ciclo de conferencias sobre “Pobreza, desigualdad y política social en México”. Seminario interno de la SEDESOL.
- Peña, X., Hoyo, C., & Tuesta, D. (2014). Determinantes de la inclusión financiera en México a partir de la ENIF 2012. Documento de trabajo No. 14/14. BBVA Research, Madrid.
- Prina, S. (2015). Banking the poor via savings accounts: Evidence from a field experiment. *Journal of Development Economics*, 115(C), 16-31.
- Repetto, F. & Díaz, L. (2010). Desafíos y enseñanzas de la Asignación Universal por Hijo para Protección Social a un año de su creación. Documento de Políticas Públicas., Recomendación NO. 88. Buenos Aires, CIPPEC.
- Rodríguez, A. (2010). Programas de transferencias condicionadas, políticas sociales y combate a la pobreza en Panamá. Santiago de Chile: División de Desarrollo Social CEPAL- GTZ.
- Rosen, B. (2010). The experience of participants in both an Incentivized Saving and CCT program in rural Peru. Proyecto Capital. Instituto de Estudios Peruanos.
- Rossi, M. & Serafini, V. (2016). Evaluación de impacto del programa Tekopora. Informe final de la consultoría Evaluación de Impacto de los programas Tekopora y Abrazo. Asunción: FAO-FLACSO.
- Segovia, G. (2014). Estudio de evaluación: efectos del programa Juntos en la economía local de las zonas rurales a cinco años de intervención en las regiones Apurímac, Ayacucho, Huancavelica y Huánuco. Lima: International Health Group. E.I.R.L.
- Skoufias, E. & Di Maro, V. (2008). Conditional Cash Transfers, Adult Work Incentives, and Poverty. *Journal of Development Studies*, 44(7), 935–960.

- Stampini, M. & Tornarolli, L. (2012). The growth of conditional cash transfers in Latin America and the Caribbean: did they go too far? Policy Brief IDB-PB-185. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Tejerina, L. & Pizano, V. (2016). Programas de Transferencias Monetarias Condicionadas e Inclusión Financiera. Nota Técnica IDB-TN-1140. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Téllez, D. (2016). Quiebre Intergeneracional de la Pobreza en Colombia. Evaluación de impacto de Largo Plazo en Movilidad Intergeneracional de Familias en Acción (tesis inédita de maestría), Universidad Javeriana, Bogotá.
- Universidad del Desarrollo (2014). Evaluación de Impacto de la Bonificación Ingreso Ético Familiar del Ministerio de Desarrollo Social (exMIDEPLAN). Informe Final, Santiago de Chile: Facultad de Gobierno. Recuperado de http://www.dipres.gob.cl/597/articles-141198_informe_final.pdf
- Uribe, C. (2015). Bancarización y empoderamiento femenino. *Revista Desarrollo y Sociedad*, 75, 265-316.
- Villatoro, P. (2007). Las transferencias condicionadas en América Latina: luces y sombras. Presentado en “Evolución y desafíos de los programas de transferencias condicionadas”, Brasilia, Brasil.
- Villegas, H. & Moreira, I. (2013). Transferencias monetarias condicionadas y su impacto sobre la pobreza: el caso del Bono Juancito Pinto en Bolivia. *Revista Cofactor*, 4 (8), 48-73.
- White, J. & Basu, S. (2016). Does the benefits schedule of cash assistance programs affect the purchase of temptation goods? Evidence from Peru. *Journal of Health Economics*, 46, 70-89.
- Yaschine I. (2012). ¿Oportunidades? Movilidad social intergeneracional e impacto en México (tesis de doctorado), Colegio Mayor de México, México.
- Zepeda, E. (2006). Do CCT reduce poverty? One pager 21. International Poverty Centre, PNUD. Recuperado de <http://www.ipc-undp.org/pub/IPCOnePager21.pdf>.



Salves

*Una mujer que ahorra es
una vida que cambia vidas
Proyecto Capital*



Capítulo III.
**¿Cómo entender la demanda?
Principios para el diseño de
programas de inclusión
financiera⁶**

Matthew Bird
Mauricio Romero

⁶ Agradecemos a Agripina Perea Valencia por compartir su historia, la cual representa una de muchas en la región que enseñaron a los integrantes del Proyecto Capital acerca de las necesidades financieras de los hogares de bajos ingresos y cómo servirles mejor a través de la cocreación de nuevas soluciones.

El proverbio inglés dice que la necesidad es la madre de la invención. En el caso de Proyecto Capital, fue la madre que inspiró el diseño de mejores productos y servicios financieros para los usuarios en la base de la pirámide. La idea detrás de Proyecto Capital surgió de las mujeres, originalmente de los andes peruanos, y más adelante de miles de mujeres y familias que recibieron transferencias monetarias condicionadas (TMC) en una docena de países de América Latina.

Agripina Perea representa una de ellas. Nació el 13 de septiembre de 1976 en la zona rural de Riosucio-Chocó, en Colombia, y es parte de una familia de trece hermanos. Ella no recuerda mucho de sus primeros años de vida, sus primeros recuerdos se remontan a cuando tenía cinco años y su papá murió. Agripina y su hermana fueron separadas de su familia y entregadas a otra que las maltrató y las sometía a jornadas extenuantes de trabajo: “éramos las primeras que nos levantábamos y las últimas que nos acostábamos”, dijo sobre aquella época. A los ocho años fue trasladada a Quibdó, pero allí su situación empeoró: fue separada de su hermana y, a raíz de la mala vida que llevaba, su salud se deterioró y contrajo meningitis, enfermedad que casi le quita la vida.

Agripina quiso tener una familia a temprana edad porque tenía el deseo de darles a sus hijos el cariño que ella no recibió y fue madre por primera vez a los diecisiete años. Vivió con el “papá de sus hijos” en Riosucio (Chocó) hasta los veintitrés años, y durante estos años se dedicó a criar a sus hijos y a trabajar duro y parejo en las labores del campo, hasta que

el 13 de marzo de 1996 fue víctima del primer desplazamiento masivo en Colombia. Dada la confrontación de los grupos armados, alrededor de 5.600 personas se vieron obligadas a dejar sus hogares, entre ellas Agripina y su familia.

Después de vivir 10 meses en Antioquía, Agripina llegó a Cartagena, ciudad que se convertiría en su hogar: “Al llegar a Cartagena con mi marido y mis cuatro pelados nos quedamos en la calle, sin conocer a nadie y solo con los 300.000 pesos (aproximadamente 100 dólares) que nos había dado la Cruz Roja Internacional; con esto nos tocó sobrevivir”. Nos graduamos con mis hijos de la universidad del hambre, vivíamos mareados del hambre”.

Ante esta situación el marido de Agripina regresó al Chocó y ella se quedó sola con sus cuatro hijos más uno que venía en camino. Al no conocer a nadie en Cartagena ni poder acceder a ningún sistema de protección social, Agripina se vio obligada a dar a luz sola a su quinto hijo: “Con los 500 pesos que tenía compré una Gillette y un tubo de hilo, y yo parí sola a mi quinto hijo, yo misma le corté el cordón umbilical”.

Agripina no pudo darse el lujo de tener una dieta y trabajó sin parar para llevar la comida a su hogar; aprovechando su personalidad carismática fue conociendo poco a poco a mucha gente y logró tener varios trabajos, casi todos en oficios domésticos y con pagos bajos. En promedio ganaba menos de dos dólares por día, pero eso le servía para comer. Su prioridad y el motor para salir adelante eran sus hijos.

Tanto los programas de protección social de TMC como el propio Proyecto Capital se inspiraron en millones de mujeres como Agripina, quienes luchan día a día por sacar adelante a sus familias en medio de diversas

dificultades económicas y socioculturales.

La concepción y evolución de Proyecto Capital se basaron en un proceso continuo de investigación y conocimiento de los hogares receptores de los programas de transferencias monetarias condicionadas (TMC) en América Latina. Este proceso de investigación y contacto continuo con la población tuvo como punto de partida el reconocimiento de tres características esenciales de los hogares en situación de pobreza. La primera es que la realidad financiera de los hogares pobres está caracterizada por la necesidad de suavizar su consumo en medio de una situación de ingresos irregulares (Morduch, 1995). La segunda característica es que las personas de bajos ingresos demandan productos y servicios financieros que se adapten a sus necesidades. A través del acceso y uso de estos productos, los hogares tienen un instrumento adicional para fortalecer su capital financiero, físico, humano y social; y para enfrentar mejor su situación de vulnerabilidad. La tercera característica es que las mujeres juegan un rol clave en la gestión de estos productos financieros y en la promoción de prácticas de ahorro dentro del hogar (Duflo, 2012).

El presente capítulo busca mostrar cómo desde Proyecto Capital se desarrolló una capacidad de entendimiento de las necesidades financieras de los hogares pobres, que fue utilizada en el diseño de soluciones enfocadas en promover capacidades y procesos de inclusión financiera.

El capítulo incluye las siguientes secciones: primero, se circunscriben las condiciones y experiencias de la vida financiera de un hogar pobre como el de Agripina, identificando sus demandas particulares de productos y servicios financieros. Luego se describe cómo Proyecto Capital desarrolló su propia capacidad y metodología de investigación, basada en un *enfoque centrado en las personas*, por medio del cual se ofrecen insumos

para el diseño de soluciones que responden a las necesidades reales de la población objetivo. Posteriormente, se comparten los principios de diseño adquiridos a partir del trabajo de evaluación e investigación en Proyecto Capital, y se proporciona un ejemplo de la iniciativa “Logrando Inclusión a Través de la Tecnología y el Ahorro” (LISTA). Estos principios fueron incorporados subsecuentemente al diseño de otras soluciones centradas en las necesidades financieras de la población objetivo, y creadas en varios países en América Latina. Apuntan a nuevos horizontes de innovación y diseño de iniciativas de educación e inclusión financiera.

1. Las necesidades financieras en un hogar pobre

Si una fotografía vale más que mil palabras, la narrativa de Agripina Peerea ejemplifica —en su particularidad— lo universal de las decisiones financieras de las personas, especialmente de mujeres que viven en situación de pobreza en América Latina.

Agripina llegó a Cartagena a finales de los noventa con nada más que lo que llevaban ella y su familia. No conocía a nadie y su nivel educativo era bajo; sufría de una pobreza multidimensional. Años después hubiera podido recibir un bono al cumplir con los requisitos de salud y educación de sus hijos menores, pero no existían todavía en Colombia ni América Latina los programas robustos de protección social y de transferencias monetarias condicionadas.

Sus ingresos eran múltiples, pequeños e irregulares. Provenían de varias fuentes, con montos variados y sin un monto ni periodicidad fijos. Este desfase entre el flujo de ingresos y egresos —combinado con la escasez en la que vivían ella y su familia— generó una gran vulnerabilidad. Cual-

quier choque externo —una enfermedad, una inundación, un acto de violencia, la pérdida de un ingreso— podría desencadenar una crisis en la vida familiar. En plena escasez y sin margen de error, Agripina, quien ya se había enfermado de meningitis de niña y había sido desplazada, entendía bien las consecuencias posibles de los choques externos. Sabía que estaba corriendo un grave riesgo cuando tuvo que dar a luz a su quinto hijo sola, pero no le quedaban otras opciones.

Agripina vivía en un contexto de escasez, el cual induce a la persona a enfocarse más en lo que necesita solucionar o conseguir en el momento que en objetivos a mediano o largo plazo, creando un efecto conocido como *una visión de túnel* (Mullainathan & Shafir, 2013). Por ello, la persona enmarca sus decisiones en un horizonte de tiempo mucho más corto, lo que a su vez puede tener repercusiones negativas a largo plazo (un ejemplo típico de este tipo de decisiones tomadas por la urgencia cuyas repercusiones negativas en el futuro superan ampliamente los beneficios en el presente es retirar a los hijos de la escuela para que ayuden a generar ingresos para la familia). Enfocarse también genera un sentido más específico del valor de un bien, comparado con las personas que no sufren de la escasez diaria. Imaginemos la disyuntiva que puede enfrentar una madre como Agripina: ¿compro zapatos para mí porque los míos ya están rotos o compro comida para mis hijos esta semana? Ella optó por la comida.

Vivir en la escasez también genera más estrés, el cual resulta en una mayor carga cognitiva que a su vez puede resultar en peores decisiones (Mani *et ál.*, 2013). Si una madre es microempresaria y está preocupada por conseguir un capital de trabajo para su microempresa al tiempo que tiene que comprar los útiles escolares para sus hijos, se genera una “carga” cognitiva porque se preocupa sobre qué decisión tomar, cómo

cuidar a sus hijos, cómo asegurar un ingreso para la próxima semana o el próximo mes. Naturalmente se enfoca más en el corto plazo. Con tantas decisiones estresantes, las personas pierden poder de decisión en el sentido de que se les hace más difícil pensar de manera lógica, e incluso hacer bien cálculos simples.

La carga cognitiva y el estrés se exageran dado que muchas mujeres, como Agripina, no toman las decisiones solas. Muchas veces estas son negociadas con sus parejas o familiares, miembros del mismo hogar que pueden tener otras preferencias que entran en conflicto. Es posible que el hombre también necesite dinero para su negocio o su consumo personal. Cómo gastar y qué comprar no son decisiones individuales sino grupales en el interior del hogar (Schaner, 2015). Esta negociación puede ocurrir dentro de diferentes relaciones de poder como son las de género o las intergeneracionales, y en los hogares pobres, especialmente de América Latina, pueden resultar en violencia doméstica (Hidrobo & Fernald, 2013; Duflo, 2012).

Las decisiones de Agripina o de cualquier hogar pobre están condicionadas por esta realidad (Banerjee y Duflo, 2007, Collins *et ál.*, 2009). El desafío central es suavizar el consumo dentro de un contexto de escasez y vulnerabilidad (Morduch, 1995), que a su vez puede aumentar la carga cognitiva y, en ocasiones, generar conflicto dentro del hogar (Bobonis, 2009). Todo el tiempo mujeres como Agripina saben que cualquier percance podría afectar el bienestar de su familia.

Para muchas entidades que son parte del sistema financiero formal, las necesidades financieras de Agripina no se manifiestan como una demanda para sus productos y servicios. La demanda efectiva, en términos económicos, se define a la vez como lo que los consumidores *quieren* y

lo que *pueden* comprar, dadas sus restricciones presupuestarias. Y difícilmente Agripina y las personas en la base de la pirámide pueden pagar por los productos y servicios formales de ahorro, crédito y seguros dados sus altos costos monetarios (Dupas & Robinson, 2013; Prina, 2015; Dupas *et ál.*, 2016). También les cuesta superar los costos de transacción para acceder al sistema financiero formal —tales como tener el tiempo y los recursos para actualizar sus documentos de identidad o asumir el costo para trasladarse a la agencia bancaria más cercana— (Karlan *et ál.*, 2014).

Sin embargo, tal y como lo descubrieron los pioneros del microcrédito y, antes de ellos, los grupos de ahorro, los usureros y las asociaciones mutuales, la falta de demanda efectiva no implica que las personas de bajos recursos no quieran ni necesiten soluciones financieras. Al contrario, no solo pueden, sino que están dispuestas a asumir costos para ahorrar, pedir un préstamo y diversificar su riesgo. La demanda por soluciones financieras es latente. Es más, esta demanda latente es incluso excesiva si se toman en cuenta los elevados intereses que pagan a prestamistas informales. De hecho, las personas en la base de la pirámide, incluyendo a Agripina, ya usan e históricamente han usado a diario mecanismos de ahorro, crédito y seguros informales. En efecto, la vida financiera de las personas pobres, por sus propias necesidades, es bastante sofisticada en el uso de instrumentos financieros diversos y en la frecuencia de uso de los mismos (Collins *et ál.*, 2009).

El *ahorro* cumple por lo menos dos funciones. A corto plazo suaviza los flujos irregulares de ingresos múltiples y pequeños frente a los gastos regulares. En el mediano y largo plazo ayuda a sumar un monto para gastos o inversiones grandes pero previsibles, como la educación de los hijos, la compra de una máquina de coser, la construcción de un cuarto

nuevo en el hogar, o incluso situaciones de emergencia, tales como enfermedades o fallecimiento de seres queridos. Mayormente, los hogares pobres recurren a mecanismos informales de ahorro como el uso de una alcancía o la participación en una cadena de ahorro. También es posible que ahorren en especie (comprando animales, por ejemplo) para, así, tener un activo, o acumular materiales para la construcción o mejoramiento de la vivienda.

El crédito puede solucionar el problema de variaciones en los flujos de ingresos a través del tiempo. Por ejemplo, un agricultor tiene cosechas donde se concentra la mayor cantidad de ingresos durante el año; pero también tiene otras épocas donde no tiene ingresos. En tal caso se requiere un capital de trabajo para operar. Por otro lado, un hogar puede invertir en un techo nuevo o en una mejor conexión de agua en su casa. En tales casos, también necesita un monto monetario adelantado y es común el préstamo de familiares u otro prestamista informal, con o sin intereses.

El seguro ayuda a los hogares a manejar mejor el riesgo, sea de salud, del daño a la casa o de choques externos que afecten a un negocio o una cosecha. En muchos casos, los hogares pobres se defienden contra estos riesgos recurriendo a la ayuda mutua de familiares y amigos y a otros mecanismos de solidaridad, usualmente después de que ha ocurrido el choque.

En cada rubro —ahorro, crédito y seguros— existen productos y servicios microfinancieros formales para la base de la pirámide. Pero en la mayoría de los casos —con la posible excepción del microcrédito— la oferta formal carece de varios aspectos necesarios para satisfacer la demanda latente. Existen costos de acceso —tanto de tiempo como de

dinero— para acceder a sucursales financieras. Hay una desconfianza entre los clientes y las organizaciones, y una lejanía de tipo emocional que hace que las personas de bajos ingresos perciban a las instituciones financieras como inalcanzables. Finalmente, existe un desconocimiento de los productos y servicios y de sus características. Por otro lado, muchos de los productos y servicios no están diseñados adecuadamente para satisfacer las necesidades de los usuarios pobres.

Proyecto Capital surge en este contexto, pero no con un énfasis en la capacidad de pagar intereses por un microcrédito sino con un enfoque en la capacidad del ahorro como un punto de partida para la acumulación de capital y la inclusión financiera. “El ahorro es la base de todos los procesos de acumulación que a la vez permiten formar activos propios y protegerse de las adversidades”, se escribió en la nota conceptual del Proyecto Capital, “el ahorro es la base de todos los demás servicios financieros” (Edge Finance, 2007, p. 5 y 21).

2. El reconocimiento de la capacidad de ahorro

A través de dos iniciativas con el Fondo Internacional de Desarrollo Agrícola (FIDA, 2004a, 2004b) enfocadas en mujeres pobres rurales de los andes peruanos, se confirmó que “los pobres pueden ahorrar, necesitan ahorrar por razones vitales de seguridad, lo quieren hacer, lo vienen efectivamente haciendo, y desean tener acceso a servicios mejorados de depósitos” (Edge Finance, 2007, p. 10).

A pesar de los hallazgos de las iniciativas de FIDA, a mediados de la primera década del siglo veintiuno, los hacedores de políticas de desarrollo se enfocaron más en la promesa del microcrédito. En 2006, Mohammed

Yunus ganó el Premio Nobel por ser un pionero del microcrédito en Bangladesh. En 2007, Compartamos de México fue la primera entidad microfinanciera que recaudó capital a través de una oferta pública inicial. Y el mismo año se publicó la primera versión del índice global de microfinanzas, piloteado primero en América Latina por el Economist Intelligence Unit (EIU), Banco Interamericano de Desarrollo (BID), y la Corporación Andina de Fomento (CAF). Sin embargo, a pesar del reconocimiento, todavía no se había establecido evidencia definitiva, con base en evaluaciones de impacto usando los métodos aleatorios. De hecho, al final de la década surgieron críticas del rubro mientras los académicos empezaron a reportar resultados débiles (Banerjee *et ál.*, 2015; Roodman & Morduch 2014; Roodman, 2012).

Paralelo al crecimiento del microcrédito, en América Latina surgieron los programas de transferencias monetarias condicionadas (TMC), empezando con Brasil en los años noventa. Además, ya estaba apareciendo evidencia del impacto positivo de los programas de TMC, especialmente en Brasil, Colombia y México (Tejerina y Pizano, 2016; ver Bastigli *et ál.*, 2016 para una revisión sistemática de la literatura; Maldonado *et ál.*, 2011; Rawlings & Rubio, 2005).

El Proyecto Capital surgió en este contexto. Su teoría de cambio propuso combinar el mecanismo de los programas TMC con la apertura de cuentas bancarias y el fomento de su uso. Se esperaba que los dos resultarían en efectos complementarios:

En todos los casos, juntar en la misma intervención los elementos de diseño de ambos mecanismos, más eficientes, eficaces, sostenibles, y de impactos dinámicos (generando efectos colaterales

positivos y reforzándose mutuamente), representaría un aporte sustancial a las políticas de lucha contra la pobreza, a partir de instrumentos separadamente validados. Responde a todos los elementos de una política social: pobreza, shocks, necesidades básicas, inclusión social, bancaria, ciudadana (documentos de identidad), económica, política. Las evaluaciones disponibles indican que las TEC [Transferencias Económicas Condicionadas] se beneficiarían de intervenciones complementarias– usar cuentas bancarias de ahorro (CPC) y acciones de intermediación social / educación financiera representaría una innovación determinante – para focalizar mejor a las poblaciones más vulnerables y más excluidas, ajustar el nivel de subsidio por nivel de pobreza, y asegurar un impacto de mediano plazo (bancarización, generación de activos e inversiones productivas de los pobres). Se beneficiarían igualmente de la alta eficiencia del mecanismo de CPC (Edge Finance, 2007 p. 16).

Existe una relación entre capital financiero, humano y social en la cual a través de la generación de capacidades financieras las mujeres logran tener un mejor manejo de los recursos del hogar y pueden tomar decisiones mejor informadas. A partir de esto, se fomenta el empoderamiento y se incrementa la autoestima de las mujeres, traduciéndose positivamente en las condiciones de vida para ellas y sus familias.

Cabe destacar que, al desarrollar las primeras intervenciones de Proyecto Capital, no se contaba con una base de evidencia sobre cómo fomentar el ahorro formal, pues recién se estaban publicando las primeras evaluaciones de impacto de este tipo de intervenciones, empezando con el diseño de cuentas que incorporan aprendizajes de la economía de comportamiento sobre mecanismos de compromiso (*commitment devices*) y el auto-control (*self-control*) (Ashraf et ál., 2006; ver Karlan et ál., 2014

para una revisión de la literatura). De hecho, el Proyecto Capital llegó a descubrir independientemente varios de los hallazgos sobre cómo fomentar el ahorro a medida que crecía la literatura sobre intervenciones efectivas para la promoción del ahorro formal. Las diferentes iniciativas de Proyecto Capital reconocieron que existen diferentes beneficios del ahorro para receptores de programas de transferencia monetaria condicionada (Ver cuadro 3.1).

Cuadro 3.1.

Buenos motivos para vincular los programas de TMC a la promoción de ahorro formal

Es seguro: El ahorro monetario en entidades financieras brinda la garantía de que el dinero ahorrado siempre estará disponible cuando se necesite.

Es privado: Nadie, a excepción de las titulares de las cuentas, puede hacer consultas sobre los saldos, los movimientos y las transferencias realizadas.

Empodera a las mujeres: Hay evidencias de que el ahorro monetario hace que se sientan más seguras de sí mismas y fortalezcan su poder de decisión.

Reduce la vulnerabilidad de las mujeres: Frente a cualquier tipo de riesgo o emergencia como desastres naturales o enfermedades, el ahorro monetario reduce la vulnerabilidad de las mujeres.

Mejora la calidad del consumo de las mujeres: Gracias al ahorro monetario tienen la posibilidad de gastar mejor y comprar productos de una mejor calidad (víveres, útiles escolares, insumos para labores rurales que realicen, etc.) en el momento indicado.

Permite anticipar gastos: Con el ahorro monetario, las mujeres pueden planificar una estrategia para financiar sus gastos; por ejemplo, la compra de zapatos o útiles en época escolar.

Permite el manejo de liquidez: El ahorro monetario permite a las mujeres, por ejemplo, gastar el dinero de la cosecha a lo largo de varios meses.

Tiene costo cero: Al recibir su transferencia monetaria condicionada en una cuenta de ahorro, las mujeres tienen la posibilidad de iniciar una relación con el sistema financiero, sin asumir ningún riesgo, ningún costo y no requieren tener un proyecto productivo.

Es divisible: Cuando las mujeres reciben una transferencia monetaria condicionada no se ven en la obligación de utilizar de una sola vez todo el dinero que les es transferido. Pueden retirarlo por partes y tienen la posibilidad de ahorrar e invertirlo en el futuro.

Es masificador: Conectar un programa de inclusión financiera con un programa de alto alcance como la transferencia monetaria condicionada permite, por un lado, llegar a los pobres y, por otro lado, resulta ser costo-efectivo para el sector público.

Ofrece un canal directo: Un programa de inclusión financiera masivo les permite al Estado y a las entidades financieras tener un canal de llegada directo a los pobres.

En conclusión, conectar un programa de inclusión financiera con un programa de transferencia monetaria condicionada brinda a los beneficiarios una herramienta de manejo de liquidez que favorece un mejor consumo, facilita la inversión en capital humano y eleva su autoestima.

Fuente: Proyecto Capital (s.f)

La historia de Agripina ejemplifica el potencial transformador de vincular los programas de transferencias monetarias condicionadas a los programas de promoción de ahorro a los que accedió ella después de desplazarse.

La llegada al barrio Revivir en el sector Simón Bolívar de Cartagena marcó una nueva faceta en la vida de Agripina y su familia. Con la construcción de su casa se levantaron también los cimientos de una nueva vida. En 2001 la Fundación Apoyar otorgó los materiales para que Agripina y su familia iniciaran la construcción de su actual vivienda, ubicada en un terreno previamente otorgado por la Alcaldía de Cartagena. A través de un modelo de autoconstrucción, poco a poco la familia levantó la casa. Pero lograr tener un lugar donde vivir no fue el único cambio en la vida de Agripina.

En 2004 tuvo la primera capacitación por parte de la antigua *Red de Solidaridad Nacional*, lo que luego le ayudó a conformar la asociación “Yamaíz”, dedicada a la fabricación de productos a base de yuca y maíz. En este momento Agripina se dio cuenta de la importancia de capacitarse y por eso decidió terminar el bachillerato en el 2006, para luego hacer una carrera técnica de Administración de Empresas: “Definitivamente lo que me cambió la vida fue la educación y todas las capacitaciones que he tomado”. Dentro del proceso formativo de Agripina, los mensajes de educación e inclusión financiera tuvieron un efecto transformador, ya que le mostraron los derechos que tenía como mujer, como cliente de servicios financieros y como ciudadana: “Descubrí que había una Secretaría de las mujeres, que yo tenía derecho de ir a un banco, que podíamos votar, que yo tengo derecho a manejar mi propio dinero y que puedo ahorrar, todas estas eran cosas que yo no sabía”. Agripina participó como vocera del programa Mujeres Ahorradoras, programa inspirado en los proyectos

precursores de Proyecto Capital en Perú (Proyecto Sierra Sur y Corredor Puno-Cuzco). Agripina se convirtió en líder nacional, teniendo acceso a diferentes espacios de participación ciudadana, y a través del Proyecto Capital logró también acceder a espacios de intercambios de experiencias en Colombia, República Dominicana y Holanda; donde logró compartir con otras mujeres su mensaje de fortaleza, inclusión y superación, resaltando el poder transformador que tiene la educación y la inclusión financieras.

La historia de Agripina es una historia del poder transformador de la acumulación de los varios tipos de capital que Proyecto Capital busca fomentar. A pesar del duro comienzo de Agripina sin capital financiero en Cartagena—con solo los 300.000 pesos de la Cruz Roja Internacional— y sin capital físico ni social, pues solo tenía lo que pudo llevar y no conocía a nadie, tenía un capital humano intangible que desarrolló y le ayudó a abrir caminos combinando y acumulando los capitales a lo largo de los años. El reto para Proyecto Capital fue poder crear muchas historias de éxito como la de Agripina.

El *éxito* de las iniciativas de Proyecto Capital requería ir más allá del reconocimiento de la capacidad de ahorro, profundizar y matizar más el conocimiento de las necesidades financieras de los hogares pobres, enfocándose en la perspectiva y las decisiones de la población objetivo. Para tal fin se necesitó una metodología de investigación que vinculara el entendimiento de la población objetivo con la creación de nuevas soluciones financieras. La invención empezó con las mujeres, millones de madres como Agripina en América Latina.

3. La metodología de investigación centrada en las usuarias

Proyecto Capital partió del principio de atender a las mujeres y a través de ellas a los otros miembros de la familia, especialmente a niños y jóvenes. El uso del lenguaje es un reflejo de la orientación mental y en Proyecto Capital la cultura de respeto se desarrolló a tal punto que se buscó evitar el uso de la palabra “beneficiaria”, porque connota una actitud pasiva. Sin embargo, fue solo a través de repetidas iteraciones en diversos proyectos en países de la región que se fue desarrollando la metodología de “escuchar paciente y atentamente”, forma crítica de entender las realidades financieras de las “clientas” o, mejor aún, de las “usuarias”.

La metodología adoptó los pasos básicos de un proceso de evaluación de proyectos y los integró con los principios del diseño centrado en la persona (Brown, 2008).

La metodología se basa en el principio de empatía, y dentro de cada componente se desarrollaron perspectivas y herramientas propias de Proyecto Capital. A medida que se fue adquiriendo la experiencia dentro del marco del Proyecto se desarrolló un proceso de evaluación e investigación que buscó responder tanto a las necesidades del desarrollo de productos, servicios y capacitaciones como al diseño y evaluación de los diferentes proyectos implementados. Dicho proceso buscó, ante todo, crear soluciones que respondan realmente a las necesidades de las personas —el público objetivo— y permitan una mejora continua por medio de la acumulación de aprendizajes y reflexiones sobre las experiencias de implementación.

El proceso comprende cinco momentos: identificación de las necesidades, prueba de concepto, evaluación de procesos, evaluación de resultados, y evaluación de impacto. (Ver figura 3.1)

Identificación de necesidades. En esta fase inicial se establece contacto directo con la población objetivo para reconocer sus potencialidades y necesidades. A través del trabajo de campo, se generan los primeros insumos para el diseño de proyectos o el desarrollo de soluciones que respondan a las necesidades reales y contribuyan a la superación de las problemáticas de exclusión socioeconómica de los grupos poblacionales más desfavorecidos.

Prueba de concepto. Una vez generadas las ideas se procede a probarlas a través de los prototipos iniciales con el fin de validar su aceptación y viabilidad entre la población. Con base en los resultados de estas pruebas de concepto se realizan ajustes a los prototipos hasta obtener las soluciones que responden de la forma más adecuada a las necesidades de la población objetivo.

Evaluación de procesos. Es un trabajo de autorreflexión que busca identificar fortalezas y oportunidades de mejora en las fases de implementación. Con base en los aprendizajes recogidos se introducen mejoras de cara a fases posteriores de escalamiento.

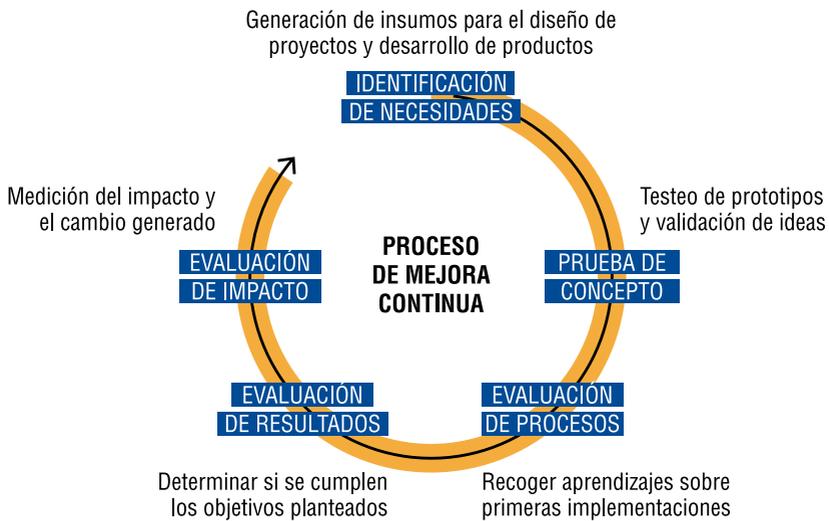
Evaluación de resultados. Está encaminada a realizar una medición de los indicadores propuestos por medio de métodos cualitativos y cuantitativos. Determina si al final de una implementación se cumplió con los objetivos planteados.

Evaluación de impacto. Realizadas principalmente con proyectos que

pueden tener incidencia en política pública y usualmente son impulsados por gobiernos. (Ver el capítulo VIII sobre las evaluaciones de impacto)

Figura 3.1.

El rol del proceso de investigación dentro del ciclo de proyecto



Fuente: *Elaboración Propia*

Cuadro 3.2.

Acciones tomadas a partir de los aprendizajes y el conocimiento de la población

País	Aprendizaje	Solución construida a partir del aprendizaje
Brasil	La población de bajos ingresos y los sectores vulnerables del país son más receptivos a las herramientas brindadas por líderes de opinión que son ampliamente reconocidos dentro de la comunidad. Para la entrada de un proyecto social, incluida una iniciativa de educación financiera, la confianza es un elemento clave a la hora de posicionar una iniciativa y enviar mensajes de educación financiera. Para esto, es altamente recomendable trabajar con líderes comunitarios.	En la implementación de la iniciativa LISTA en Brasil se realizó un piloto para el cual se contrataron facilitadores externos a la comunidad. Durante este piloto la aceptación de la iniciativa fue muy baja debido a que estos facilitadores no tenían una relación de confianza con la comunidad. Como alternativa, Fundación Capital hizo una alianza con la organización World Vision, y la rotación de tabletas e implementación del proyecto se hizo a través de la plataforma de la organización, que ya tenía varios años de reconocimiento en diferentes lugares del país, incluyendo contacto con líderes comunitarios. Existiendo una relación de confianza y reconocimiento de World Vision, la implementación de LISTA tuvo mayor éxito y generó mucha más aceptación entre las comunidades y participantes del programa de TMC “Bolsa Familia”.
Bolivia	La población de bajos ingresos es receptiva a los mensajes que les permiten tener un mejor manejo de los productos financieros y la gestión de sus finanzas. Estos mensajes no deben ser de tipo conceptual o teórico, por el contrario, deben reflejar situaciones cotidianas con aprendizajes prácticos concretos.	En un trabajo conjunto con diferentes instituciones de microfinanzas, se diseñó una estrategia de envío de mensajes de texto por medio de la cual se daba información de los productos financieros. Además se recreaban situaciones reales para incentivar a la población a usar los diferentes productos y servicios, mostrando el beneficio práctico que estos productos tenían en su vida diaria.
Colombia	A través de una investigación semiótica se identificaron ciertos códigos culturales de comunicación relacionados con los productos y servicios financieros entre la población de Más Familias en Acción. Dentro de estos códigos se destaca que la comunicación asociada a los productos de ahorro suele tener connotaciones muy formales que muestran al ahorro formal como una práctica asociada a la seriedad y el sacrificio. Esto en contraposición a la comunicación de los productos de crédito, asociada a la emotividad y disfrute de la vida.	Fundación Capital junto con su socio estratégico (Banca de las Oportunidades) diseñó términos de referencia para el lanzamiento de una campaña de marketing enfocada en promover el uso de los productos financieros vinculados al programa Más Familias en Acción. Como resultado de esta iniciativa se lanzó la campaña “En tu cuenta cada peso cuenta”, la cual utilizó como referente a la líder de opinión altamente reconocida en Colombia: “La Gorda Fabiola”. Ella es un personaje humorístico del país, y con base en su figura, se diseñó una campaña comunicacional que tuvo presentaciones en vivo y en video, en las que se invitó a diferentes participantes de MFA a dar un mayor uso de la cuenta de ahorros y de la billetera móvil vinculadas a MFA. Los mensajes fueron enviados a través de un lenguaje coloquial y apelando a situaciones de humor que relataban la cotidianidad de los hogares colombianos. De esta forma los mensajes fueron entendidos con claridad y recibidos con confianza por parte de la población.

País	Aprendizaje	Solución construida a partir del aprendizaje
Colombia	<p>Uno de los hallazgos de un estudio etnográfico y de comportamiento financiero con receptores del programa Más Familias en Acción fue que la población vulnerable tiene consciencia de la importancia de ahorrar, y utiliza incluso mecanismos complejos para manejar su dinero, ahorrar y conseguir financiamiento, así como para gestionar los riesgos a los que se enfrenta. Sin embargo, en general, estos mecanismos son menos seguros y más costosos que los servicios financieros formales.</p>	<p>Estos insumos fueron clave para el diseño de todos los contenidos de educación financiera que se impartieron en Colombia a través de diferentes programas. Teniendo en cuenta que la población pobre sabe la importancia del ahorro y utiliza mecanismos informales de ahorro, por ejemplo, se descartaron los contenidos que explicaban "la importancia del ahorro" y se privilegiaron aquellos contenidos que resaltaban las diferencias entre ahorro formal e informal y las ventajas y desventajas de cada uno. De la misma manera, estos contenidos se centraron más en información práctica sobre acceso a productos financieros (requisitos de apertura o solicitud, medios de manejo, etc.) y menos en explicaciones teóricas sobre el deber ser del ahorro o el manejo financiero.</p>
El Salvador	<p>Basado en una investigación de economía experimental realizada en Guatemala con la población receptora de TMC y también con una investigación en El Salvador; se concluyó que en la gestión de las finanzas personales existen esquemas de cuentas mentales donde se dan asignaciones específicas a ciertos montos de dinero. Aunque no existan presupuestos escritos, las personas asignan mentalmente una destinación específica a ciertos montos o ingresos.</p>	<p>En compañía del socio estratégico en el Salvador (Fondo de Inversión Social para el Desarrollo Local —FISDL—) se desarrolló un programa de educación financiera dirigido a las mujeres receptoras de los programas de TMC, en el cual se incorporó una metodología de contabilidad mental, donde las mujeres determinaron el uso que les darían a ciertos montos de ahorro. De esta forma se logró tener un incremento en los montos de ahorro, gracias a que las personas tenían destinaciones concretas para el gasto de sus ahorros. En Ecuador también se diseñó una cuenta de ahorro junto a la Cooperativa Jardín Azuayo que incorporaba elementos de contabilidad mental.</p>
República Dominicana	<p>Los grupos de ahorro son una metodología de generación de capacidades financieras en la cual, por medio de acciones prácticas, las personas generan hábitos de ahorro impulsados por la presión social positiva del grupo. Una vez los grupos de ahorro se afianzan y los montos de ahorro crecen, las personas detectan, de forma natural y espontánea, la necesidad real de acceder a productos de ahorro formales para resguardar el dinero producto de los grupos de ahorro. En este contexto, es necesario llevar a los grupos de ahorro, productos adecuados a la población y que resuelvan dificultades de acceso y distancia.</p>	<p>Fundación Capital hizo alianzas estratégicas con bancos como ADOPEM y BANCO BHD. Por medio de estas alianzas se hicieron rediseños y adecuaciones de productos de ahorro grupales e individuales a las necesidades y características de la población de los grupos de ahorro. En este contexto se conformaron corresponsales bancarios ubicados en las zonas de influencia de los grupos de ahorro y se organizaron jornadas de captación masivas, con el fin de vincular a estos clientes de los grupos de ahorro, quienes fueron conformados, capacitados y acompañados por Fundación Capital.</p>

Después de mostrar la metodología de investigación y diseño, desarrolladas por Proyecto Capital, y de haber compartido la manera en la que algunos de los hallazgos y conocimientos acumulados fueron puestos en práctica para el diseño de acciones y estrategias dentro de Proyecto Capital, a continuación, se describe una de las experiencias más emblemáticas de Proyecto Capital y que capitalizó ese cúmulo de experiencias y aprendizajes. Nos referimos a la iniciativa LISTA.

4. Principios de diseño para atender a las necesidades de los hogares pobres: El caso de LISTA

El entendimiento de las necesidades y comportamientos de la población ha estado íntimamente ligado al desarrollo de soluciones específicas que responden a diferentes contextos y problemáticas puntuales. A través de este proceso de conocimiento y exploración se fueron desarrollando diferentes pruebas inspiradas en el concepto de *Mínimo Producto Viable* (MVP por sus siglas en inglés), por medio de las cuales se desarrollaron soluciones puntuales que fueron rápidamente sometidas a pruebas y procesos iterativos de diseño y adaptación. Estas pruebas buscaban, ante todo, asegurar el desarrollo de soluciones ajustadas a las necesidades y los contextos de la población. Dentro de este proceso de “aprender haciendo” se capitalizó un importante conocimiento de la población, el cual fue puesto en práctica para el desarrollo de las distintas iniciativas, especialmente las vinculadas a los canales de TMC y la promoción de ahorro a través de la educación financiera.

La iniciativa LISTA nació de la experiencia de Proyecto Capital y del reto de ofrecer intervenciones de acuerdo al nivel de la demanda llevadas a escala. A pesar de que hubo numerosos intentos de comprometer a los

usuarios a través de incentivos para ahorrar y con iniciativas de educación financiera, no era escalable ni costo-eficiente promover un modelo de capacitación tradicional a través de talleres presenciales. Numerosas innovaciones fueron probadas, tales como programas de radio, teatro popular e iniciativas de *marketing* social, pero estas iniciativas no estaban consiguiendo el nivel de impacto deseado de nuestros resultados.

Con el fin de promover habilidades financieras de una manera costo-eficiente y escalable, Fundación Capital usó la experiencia del Proyecto Capital para crear LISTA, un aplicativo para dispositivos móviles con una metodología de acompañamiento para su distribución, diseñada para mejorar las capacidades financieras de los individuos de bajos recursos y poblaciones vulnerables. Después de una implementación piloto en Colombia durante 2012, y fases de experimentación y expansión geográfica en 2013 y 2014, esta iniciativa fue adoptada por el gobierno colombiano en el 2015, y después por gobiernos y socios en Brasil, República Dominicana, México, Honduras y Tanzania. Con fondos iniciales de la Fundación Citi, la Fundación Ford y el FIDA de las Naciones Unidas, así como presupuestos de gobiernos nacionales, LISTA recibió una gran inyección de capital de USAID en 2017 y está teniendo una fase de escalamiento para alcanzar por lo menos medio millón de usuarios hacia el final del 2018. La evidencia generada a través de una evaluación de impacto llevada a cabo por los investigadores principales e Innovations for Poverty Action ha demostrado que la iniciativa es efectiva, ya que empodera a los ciudadanos de bajos ingresos y permite un mejor manejo de sus escasos recursos, una mejora en sus ahorros y la construcción de activos que mejoran el consumo y disminuyen la vulnerabilidad (Atanasio *et ál.*, 2018).

El éxito de LISTA yace en asegurar la creación de una solución que res-

ponde a las necesidades de la población objetivo. A través de la experiencia con LISTA se muestran los siguientes aprendizajes de cómo se ha puesto en práctica el conocimiento de la población para el diseño y desarrollo de soluciones encaminadas a la generación de capacidades financieras:

Es más efectivo transmitir los mensajes de educación financiera a través de pares: los líderes comunitarios o las personas que hacen parte de las propias comunidades constituyen el mejor canal para transmitir información debido a que ellos son quienes mejor conocen su propia comunidad y hablan un lenguaje común con la población. El aprendizaje relacionado con la pertinencia del trabajo entre pares se ve aplicado en LISTA de dos formas: i) se utiliza una metodología de distribución y rotación de tabletas apalancada en líderes locales, encargados de llevar las tabletas a sus comunidades; y ii) en el diseño y posterior desarrollo del LISTA se incluyen diferentes videos testimoniales donde otros pares (personas de bajos ingresos participantes de los programas de TMC) dan sus propios testimonios sobre las ventajas del ahorro, la necesidad de llevar un buen manejo de las finanzas en el hogar, y los beneficios de los productos financieros formales.

Más allá del lenguaje técnico y de los conceptos teóricos: otro aprendizaje puesto en práctica con LISTA fue la necesidad de desarrollar procesos pedagógicos dinámicos. De esta forma el concepto de *edutainment* (aprender divirtiéndose) fue adoptado en LISTA para desarrollar una app a partir de un proceso pedagógico lúdico, en el cual, los usuarios aprenden conceptos financieros al tiempo que se divierten con diferentes juegos y dinámicas incorporadas en ella. De esta forma se genera mayor interacción con LISTA y también mayor recordación de los conceptos transmitidos (a través de ejemplos, juegos y de forma no teórica).

La población requiere de un aprendizaje aplicado: un elemento clave dentro de los procesos de educación financiera hace referencia a la pertinencia de los mensajes y conceptos transmitidos. Para las personas los mensajes son más importantes en la medida en que tengan un interés y utilidad concreta e inmediata en sus vidas. En LISTA, por ejemplo, se introdujeron un simulador de cajero electrónico y uno de billetera móvil, los cuales fueron de gran utilidad debido a que entrenaron a las personas en el uso de estos canales transaccionales implementados dentro de la estructura de transferencias y pagos de algunas TMC.

Cuál es la relevancia de la educación financiera para la población: la educación financiera es vista como un medio para alcanzar metas o sueños, sin embargo, no es reconocida en primera instancia como una necesidad inicial que les ayude en su desarrollo personal. Por ello, los contenidos de educación financiera se enmarcan dentro de un contexto más amplio y holístico. En LISTA, antes de la transmisión de conocimientos de educación financiera, se transmiten contenidos relacionados con habilidades blandas y fortalecimiento de la autoestima y la confianza.

Los activos financieros y productivos van íntimamente ligados: dentro de este enfoque holístico es clave entender la relación intrínseca entre generación de capacidades financieras y capacidades de generación de ingresos. Los procesos de inclusión financiera tienen mayor potencial cuando están acompañados de orientaciones sobre prácticas microempresariales. Por esta razón, dentro de LISTA se introducen algunos ejemplos sobre mujeres exitosas que, con la combinación del buen manejo de las finanzas y emprendimientos propios, logran fortalecer y acrecentar tanto sus activos financieros como sus activos productivos.

Implementación de una estrategia de mensajería para el refuerzo en

la asimilación de mensajes y la consolidación de cambios de comportamiento: uno de los principales retos es cómo llevar a la práctica el conocimiento adquirido a través de la educación financiera. Tal vez una de las principales barreras a la generación de cambios de comportamiento reales son los esquemas mentales asociados al *Aplazamiento de las metas personales*. Adicionalmente, los mensajes adquiridos suelen diluirse y olvidarse con el tiempo. Por esta razón, dentro de LISTA se ha ideado una estrategia de refuerzo de mensajes claves, por medio de la cual se utiliza un sistema de mensajería de texto y envíos por WhatsApp para recordar y reforzar los puntos centrales de la capacitación y, a partir de esto, promover cambios de comportamiento.

Es importante segmentar a la población de bajos ingresos: uno de los principales aprendizajes adquiridos dentro del marco de Proyecto Capital fue la necesidad de diseñar estrategias diferenciadas en función de las diferencias poblacionales, especialmente por rango de edad y momento de vida. Por esta razón, con base en los aprendizajes obtenidos de Proyecto Capital y LISTA, y conservando el enfoque de *edutainment*, se desarrollaron otras herramientas de educación económica y financiera dirigidas a niños y a jóvenes, tales como Guardianes del Ahorro (enfocado en niños y niñas entre ocho y diez años), Educchef (aplicación de educación financiera y microempresaria dirigida a jóvenes), y DINDIN QUIZ (juego de preguntas y respuestas interactivas que busca reforzar conocimientos adquiridos previamente). Asimismo, la aplicación LISTA ha desarrollado la capacidad no solo de llevar información sino también de recogerla. Así, por ejemplo, datos como el tiempo dedicado a cada módulo por usuario, respuestas a preguntas de evaluación y otros, brindan una oportunidad para segmentar e incluso desarrollar contenidos personalizados.

Ligado íntimamente a los contenidos de una capacitación en educación económica y financiera, los canales de transmisión de información también son relevantes para la población. Dada la profundización y entendimiento de las necesidades de la población, y en el marco de la experiencia de Proyecto Capital, se dieron cambios en los modelos de capacitación y formación ofrecidos a la población. En primera instancia se vio la necesidad de desarrollar otras metodologías de capacitación diferentes a las capacitaciones formales dentro de las aulas. Además de consideraciones asociadas a costo-eficiencia, se identificó la necesidad de construir canales de capacitación que se ajustaran mejor a las dinámicas y al contexto de la población. El uso de las Tecnologías de la Información (TIC) en procesos de capacitación con población en situación de vulnerabilidad y participantes en programas de TMC, se implementó a través de las siguientes premisas y características:

El conocimiento es más efectivo cuando llega a la familia en su conjunto: para la generación de cambios de actitud y comportamiento es necesario involucrar al núcleo familiar, ya que muchas de las decisiones financieras se toman de forma conjunta y los comportamientos financieros de los diferentes miembros afectan a la familia entera. En este aspecto, LISTA fue un instrumento novedoso en los hogares que permitió que varios de sus miembros pudieran aprovechar la capacitación.

Uso de una metodología flexible para la implementación y la rotación de tabletas: el uso de tabletas que rotan y llegan a los hogares de las titulares de los programas de TMC es una forma de adaptarse a las rutinas de las participantes. De esta forma se evitan desplazamientos a las aulas de clase (ahorro en tiempo y dinero). En su lugar, la capacitación a través de tabletas representa flexibilidad y comodidad para el usuario final.

Empoderamiento e inclusión digital: cada vez más la penetración y uso de dispositivos móviles se acentúa entre la población de bajos ingresos. El celular es cada vez más usado y está asociado a nociones de prestigio y reconocimiento social. Poner a disposición las tabletas de LISTA, además de generar procesos de inclusión financiera, genera procesos de inclusión digital que refuerzan la autoestima y el empoderamiento de los participantes.

Desarrollo de soluciones para llegar a personas con bajos niveles de escolaridad: a través de las soluciones digitales se pueden generar herramientas audiovisuales de formación y sistemas intuitivos de navegación por medio de los cuales es posible llegar a personas con bajos niveles de escolaridad que tienen dificultades para leer.

Construcción de escenarios de autorreflexión y aprendizaje individual: por último, con un modelo de interacción individual a través de un dispositivo móvil es posible generar espacios de reflexión individual en los que el usuario tiene la oportunidad de ir a su propio ritmo y profundizar en los contenidos de mayor interés en función de sus propias necesidades.

Todos estos aprendizajes de Proyecto Capital llevaron a identificar la necesidad de crear LISTA, una solución que podría ayudar a crear más capacidad financiera, informando y enseñando, a escala. Posteriormente, los aprendizajes de LISTA fueron también canalizados a otras iniciativas dentro del marco del proyecto.

5. Los retos a futuro y los principios por definir

La evaluación de impacto del programa LISTA para Ahorrar en Colombia indicó que las mujeres que recibieron LISTA aumentaron su conocimiento financiero, cambiaron sus actitudes y preferencias con respecto al ahorro, tuvieron más confianza en la banca formal, adoptaron nuevas prácticas financieras y ahorraron más de un año después de haber empezado la intervención. En el corto plazo ahorraron más en el banco formal, sin embargo, un año después no se detectaron diferencias en el ahorro formal (Attanasio *et ál.*, 2018). La evidencia cuantitativa y cualitativa sugiere que todavía es por la falta de productos formales adecuados, diseñados para la población objetivo. LISTA incentiva la demanda de servicios financieros, sin embargo, esto no se traduce en un uso efectivo si no se ofrecen productos y servicios financieros adecuados a las necesidades de la población.

Proyecto Capital ha buscado resolver el acertijo de la oferta. En Perú se implementó un sistema de ventas vía POS con negocios en áreas rurales (Guerrero-López, 2016). Y en Paraguay se experimentó con pagos y transferencias usando tarjetas débito con transacciones realizadas a través de una plataforma que se desarrolló en África y billeteras electrónicas, algo que también se ha desarrollado en Colombia. Al respecto, se debe reconocer que aún hay mucho por hacer y aprender en esta materia. De hecho, varias empresas nuevas de FinTech están buscando resolver el mismo acertijo (Karlan *et ál.*, 2016); pero la adopción sigue siendo un gran desafío y todavía no se han identificado los principios esenciales de diseño.

El conocimiento de la población objetivo ha trascendido el propio contexto de Proyecto Capital y ha permitido la generación de iniciativas y

soluciones digitales que promueven procesos de inclusión económica y financiera. Dentro de la experiencia de Proyecto Capital y con el objetivo de acercar la demanda a la oferta de servicios financieros, se ha logrado obtener una serie de aprendizajes sobre los comportamientos y necesidades de la población objetivo (población de bajos ingresos y titulares de TMC), los cuales han sido insumos importantes para el diseño y desarrollo de soluciones digitales como alternativas al modelo clásico de capacitación en el aula. A través de esta experiencia se ha logrado llevar herramientas de educación económica y financiera a los participantes de los programas de TMC y sus familias. De esta forma, se han generado procesos de aprendizaje que tienen en cuenta la experiencia del usuario, a través del apalancamiento en estructuras sociales consolidadas y la generación de capacidades financieras relevantes y útiles para la población objetivo.

Actualmente, gracias a los aprendizajes de Proyecto Capital y a través de las diferentes iniciativas inspiradas por él, se busca desarrollar nuevas soluciones digitales vinculadas a productos financieros específicos, enfocadas en promover una mayor transaccionalidad, y, en últimas, lograr un mayor acercamiento y relacionamiento con los productos y servicios financieros.

Pero todavía queda trabajo por hacer. Una de las principales conclusiones del trabajo realizado por Proyecto Capital es que, en paralelo a los esfuerzos en torno a estimular la *demanda*, es necesario trabajar desde el punto de vista de la oferta de servicios financieros, diseñando y adecuando productos y servicios que realmente respondan a las necesidades y al contexto de las familias en situación de pobreza. Cualquier solución que se proponga debe partir de la realidad de la población objetivo. A lo largo del capítulo hemos usado el ejemplo de Agripina para perso-

nificarla y reflexionar sobre cómo el trabajo de innovación es arduo y depende de los contextos económico, social, cultural y hasta político. Sin embargo, sí se parte de los principios básicos de la necesidad financiera de un hogar pobre —la naturaleza de los ingresos y egresos, las implicancias de la escasez, la carga cognitiva, los sesgos psicológicos que se generan, el desafío de suavizar el flujo financiero, las soluciones básicas de ahorro, crédito y seguro que sean formales o informales, los costos monetarios que genera una demanda latente, y la falta de confianza que impide la adopción (p. ej., Banerjee y Duflo, 2007; Collins *et ál.*, 2009; Mani *et ál.*, 2013; Mullainathan y Shafir, 2013; Karlan *et ál.*, 2014)— y se escuchan mejor las voces y las historias de la gente, como fue la experiencia de entender la demanda en el marco de Proyecto Capital, posiblemente la gran lección sea una sola: la solución está allí, solo hay que descubrirla y desarrollarla con las madres que, de una forma u otra, con seguridad se identifican con Agripina .

Referencias

- Ashraf, N., D. Karlan, & W. Yin. (2006). “Tying Odysseus to the Mast: Evidence from a Commitment Savings Product in the Philippines,” *Quarterly Journal of Economics* 121: 673–97.
- Attanasio, O., Bird, M., Cardona, L., & Lavado, P. (2018). Freeing Financial Education via Tablets: Evidence from a Randomized Evaluation in Colombia. Working Paper.
- Banerjee, A., & E. Duflo. (2007). “The Economic Lives of the Poor.” *Journal of Economic Perspectives* 21(1): 141-167.
- Banerjee, A., Duflo, E., Glennerster, R., & Kinnan, C. (2015). The Miracle of Microfinance? Evidence from a Randomized Evaluation. *American Economic Journal: Applied Economics* 7(1): 22-53.
- Bastigli, F., Hagen-Zanker, J., Harman, L., Barca, V., Sturge, G., Schmidt, T. & Pellarano, L. (2016). Cash Transfers: What Does the Evidence Say? A Rigorous

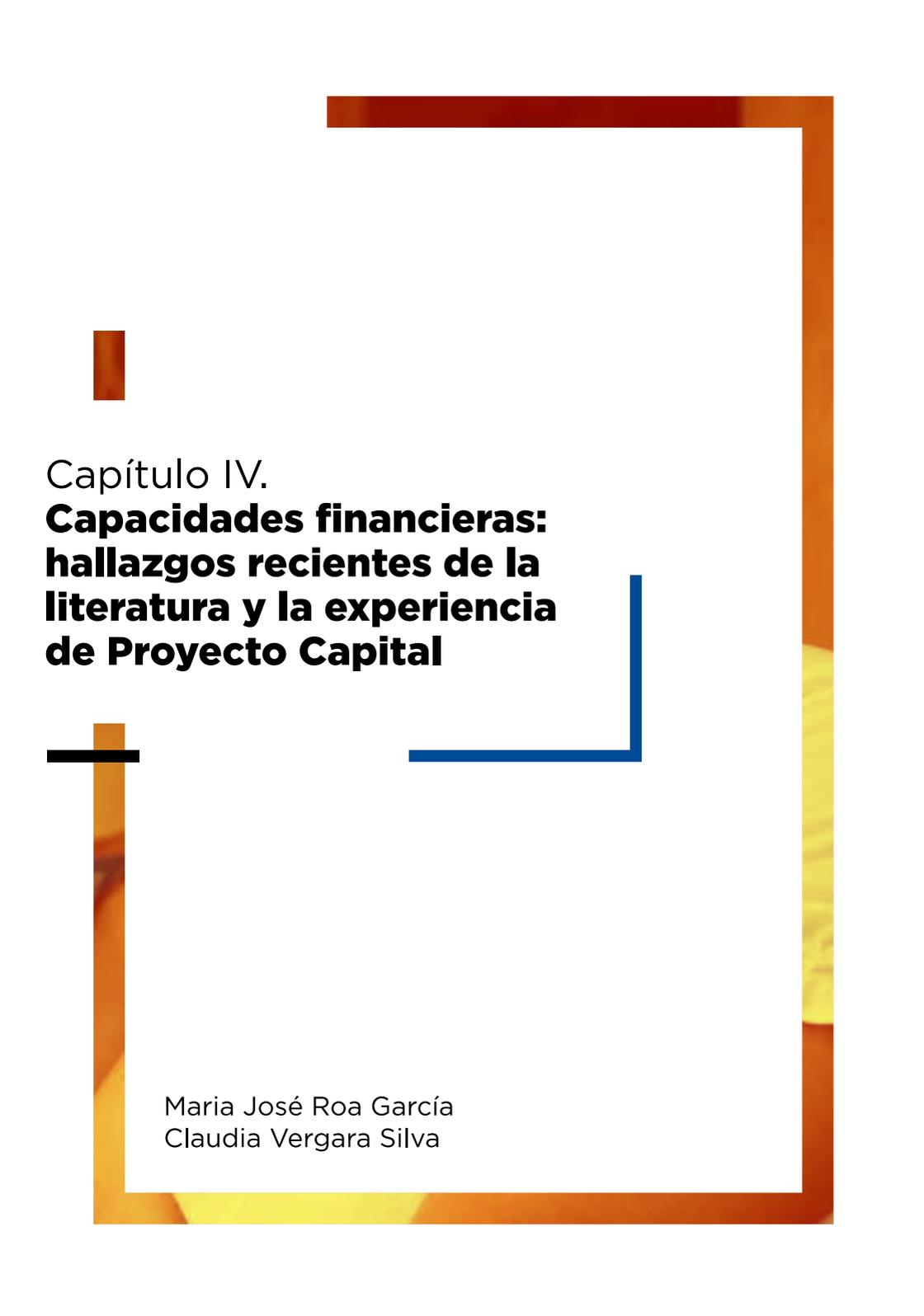
- Review of Program Impact and of the Role of Design and Implementation Features. London: Overseas Development Institute.
- Bobonis, G. (2009). Is the Allocation of Resources within the Household Efficient? New Evidence from a Randomized Experiment. *Journal of Political Economy* 117(3): 453-503.
- Brown, T. (2008). "Design Thinking." *Harvard Business Review* 86(9): 62-72.
- Collins, D., Morduch, J., Rutherford, S., & Ruthven, O. (2009). *Portfolios of the Poor: How the World's Poor Live on \$2 a Day*. Princeton: Princeton University Press.
- Duflo, E. (2012). Women Empowerment and Economic Development. *Journal of Economic Literature* 50(4): 1051-1079.
- Dupas, P. & Robinson, J. (2013). "Savings Constraints and Microenterprise Development: Evidence from a Field Experiment in Kenya," *American Economic Journal: Applied Economics* 5: 163-92
- Dupas, P., Karlan, D., Robinson, J. & Ubfal, D. (2016). "Banking the Unbanked? Evidence from Three Countries." *American Economic Journal: Applied Economics* 10(2): 257-297
- Edge Finance. (2007). C4 - El Proyecto Capital: Proyecto de capitalización y reducción de la vulnerabilidad de los pobres (Protección social y formación de activos para las familias vulnerables). Nota Conceptual. Fundación Ford, noviembre 2007.
- Fondo Internacional para el Desarrollo Agrícola (FIDA). (2004a). Experiencias innovadoras en los proyectos del FIDA en la República del Perú. Informe -1497-PE.
- Fondo Internacional para el Desarrollo Agrícola (FIDA). (2004b). Diez claves de éxito para el desarrollo rural: basadas en las experiencias de los proyectos FEAS, Marenass, Corredor, y Sierra Sur. FIDA/PREVAL: Lima, Perú.
- Guerrero-López, M. (2016). Aprendizajes a partir de la implementación de sistemas de ventas vía POS en negocios de zonas rurales en Junín, Perú. Proyecto Capital, EnBreve 58.
- Hidrobo, M., & Fernald, L. (2013). Cash Transfers and Domestic Violence. *Journal of Health Economics* 32: 304-319.
- Karlan, D., Kendall, J., Mann, R., Pande, R., Suri, T., & Zinman, J. (2016). Research

- and Impacts of Digital Financial Services. NBER Working Paper 22633.
- Karlan, D., Lakshmi, A. R., & Zinman, J. (2014). Savings by and for the Poor: Research Review and Agenda. *Review of Income and Wealth* 60(1): 36-78.
- Maldonado, J.H., Moreno, R.P, Giraldo, I., & Barrera, C. (2011). Los Programas de Transferencias Condicionadas: ¿hacia la inclusión financiera de los pobres en América Latina? Lima: IEP y Ottawa: International Development Research Centre.
- Mani, A., Mullainathan, S., Shafir, E., & Zhao, J. (2013). Poverty Impedes Cognitive Function. *Science* 341: 976-980.
- Morduch, J. (1995). "Income Smoothing and Consumption Smoothing," *Journal of Economic Perspectives* 9(3): 103-114.
- Mullainathan, S., & Shafir, E. (2013). Scarcity: Why Having Too Little Means So Much. New York: Henry Holt and Company.
- Prina, S., 2015. "Banking the Poor via Savings Accounts: Evidence from a Field Experiment." *Journal of Development Economics* 115: 16-31.
- Proyecto Capital. (s.f). 11 Buenos Motivos: ¿Por qué vincular Programas de Transferencia Monetaria Condicionada con programas de promoción del ahorro? Proyecto Capital. Recuperado de <http://www.proyectocapital.org/es/el-proyecto/11-buenos-motivos.html>
- Rawlings, L. & G. Rubio. (2005). "Evaluating the Impact of Conditional Cash Transfer Programs." *World Bank Research Observer* 20(1): 29-55.
- Roodman, D. (2012). Due Diligence: An Impertinent Inquiry into Microfinance. Washington, D.C.: Center for Global Development.
- Roodman, D., & Morduch, J. (2014). The Impact of Microcredit on the Poor in Bangladesh: Revisiting the Evidence. *Journal of Development Studies* 50(4): 583-604.
- Schaner, S. (2015). "Do Opposites Detract? Intrahousehold Preference Heterogeneity and Inefficient Strategic Savings." *American Economic Journal: Applied Economics* 7(2): 135-174.
- Tejerina, L. & V. Pizano. (2016). *Programas de Transferencias Monetarias Condicionadas y la Inclusión Financiera*. Nota Técnica del Banco Interamericano de Desarrollo, IDB-TN-1140.
-

1



cuatro



Capítulo IV.
**Capacidades financieras:
hallazgos recientes de la
literatura y la experiencia
de Proyecto Capital**

Maria José Roa García
Claudia Vergara Silva

1. Introducción

Una de las principales lecciones aprendidas de la crisis financiera de 2007 es la falta de una comprensión clara y completa de cómo funciona el sistema financiero, tanto del lado de la oferta como del de la demanda. Del lado de la demanda, esta evidencia sirvió, entre otras cosas, como motor a nivel mundial para pensar y crear estrategias nacionales de alfabetización financiera dirigidas a diferentes rangos de edad y momentos de la vida; para promover encuestas a nivel mundial sobre capacidades financieras; e incluso para evaluar el impacto de la carencia de capacidades financieras de los ciudadanos en la economía de una nación.

En la última década, la alfabetización financiera se ha considerado una determinante de las decisiones financieras de las personas y, en última instancia, de su bienestar. Inicialmente, el concepto utilizado era *educación financiera*, entendida como la adquisición del conocimiento de nociones financieras y económicas básicos. Más adelante, se comenzaron a acuñar categorías más amplias: alfabetización financiera y capacidades financieras. Por *alfabetización financiera* se entiende “la habilidad de procesar información económica y tomar decisiones informadas sobre la planificación financiera, la acumulación de la riqueza, las deudas y las pensiones” (Lusardi & Mitchell, 2014).

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OECD por sus siglas en inglés) la define como “una combinación de concientización, conocimiento, habilidades, actitudes y comportamientos necesarios para tomar buenas decisiones financieras y en última instancia lograr el bienestar financiero individual” (OECD, 2015). Según Sherraden (2010), el desarrollo de capacidades financieras se refiere a “la construcción de habilidades (conocimiento, confianza, actitud y motivación) y la creación de oportunidades que permitan hacer uso de las habilidades adquiridas (a través del acceso a servicios financieros de calidad) para una mejor toma de decisiones financieras”.

La alfabetización financiera surge, entonces, como un elemento crítico, ya que no solo facilita el uso efectivo de los productos financieros, sino que también ayuda a que las personas desarrollen las habilidades para comparar y seleccionar aquellos que mejor se adaptan a sus necesidades y posibilidades, empoderándose para ejercer sus derechos y responsabilidades y fomentando la participación en los mercados financieros formales (Mejía & Rodríguez, 2016). La principal diferencia entre los distintos conceptos radica en que la educación financiera se enfoca en la información y los conocimientos adquiridos, mientras que la alfabetización y las capacidades financieras se enfocan en los comportamientos.

En la actualidad, los conceptos de alfabetización y capacidades financieras, incluso en algunos casos el de educación financiera, se utilizan de forma indistinta para recoger la idea de que lo importante no solo es aumentar los conocimientos financieros de las personas sino también generar cambios efectivos en su comportamiento financiero. Por esta razón, a lo largo de este documento, estos conceptos se utilizarán de manera indistinta.

Diferentes trabajos alrededor del mundo muestran que los niveles de alfabetización financiera son bajos para la mayor parte de la población, especialmente para las personas con menores estudios e ingresos, las mujeres, los jóvenes y los ancianos, así como las personas de áreas rurales, entre otros (Mejía & Rodríguez, 2016; Lusardi & Mitchell, 2014; OECD *et ál.*, 2013). Cabe destacar que varios estudios han mostrado que la falta de alfabetización financiera dentro de la población más vulnerable no solo tiene efectos económicos, también puede tener consecuencias negativas en la salud, en el bienestar de las personas y en qué tan satisfechos están con su vida (Xiao *et ál.*, 2009; Kim *et ál.*, 2003).

La alfabetización financiera ha resultado ser, además, uno de los elementos clave para fomentar una inclusión financiera efectiva. Las definiciones más actuales de inclusión financiera insisten en la importancia de las dimensiones *calidad o efectividad del acceso a y uso de los servicios financieros*, lo cual incluye temas como diversidad y adaptabilidad del producto a los clientes, variedad y alternativas de servicios, regulación y supervisión apropiada de los servicios y productos financieros, así como políticas de protección al consumidor y alfabetización financiera (Roa, 2015). Al profundizar en la relación entre las capacidades financieras y la inclusión financiera, en la última década han surgido varias literaturas y trabajos empíricos que muestran cómo la falta de confianza, los bajos niveles de educación financiera, la presión de las redes sociales, razones culturales y religiosas, y ciertos rasgos de personalidad pueden tener igual importancia que las barreras de oferta —asociadas a los costos de información y transacción de los mercados financieros— a la hora de explicar los bajos o nulos niveles de participación en el sector financiero formal (Di Giannatale & Roa, 2018; Cavallo & Serebrisky, 2016). Estas barreras se vuelven especialmente severas para la población más vulnerable. En este marco, como se mostrará a lo largo del capítulo, los

programas de alfabetización financiera parecen ser fundamentales para solventar gran parte de las barreras de la demanda que limitan la participación en el sector financiero formal, en especial, la falta de conocimientos financieros y de confianza, y los sesgos cognitivos señalados por la literatura de la economía del comportamiento.

El objetivo de este capítulo es analizar el papel de la alfabetización financiera en la inclusión financiera y la toma de decisiones financieras apropiadas de la población vulnerable, teniendo en cuenta tanto la literatura académica teórica y empírica como los aportes de la experiencia del Proyecto Capital (PK) en América Latina. Nos enfocaremos en los elementos clave para que dichos programas sean efectivos, y en el camino a futuro en el diseño e implementación de los mismos, a partir de las lecciones aprendidas de la experiencia de Proyecto Capital. El capítulo se divide de la siguiente forma: en primer lugar, en la sección 2 se revisan los principales trabajos académicos que han analizado el efecto de la alfabetización financiera en las decisiones financieras de los hogares desde distintas metodologías y distintos marcos teóricos. En segundo lugar, en la sección 3 se discuten y presentan las principales intervenciones de alfabetización financiera que ha realizado Proyecto Capital y sus resultados. Finalmente, a partir de los trabajos académicos y las intervenciones revisadas en las secciones 2 y 3 se concluye con una serie de lecciones aprendidas y retos a futuro que esperamos sirvan de base para el diseño de intervenciones que desarrollen las capacidades financieras, de tal forma que estas se traduzcan en una inclusión financiera efectiva y en el mejoramiento de la calidad de vida de la población más vulnerable.

2. Alfabetización financiera y decisiones financieras, ¿qué dice la literatura académica?

En la última década han aparecido numerosos trabajos empíricos que, tomando como base encuestas de conocimientos y hábitos financieros, analizan la relación entre estas dos variables. Los conocimientos financieros son medidos por un grupo de preguntas estándar que evalúan el conocimiento de conceptos básicos como la inflación, el tipo de interés compuesto y la diversificación del riesgo (Lusardi & Mitchell, 2014; Atkinson & Messy, 2012). Estas preguntas han permitido medir los conocimientos financieros alrededor del mundo de forma homogénea, y los resultados muestran que los conocimientos de la población son bajos, en especial los de la población más vulnerable.

Un grupo de estudios basado en este tipo de encuestas concluye que hay beneficios importantes al tener un mayor conocimiento financiero, como ahorrar para el retiro, no sobreendeudarse, pagar los créditos a tiempo, entre otros. Por ejemplo, Mastrobuoni (2009), Clark *et ál.* (2006) y Chan & Stevens (2004) muestran cómo el conocimiento sobre los sistemas de pensiones y seguridad social afecta positivamente las decisiones de retiro. Van Rooij *et ál.* (2011) encuentran que la alfabetización financiera es un determinante importante de la participación en el mercado de acciones. Sin embargo, algunos trabajos no han encontrado efectos significativos, o estos son muy pequeños, de la educación financiera sobre las decisiones de este tipo (Fernandes *et ál.*, 2014; Roa, 2013; De Meza *et ál.*, 2008).

Varios autores señalan que en muchos casos los resultados contradictorios o inconclusos sobre los efectos de los programas de educación financiera son producto también de dificultades conceptuales inherentes

y de las limitaciones en la planeación y diseño de los programas (Hung *et ál.*, 2009; Lyons *et ál.*, 2006). Por ejemplo, no existe un acuerdo común entre cuál es el resultado a medir de los programas, es decir, cómo se define el éxito de un programa o incluso cómo se define la educación financiera (Lusardi & Mitchell, 2007, 2008; Lyons *et ál.*, 2006; Hogarth, 2006; Fox *et ál.*, 2005; Lusardi, 2004).

Tratando de arrojar mayor luz en este debate, a continuación, se discuten las literaturas y estudios académicos más relevantes que han abordado desde distintos marcos teóricos y metodologías las intervenciones de alfabetización financiera y sus posibles efectos en las decisiones financieras. Estos se dividen en un extenso número de estudios dentro de la literatura de la economía del comportamiento y otros más recientes, y por ello menos numerosos, sobre el papel de los rasgos de personalidad y las características cognitivas en las decisiones financieras.

2.1. Economía del comportamiento y alfabetización financiera

Fernandes *et ál.* (2014), Lusardi (2008) y De Meza *et ál.* (2008) revisan varios estudios de intervenciones de educación financiera y encuentran que la mayor parte de esta literatura empírica muestra que proveer educación financiera no se traduce necesariamente en cambios en el comportamiento y que, a veces en gran parte de los programas, el impacto es muy pequeño. Los autores concluyen que el comportamiento financiero de los individuos depende de aspectos psicológicos y sesgos cognitivos que producen que las personas no tengan la capacidad para procesar tanta información o decidan no prestar atención a información clara y disponible. Por ello, según los autores, el proceso de toma de decisiones financieras debe ser simplificado.

El hecho de que las decisiones se vean influidas por sesgos cognitivos es la base de la literatura de economía del comportamiento. Esta literatura, a través de la evidencia empírica de actividades experimentales y escenarios naturales, afirma que existen ciertos sesgos de comportamiento en los individuos que pueden llevar a tomar decisiones financieras no acertadas. En particular, las personas siguen rutinas simples y habituales, “atajos”, para su quehacer del día a día. Algunos de los sesgos de comportamiento discutidos dentro de esta literatura son: la tendencia a dejar todo para después (*procrastination*); la contabilidad mental o psicológica, al asignar distinto valor o tratamiento al dinero según su origen, uso o momento del tiempo, haciéndolo no transferible (*mental accounting*); la ilusión monetaria (actuar con base en variables nominales en vez de reales); el sesgo *del statu quo* o preferencia por el momento actual; la diferente sensibilidad para las ganancias que para las pérdidas; el efecto o conformidad de grupo (tendemos a realizar lo que hace la mayor parte de la gente); los sesgos de preferencias temporales (como problemas de autocontrol y vivir al día); sesgos en las expectativas y/o percepciones sobre los acontecimientos futuros (como estados de sobreoptimismo o pesimismo); falta de atención o decisiones condicionadas a otras variables; los excesos de confianza; la disonancia cognitiva (retenemos la información que concuerda con nuestras preferencias, olvidándonos de aquello que nos crea conflicto); la ilusión de conocimiento (asignar más confianza de la debida a los juicios cuando tiene más información disponible); y, entre muchos otros, el anclaje o punto de partida inicial (al minimizar la cantidad de información y el grado de análisis para determinar la decisión final) (Karlan *et ál.*, 2014; Roa, 2013; Akerlof & Shiller, 2009; Wong & Quesada, 2009; Thaler & Sunstein, 2008; Kahneman & Tversky, 1984). Estos sesgos de comportamiento se presentan tanto en personas vulnerables como en personas de medio o alto poder adquisitivo. Si no se tienen en cuenta estos sesgos

a la hora de diseñar intervenciones de alfabetización financiera que busquen cambiar o fomentar comportamientos saludables, el resultado de los programas podría no ser el esperado.

Thaler & Sunstein (2008) proponen lo que llaman “empujoncitos” (*nudges* en inglés) para ayudar a la gente a tomar decisiones financieras acertadas y paliar los efectos de los sesgos de comportamiento señalados en el párrafo anterior. Estos empujones son, entre otros: recordatorios con cierta periodicidad; elementos lúdicos y de diversión; opciones por defecto —como inscripción a planes de ahorro—; reglas de dedo o heurísticas, como mensajes muy cortos y claves que ayudan a que lo aprendido se traduzca en un hábito (ej. “Ahorra un poco cada día”); disminuir el número de opciones financieras disponibles; el asesoramiento personalizado en vez de información aislada o educación pasiva; el aprovechamiento de los momentos en que las personas toman decisiones financieras o adquieren un producto financiero por primera vez para fomentar sus habilidades (*Just in Time o Teachable Moments*); el diseño de productos con planes de compromiso como productos de ahorro con límites de liquidez; el dar oportunidad de ganar experiencia, poner en práctica; programas no excesivamente ambiciosos: motivar a pequeños cambios; entre otros (Di Giannatale & Roa, 2018; Arnold & Rhyne, 2016; Karlan *et ál.*, 2014). El hecho de incorporar estos “empujoncitos” en los programas de alfabetización financiera, como se discute a continuación, parece ser clave para promover y cambiar comportamientos financieros.

Tomando como base algunos resultados de la economía del comportamiento, se ha desarrollado una serie de intervenciones de inclusión y alfabetización financiera que tratan de evaluar los efectos de las mismas en los sectores más vulnerables de la población. Dichos métodos se basan en la selección aleatorizada de participantes entre los individuos

que efectivamente son asignados al tratamiento particular del estudio y aquellos que no lo son, siendo considerados como grupo de control. Como se muestra en el resto de la sección, los estudios de intervenciones aleatorizadas en inclusión financiera ligados a programas que tratan de fomentar la alfabetización financiera muestran que el uso de recordatorios, el establecimiento de compromisos de planes de ahorro, las restricciones de liquidez, la suscripción automática a un producto, son, entre otros, elementos que en gran parte de las intervenciones tienen un resultado exitoso pues promueven el uso regular de productos financieros formales. Resumiremos brevemente algunos de los más relevantes. Karlan *et ál.* (2014b) estudiaron el efecto de introducir recordatorios y una cuenta de compromiso en términos de liquidez sobre los hábitos de ahorro en Filipinas, Perú y Bolivia. En los tres los recordatorios incrementaron la probabilidad de ahorrar en la cuenta de compromiso. Además, se observó que los mensajes que nombraban una meta de ahorro e incentivos financieros fueron particularmente efectivos. No obstante, otros mensajes con contenidos acerca de las pérdidas versus las ganancias del ahorro no tuvieron impactos significativos. Tampoco se observó un efecto significativo de la regularidad de los mensajes enviados.

Tratando de analizar los efectos de utilizar intervenciones complementarias de educación financiera y de acceso a productos financieros, Atkinson *et ál.* (2013) evaluaron el impacto de tres productos financieros de ahorro ofrecidos a los clientes que solicitaron un nuevo préstamo en las sucursales de un banco en Guatemala. Al grupo de control se le ofreció la oportunidad de abrir una cuenta de ahorro al momento del desembolso del préstamo. Luego se realizaron dos tratamientos. En el primero, a los clientes que tomaron nuevos préstamos se les ofreció la oportunidad de definir depósitos de ahorro mensuales y se les sugirió realizarlos cada vez que hicieran un pago del préstamo. Al segundo tratamiento, se

le ofreció la misma opción, pero se les indicó a los usuarios que el banco fijaría el monto en un 10% del pago del préstamo, a menos que el cliente decidiera cambiarlo. Los resultados muestran que aquellos individuos a los que se les ofreció el primer tratamiento fueron más propensos a hacer al menos un depósito y tuvieron ahorros netos acumulados mayores que el grupo de control. De otra parte, el segundo tratamiento duplicó la probabilidad de que un individuo abriera una cuenta cuando tomara un préstamo, e incrementó las tasas de ahorro y los balances respecto al grupo control.

Existen además varias intervenciones enfocadas en temas de género. Por ejemplo, Dupas & Robinson (2013) estudiaron el impacto de un producto de ahorro gratuito con restricciones de liquidez en los negocios de un grupo de vendedores informales de un poblado rural de Kenia.

La muestra estuvo compuesta por vendedores de mercados (la mayoría mujeres) y taxistas en bicicleta (todos hombres). Los resultados mostraron que el promedio de ahorro diario en el banco fue significativamente mayor para el grupo de mujeres con acceso a la cuenta gratuita que para aquellas sin acceso. No se observó efecto alguno sobre el ahorro de los hombres. Además, las mujeres vendedoras no disminuyeron sus ahorros informales. La explicación que encontraron los autores es que las mujeres de la muestra tienen preferencias sesgadas al presente, y, por tanto, están tentadas a gastar cualquier dinero en efectivo que posean. Además, estas mujeres enfrentan demandas regulares de sus esposos, familiares o vecinos. Los resultados también sugieren que el tratamiento tuvo un efecto sustantivo en la habilidad de las mujeres para invertir en sus negocios.

Otra intervención ligada a temas de género es la analizada por Ashraf *et*

ál. (2010) en Filipinas. La idea central del trabajo fue evaluar si el rol de la mujer en el hogar se puede fortalecer con intervenciones directas que hagan que ellas tengan mayor control sobre sus activos. El primer tratamiento consistió en proporcionar propaganda sobre la importancia del ahorro. En el segundo se les ofreció la misma propaganda y además un producto que requería que las clientas se comprometieran a no retirar su dinero hasta que llegaran a una meta de ahorro. A este tratamiento se le suministró también una caja cerrada a un pequeño coste para hacer ahorros en sus casas. La mayoría adquirió la caja y la utilizó para ahorrar pequeñas cantidades. La barrera a retirar esos pequeños depósitos era psicológica, ya que en cualquier momento podían romper la caja. Los resultados muestran que el producto de compromiso de ahorro impactó positivamente el poder de toma de decisiones de esas mujeres en el hogar. Llama la atención que la mera oferta del producto, aunque no se adquiriera finalmente, provocó un sentimiento de arrepentimiento a la hora de gastar el dinero y no ahorrarlo. El tratamiento con solo información o propaganda del ahorro tuvo un efecto positivo, aunque bastante más pequeño.

Un elemento que resulta exitoso en las intervenciones de alfabetización financiera es introducir actividades lúdicas. Un ejemplo es el estudio, también de género, de Chong & Valdivia (2017) en Perú, en el que se analizó el efecto de una telenovela corta, *Josefa*, en el ahorro de mujeres en extrema pobreza en áreas rurales. La telenovela transmitió mensajes que alentaban el ahorro a través de personajes e historias con los que, elemento crucial, la audiencia se identificara. La evaluación experimental mostró que las mujeres que vieron la telenovela mejoraron su conocimiento y actitud hacia el ahorro formal. Estos autores afirman que el factor subyacente a este comportamiento fue el efecto de empoderamiento de estas mujeres en su hogar.

La falta de oportunidades en los sectores menos favorecidos de las sociedades determina también ciertos sesgos de comportamiento que influyen en sus decisiones financieras. Por ejemplo, Shah *et ál.* (2012) muestran que las personas que pueden cubrir los gastos diarios posiblemente no prestan mayor atención a estos; pero cuando su dinero es escaso, cubrir sus gastos diarios pasa de ser un problema trivial a uno de mayor urgencia. Los autores muestran cómo tener menos recursos provoca mayor atención hacia un problema específico —falta de recursos para los gastos básicos del día a día— lo que podría producir que se omitan otros de igual o mayor importancia como el ahorro. En este mismo sentido, Mullainathan & Shafir (2014) han querido acuñar un término que explica de manera clara la incapacidad de ver más allá de los problemas inmediatos que aquejan a cualquier persona, pero especialmente aquellos problemas relacionados con la escasez económica, se trata de la *visión de túnel*. Según los autores, “la escasez no es solo una limitación física, es también un estado mental [...] permanece en nuestro pensamiento y afecta lo que percibimos, cómo valoramos nuestras opciones, cómo reflexionamos, y finalmente cómo decidimos y actuamos”.

Por tanto, los sesgos cognitivos de la población vulnerable pueden ser más acentuados o distintos a otros segmentos de población, algo a tener en cuenta en el diseño y aplicación de los programas.

La falta de confianza es otra barrera para la inclusión financiera que ha sido evaluada en algunas intervenciones experimentales. Bachas *et ál.* (2015) estudiaron cómo afectó a una muestra de los beneficiarios de un programa de transferencias condicionadas en México (Progres- Oportunidades), recibir una tarjeta de débito asociada a la cuenta de ahorros donde reciben los pagos. Los beneficiarios podían consultar los saldos de sus cuentas con la frecuencia que quisieran, sin pagar por ello. Aun-

que el efecto en los primeros meses fue nulo, a lo largo de un año la interacción con la institución financiera a través de la tarjeta provocó que aquellos beneficiarios que la recibieron redujeran el consumo y aumentaran el ahorro formal en cantidades similares. Finalmente, *Gertler et ál. (2016)* analizaron el impacto de distintas estrategias de inclusión financiera para beneficiarias del programa JUNTOS en Perú. Los primeros resultados parecen indicar que la participación en *los talleres de confianza* fue clave para lograr cambiar de forma positiva la actitud de las beneficiarias frente al ahorro.

Un resultado importante de los trabajos expuestos en los párrafos anteriores es la necesidad de utilizar estrategias complementarias, tanto del lado de la demanda como del de la oferta, para fomentar la inclusión financiera de forma efectiva. Así, la oferta de un producto de ahorro gratuito, por ejemplo, se ofrece bien con talleres de educación financiera, o bien con recordatorios o planes de ahorro. El hecho de considerar varias intervenciones toma en cuenta, como muestra la evidencia, que las barreras a la inclusión financiera vienen tanto del lado de la oferta (accesibilidad física, coste de productos y mantenimiento), como del de la demanda (falta de confianza, sesgos cognitivos, falta de conocimientos, etc.).

Para terminar, parece acertado señalar que una de las reflexiones surgidas de este tipo de intervenciones es quizás el enfoque paternalista, basado en corregir las debilidades o sesgos del comportamiento humano. *Thaler & Sunstein (2003)* defienden lo que llaman *paternalismos libertarios*, como un enfoque que preserva la libertad de las personas a la hora de elegir, pero permite que las instituciones públicas y privadas conduzcan a las personas en la dirección que puede mejorar su bienestar. Los autores afirman que, al no estar basados en la coerción, algunos tipos

de paternalismos han demostrado ser más aceptables que un comportamiento libertario. En estas circunstancias, el objetivo deber ser evitar efectos dañinos o arbitrarios, y producir situaciones verificables que promuevan el bienestar de las personas. Este tema es de especial relevancia en el caso de las personas en extrema pobreza, quienes sufren de falta de autoestima y de confianza, elementos que, entre otros, les hacen más vulnerables a las intervenciones.

2.2. Características cognitivas y rasgos de personalidad en las decisiones financieras

Existe una literatura creciente que ha documentado el efecto de las características cognitivas en los comportamientos financieros. Las características cognitivas se relacionan con la inteligencia y el pensamiento abstracto, y se definen como la relación a la cual las personas aprenden.

Se suelen medir con test de inteligencia, como el IQ (coeficiente intelectual). En general, estos estudios resaltan que los individuos con mayores niveles de cognición tienen una mayor participación en el mercado de acciones, mayor diversificación de portafolio, menor riesgo, mayores ganancias, y mejor manejo del crédito e inversiones financieras (Grinblatt *et ál.*, 2012; Christelis *et ál.*, 2010; Cole & Shastry, 2009; McArdle *et ál.*, 2009). De estos trabajos se deduce que, en especial, las habilidades numéricas están muy relacionadas con la toma de decisiones financieras saludables. Por ejemplo, Cole *et ál.* (2014) describen efectos positivos de las habilidades cognitivas en la participación en los mercados financieros y en el manejo del crédito. Su análisis sugiere que la educación mejora las habilidades cognitivas y que estas habilidades, a su vez, parecen mejorar los resultados financieros. Algunos trabajos dentro de esta literatura de habilidades cognitivas han encontrado que los sesgos de

comportamiento señalados por los economistas que los estudian son menos comunes o menos fuertes en alumnos con mejores resultados en pruebas de inteligencia (Oechssler *et ál.*, 2009; Benjamin *et ál.*, 2007).

La relevancia de promover las habilidades y el aprendizaje numérico para lograr decisiones financieras saludables que evidencia esta literatura, es un elemento a tener en cuenta a la hora de definir los programas que tratan de fomentar las capacidades financieras. Además, en la medida en que estas habilidades quedan establecidas alrededor de los seis u ocho años (Schuerger & Witt, 1989; Hopkins & Bracht, 1975) se destaca la importancia de promover las habilidades numéricas desde edades tempranas. Aunque el hecho de fomentar las habilidades numéricas debería formar parte de programas nacionales de educación general, los programas dedicados a fomentar capacidades financieras no deberían olvidar este importante resultado y participar como complemento en estrategias más generales de educación.

Más recientemente se ha empezado a explorar el papel de las características no cognitivas o rasgos de personalidad en ciertos comportamientos socioeconómicos. Los psicólogos han desarrollado una taxonomía relativamente aceptada de características de personalidad conocida como las *Cinco Grandes: apertura a nuevas experiencias, responsabilidad o diligencia, extroversión, amabilidad, inestabilidad emocional*. La principal conclusión de estos trabajos es que los rasgos de personalidad podrían tener el mismo o mayor potencial que las características cognitivas para predecir resultados socioeconómicos, y que además son más maleables a lo largo del ciclo de vida (Heckman & Kautz, 2013; Borghans *et ál.*, 2011; Almlund *et ál.*, 2011). Varios estudios han empezado a analizar el papel de los rasgos de personalidad en las decisiones financieras. En general, dichos estudios encuentran que la característica de personali-

dad *diligencia* está fuertemente relacionada con ahorrar para el retiro, repago del crédito a tiempo, participación en los mercados financieros formales y no tener problemas financieros (Kausel *et ál.* 2016; Di Gianatale *et ál.* 2015; Klinger *et ál.*, 2013a, b; Kaufmann, 2012; Jamshidinaid *et ál.*, 2012; McCarthy, 2011). En particular, dos subrasgos de la diligencia —tendencia a planear y autocontrol— son los que mejor predicen estos hábitos financieros. En América Latina se han desarrollado pocos trabajos dentro de esta literatura; resumimos los más relevantes en los párrafos siguientes.

Klinger *et ál.* (2013 a, b) del *Entrepreneurial Finance Lab* de Harvard, tratan de explicar el comportamiento de repago de préstamos de pequeñas y medianas empresas a partir de las *Cinco Grandes en Argentina y Perú*, y otras economías en desarrollo. Estos estudios proporcionan una base a la hora de identificar qué características y habilidades concretas podrían sistemáticamente estar relacionadas con el riesgo de crédito, y utilizarlas para evaluar los préstamos a pequeños negocios que son rechazados por los bancos comerciales debido a la falta de información. En las pruebas piloto obtienen que la diligencia y la inteligencia tienen un poder predictivo similar a las métricas comunes utilizadas para evaluar el repago del crédito. La honestidad se relaciona con el deseo de pagar el préstamo. Algunos de estos resultados se mantienen con una estabilidad sorprendente a lo largo de toda una variedad de países, culturas y tipos de negocios.

Otro estudio relevante es el de Kausel *et ál.* (2016), quienes investigaron el papel de las *Cinco Grandes* a la hora de explicar dos comportamientos asociados con el ahorro: el ahorro para la jubilación y el ahorro en bancos. Utilizando una encuesta nacional de Chile, ellos encontraron que la característica *diligencia* también afecta positivamente estos comporta-

mientos de ahorro. El mismo efecto positivo se observa cuando se evalúa el papel de la alfabetización financiera, de la educación y del nivel de ingresos. La alfabetización financiera afecta positivamente al ahorro en un banco, pero no al ahorro para el retiro.

Utilizando una encuesta de capacidades y hábitos financieros aplicada en Bolivia, Colombia, Ecuador y Perú, Roa *et ál.* (*forthcoming*) determinaron que en estos países las habilidades numéricas, la educación financiera y tres rasgos de personalidad asociados a la variable *diligencia* —tendencia a planear, perseverancia en el esfuerzo, y escrupulosidad— son relevantes a la hora de explicar la tendencia a ahorrar y la tenencia de productos formales de ahorro y crédito. La educación financiera, no obstante, parece ser más relevante para decisiones más complejas, como el adquirir un producto de crédito, que para decisiones más sencillas como tener una cuenta de ahorro.

De la literatura de rasgos de personalidad se concluye por tanto la importancia de la diligencia en las decisiones financieras. Este resultado es de gran relevancia a la hora de diseñar programas de educación o inclusión financiera que busquen cambiar o establecer comportamientos financieros saludables para distintos segmentos de población, más allá de las variables sociodemográficas. En concreto, el uso de metodologías empíricas para medir rasgos de personalidad serviría para identificar aquellos individuos que por sus rasgos personales son más proclives a no estar al corriente de sus pagos, no ahorrar o participar en el sector financiero informal. Para este grupo de individuos se podrían diseñar intervenciones específicas que mejoren estos comportamientos. Además, se destaca el hecho de que los rasgos de personalidad son más maleables o fáciles de alterar que las características cognitivas a lo largo del ciclo de vida. Hoy en día, apenas existe un grupo pequeño —pero

creciente— de estudios que muestran cómo ciertas intervenciones en la niñez pueden alterar las características de personalidad y con ello promover de forma efectiva ciertos logros como adultos (West *et ál.*, 2016). Estos esfuerzos se pueden ver como versiones laicas de educación moral y del carácter (Heckman & Kautz, 2013). En todo caso, se concluye que son necesarios más trabajos de investigación en esta área.

3. Intervenciones de capacitación financiera del Proyecto Capital

En la sección anterior hemos revisado los principales resultados de las literaturas académicas que desde distintos enfoques han analizado el papel de la alfabetización financiera en las decisiones financieras. De estas literaturas se obtienen elementos valiosos a tener en cuenta para que las intervenciones y programas de alfabetización financiera sean exitosos. En esta sección presentamos y describimos los principales programas que ha llevado a cabo Proyecto Capital para promover dichas capacidades. Como veremos, gran parte de los programas toma en cuenta la rigurosidad y solidez de los resultados de estas literaturas. En concreto, la visión de Proyecto Capital a la hora de implementar estos programas ha sido generar y promover cambios de comportamientos financieros saludables, no solo conocimientos. Los aspectos más importantes de los programas de educación financiera de Proyecto Capital son: la definición precisa y clara del objetivo; los contenidos y medios de difusión de los programas; la coordinación con otras instituciones; la cuidadosa segmentación de los programas según el público objetivo; su diseño y aplicación a partir de los resultados de la literatura de economía del comportamiento; y las evaluaciones. Estos elementos se detallan y discuten a continuación.

3.1 Objetivos, contenidos, medios de difusión y coordinación con otras instituciones.

A lo largo de estos años y teniendo, como se explicará más adelante, muy en cuenta el público objetivo, Proyecto Capital ha definido con precisión y claridad el propósito, los contenidos y los medios de difusión de los programas. Estos tres elementos sin duda están interrelacionados y no se pueden definir de forma aislada. En lo que se refiere a los objetivos de los programas de Proyecto Capital, estos son: i) promover la inclusión financiera, en especial a través de la apertura y uso de cuentas de ahorro, y del uso adecuado de las tarjetas; ii) fortalecer el liderazgo y empoderamiento; iii) fomentar el buen manejo de las finanzas en el hogar y de la microempresa; y iv) la inclusión tecnológica. Proyecto Capital hace especial hincapié en que los programas no deben ser excesivamente ambiciosos y en que hay que tener especial cuidado cuando los objetivos son múltiples y no están claros. Un gran paso es establecer de forma clara y concisa los objetivos de cada programa, que en algunos casos son múltiples.

Para lograr los objetivos propuestos, los programas contemplan principalmente los siguientes contenidos: (1) ventajas y desventajas del ahorro formal e informal; (2) uso de instrumentos financieros mediante los cuales los beneficiarios de TMC reciben los pagos (tarjetas, cajeros automáticos, etc.); (3) acceso y buen uso de distintos instrumentos financieros; (4) endeudamiento responsable; (5) consumo consciente; (6) derechos de los usuarios financieros; (7) manejo de las cuentas del hogar; (8) autocuidado y autoestima; y (9) emprendedurismo y microempresa. En la medida en que los beneficiarios de los programas suelen ser mujeres, muchos de los programas contemplan además temas que buscan empoderar a las mismas.

Para su implementación y difusión, los programas de capacitación financiera toman distintas formas: cursos presenciales y virtuales; talleres, programas de radio, material pedagógico y didáctico impreso (cartillas, folletos) y audiovisual (videojuegos); aplicaciones para tabletas y teléfonos inteligentes; guías para impartir talleres, mensajes de texto y de voz; obras de teatro, fotonovelas, concursos, simuladores de cajeros automáticos, formación de grupos de ahorro; y módulos y cápsulas de educación financiera. En general, los programas se apoyan en varios de estos mecanismos, no en uno solo. Por ejemplo, existen talleres que se realizan con guías para desarrollar en tríadas o parejas y sin instructor. Estas guías utilizan la metodología de Escuela Nueva Activa® que promueve el autoaprendizaje y aporta la motivación para el mismo. Esta metodología se desarrolló para el programa Mujeres Ahorradoras en Honduras.

Otro elemento clave de Proyecto Capital es que la implementación de sus programas se coordina con las instituciones que lideran las estrategias de educación e inclusión financiera en los países, como son la banca de desarrollo, las instituciones financieras, los bancos centrales, los ministerios, las ONG, las áreas de inclusión social de los gobiernos, entre otros. En Chile, por ejemplo, Proyecto Capital apoyó a distintas instituciones del gobierno para lograr instalar las temáticas *inclusión y la educación Financiera*; así como para conseguir que sean una política institucionalizada a través del diseño e implementación de una estrategia nacional. Para ello, realizaron de forma conjunta seminarios, mesas de trabajo, talleres, intercambios y consultorías para sentar sus bases en la educación financiera de Chile.

En la región, los programas de capacitación financiera son liderados en su mayor parte por los bancos centrales y las superintendencias, coordinados con el ministerio de economía, finanzas y/o educación, ONG, uni-

versidades, instituciones financieras, asociaciones bancarias, gobiernos y alcaldías, entre otros. La distinta naturaleza de estas instituciones hace que a veces la creación de estas alianzas sea compleja. Empero, como han mostrado varios estudios, las alianzas y coordinaciones entre los distintos actores son primordiales para no duplicar esfuerzos, y para lograr que los programas no solo sean más efectivos, sino que tengan un mayor alcance (Roa *et ál.* 2014).

Un elemento clave de los programas de capacitación —y que apenas es abordado— es el costo de las intervenciones. Tejerina & Pizano (2016) señalaron que para ofrecer mecanismos masivos de capacitación financiera los programas deben bajar los costos existentes, por ejemplo, a través del uso de tabletas o educación en cascada. Tratando de tener una aproximación a los costos de estas intervenciones, Marulanda Consultores (2012) calculó el costo de las intervenciones presenciales de educación financiera en Perú: un promedio de 102 USD por participante. En cambio, una implementación con tabletas digitales como la que ha realizado el gobierno colombiano, con “Lista para ahorrar” utilizando la aplicación LISTA, tuvo un costo promedio de 9 a 10 USD por participante. Lo mismo ocurre con las intervenciones a través de medios masivos: reducen el costo por persona.

3.2 Público objetivo: importancia de la segmentación

Un elemento fundamental de los programas de capacitación de Proyecto Capital es que no se formulan para grupos heterogéneos; por lo tanto, es indispensable contar con un conocimiento profundo de la población a la que se quiere alcanzar. Es por ello que Proyecto Capital realiza distintas evaluaciones para adaptar las intervenciones a la realidad de cada país y a los distintos grupos de población (según edad, zona rural, urbana o

periurbana, género, ingresos, etc.). En particular, tratando de atender de forma adecuada a los distintos segmentos, Proyecto Capital ha desarrollado en varios países una caracterización económica y sociodemográfica de la población, a través de estudios cuantitativos y cualitativos, así como de estudios etnográficos, de semiótica, de economía experimental y, algo muy relevante, las evaluaciones de necesidades. Atendiendo las barreras impuestas desde la oferta de los servicios financieros, Proyecto Capital también realiza un trabajo mancomunado con las instituciones financieras aliadas de los programas, coadyuvando al diseño de productos adaptados a la población y/o desarrollando contenidos de educación financiera que amplíen el conocimiento de los productos utilizados.

Esta estrategia de Proyecto Capital está en consonancia con la literatura de alfabetización financiera y distintas experiencias e intervenciones que destacan la importancia de establecer estrategias diferenciadas para segmentos poblacionales diversos (Mejía & Rodríguez, 2016). En ese sentido, especial es el esfuerzo realizado por Proyecto Capital para adaptar o crear programas de educación financiera nuevos para la población más vulnerable. En estos casos, se desarrollan herramientas audiovisuales en las que no es necesario que los participantes sepan escribir o leer. Tal es el caso de la *Iniciativa LISTA* utilizada en varios países de la región. A través de una aplicación desarrollada para tabletas digitales que contiene audios, videos, ejercicios básicos y juegos, personas con muy bajos niveles de escolaridad logran la compleción de su educación financiera en su propio espacio, tiempo y ritmo. Este tipo de iniciativas se conocen como *educación financiera liberada* término utilizado por Proyecto Capital para referirse a las intervenciones que no son presenciales ni requieren de un instructor. También existe material adaptable a distintas lenguas y dialectos, una realidad clave en la región. Dos ejemplos destacables son el programa *Cinco pláticas para una vida*

mejor en Guatemala y Kakuaa en Paraguay. En Kakuaa el material se hizo en jopará, una mezcla de español y guaraní. Su importancia radica en que este lenguaje coloquial es el más utilizado por poblaciones vulnerables. Utilizar este lenguaje generó mayor interés por los contenidos de educación financiera, mayor apropiación y, por ende, mayor comprensión. Por su lado, *Cinco pláticas para una vida mejor* es un material generado en español para quienes lideran las capacitaciones. Se diseñó para que fuera completamente adaptable al dialecto o idioma de la comunidad en que se implementara; así, solo hay material gráfico sobre el cual discutir e intervenir, partiendo de unas guías muy sencillas para las señoras que facilitan los intercambios comunicativos. Los resultados no solo fueron positivos por la adaptabilidad al idioma; también, el diseño tuvo en cuenta la idiosincrasia de las etnias guatemaltecas, que utilizan tradicionales reuniones de las mujeres cuando tejen, aportando temas de conversación alrededor de algunas premisas de la educación financiera para Proyecto Capital: los sueños y las metas, hacer las cuentas, el ahorro, los servicios financieros y los negocios.

Mención aparte reciben los programas de capacitación financiera dirigidos a los receptores de programas de transferencias monetarias condicionadas. Proyecto Capital, en realidad, nace de la idea de tratar que los programas de TMC incorporen la inclusión financiera como uno de sus componentes, ayudando así a que la lucha contra la pobreza sea más efectiva y multidimensional. Aunque de ello se habla en detalle en el capítulo I, dentro de los programas de capacidades financieras para receptores de TMC que ofrece Proyecto Capital destaca el programa LISTA, aplicado inicialmente en Colombia. La capacitación es escalonada, primero a las mujeres líderes y luego a las receptoras a través de tabletas. En el esfuerzo de atender y adaptar a las distintas poblaciones de los programas, Proyecto Capital ha adaptado posteriormente el programa

LISTA a las realidades de Brasil, México, Honduras y República Dominicana.

A lo largo de estos años Proyecto Capital ha ampliado el público objetivo de los programas. Existen por ejemplo intervenciones con elementos lúdicos dirigidos a niños y jóvenes. Un ejemplo está en Brasil donde se desarrollaron los juegos *Educhef* y *DinDinQuiz* para teléfonos móviles, los cuales complementan la educación financiera recibida en las escuelas. Para *DinDinQuiz* se diseñaron campañas con premios para estimular a los jóvenes. *Educhef*, tanto en su primera versión como en la última, ha contado con la participación de jóvenes en su creación, otro elemento vital de las iniciativas de Proyecto Capital, puesto que incorpora los imaginarios de los usuarios finales, en lugar de asumir los intereses de los jóvenes desde el escritorio. Estos juegos se integran dentro de la Estrategia Nacional de Educación Financiera de Brasil. Otro ejemplo es el videojuego para computador *Una Puerta al Futuro*, que aborda temas de educación financiera y fue desarrollado para jóvenes de los últimos grados de las escuelas públicas de Bolivia, como parte del currículo. Este diseño de capacitación financiera para los estudiantes aporta una guía para los profesores y juego para los alumnos. La idea de motivar su uso en la escuela es que entre los jóvenes del mismo grado se motiven mejores prácticas financieras, puesto que comparten durante las clases las metas de ahorro alcanzadas y los pequeños logros personales. Esta estrategia aprovecha el efecto *conformidad* de grupo.

Un programa de alfabetización financiera que muestra la atención de Proyecto Capital a toda una variedad de grupos vulnerables fue el diseño de una estrategia integral de educación financiera dentro de la Ruta de Reparación para Unidad de las Víctimas del Conflicto Armado en Colombia. Proyecto Capital realizó un diagnóstico para conocer las necesida-

des de las víctimas y se desarrollaron varios materiales de comunicación y de capacitación (talleres presenciales), tanto para los usuarios como para los capacitadores y funcionarios de la Unidad. Se trató de un análisis de los momentos más pertinentes y adecuados para la educación financiera en el recorrido que hacen las víctimas, desde el primer momento de verdad⁷ hasta la entrega de la indemnización administrativa, precisamente buscando los *teachable moments*. Como resultado, se diseñó una propuesta de educación financiera para los diferentes momentos del recorrido o ruta (paso a paso) que las víctimas deben seguir para recibir la indemnización administrativa: mensajes de texto, guiones para los *call centers* de atención a víctimas y para quienes les atienden en las oficinas principal y regionales; videos para las áreas de recepción y atención a usuarios, además de módulos en los talleres de la recuperación emocional (retoma del plan de vida) y un taller de aprendizaje experiencial⁸ para sensibilizar a los funcionarios que atienden víctimas de manera directa acerca de la importancia de la planificación financiera.

Concluimos entonces que entre el público objetivo que atienden los programas de capacitación de Proyecto Capital se encuentran principalmente: receptores de TMC, alumnos de primaria y secundaria, jóvenes entre los 16 y los 28 años, víctimas del conflicto armado, público en general a través de programas masivos y aplicaciones libres, población en pobreza extrema y funcionarios de instituciones financieras y/o de gobierno.

⁷ Un momento de la verdad es: el preciso instante en que el cliente se pone en contacto con un servicio y sobre la base de este contacto se forma una opinión acerca de la calidad del mismo. Extraído de: <http://www.zeusconsult.com.mx/artmverdad.htm>.

⁸ El aprendizaje “experiencial” es un proceso que le permite al individuo construir su propio conocimiento, desarrollar habilidades y reforzar sus valores directamente desde la experiencia. - AEE Extraído de: <https://www.aprendizaje-experiencial.org/intro>.

3.3 Elementos de economía del comportamiento en los programas de Proyecto Capital

Algunas de las lecciones aprendidas sobre la efectividad de los programas de alfabetización financiera de Proyecto Capital están en consonancia con la literatura académica discutida. En particular, con que las intervenciones tengan en cuenta los sesgos cognitivos y aspectos psicológicos de las personas que influyen en el proceso de toma de decisiones financieras. En el caso de las personas en situación de pobreza, estos sesgos pueden ser especialmente severos, debido al estrés y a la desnutrición, entre otros factores. Surgen por tanto varios retos en la formulación de programas educativos para población de bajo ingreso, ya que los usuarios finales pueden tener menor capacidad de atención y concentración, y mayor dificultad para analizar, abstraer y realizar analogías. En ese sentido, Proyecto Capital muy en línea con lo discutido en la literatura de economía del comportamiento, propone que la educación proporcionada sea: 1) **Corta**, para no saturarlos con información; 2) **Clara**, para que no exista lugar a distintas interpretaciones, 3) **Contundente**, que los mensajes tengan la fuerza para crear un cambio de comportamiento, 4) **Creadora de confianza**, dando así respuesta a uno de los principales problemas de la exclusión financiera: la desconfianza, 5) **Canales** adecuados para su difusión, a los que la población tenga fácil acceso y que idealmente gocen de la confianza de la gente, y 6) **Continua**, en la medida de lo posible extendida durante un tiempo razonable, al menos un año ininterrumpido, así sea usando canales de apoyo (Fundación Capital, 2013).

En relación con los puntos anteriores, algunos programas de Proyecto Capital dan la oportunidad de poner en práctica lo aprendido, como las metodologías *hands on*, con alguna actividad en grupo. Para el caso de la población de menores ingresos, Proyecto Capital sugiere que en lo po-

sible se utilicen mensajes aplicables al futuro inmediato y que generen estímulos en el hogar con material de apoyo que sea utilizable —es decir que tengan una función, como son los calendarios, los individuales, libretas para notas, etc.— para poner en práctica lo aprendido y, en lo posible, que se pueda compartir en familia. Algunos ejemplos de poner en práctica lo aprendido han consistido en dar apoyo a los usuarios en el uso de los cajeros electrónicos (“Lista para ahorrar” en Colombia y “Tekoporá” en Paraguay) o los grupos de ahorro en República Dominicana. En el caso de los grupos de ahorro, estos se gestionan por los propios miembros (aunque son impulsados por gestores locales), a través de reuniones periódicas y montos de ahorro definidos de manera democrática. Los miembros de los grupos de ahorro reciben capacitación financiera a través de las tabletas digitales y con la práctica fortalecen las capacidades financieras. En las reuniones grupales, tanto el ahorro como el pago de las deudas se hace público dándose el efecto de grupo en la motivación para el ahorro y el cumplimiento repago de las deudas. Como resultado, después de varias intervenciones en República Dominicana se conformaron 737 grupos de ahorro integrados por 11.549 personas, 996 cuentas de ahorro abiertas, con promedio mensual de ahorro entre los 350 y 462 USD por grupo.

Un elemento de los programas de capacitación financiera a tener en cuenta es cómo se presenta la información, en concreto que sea visualmente atractiva y con componentes lúdicos. En ese caso, la utilización de nuevas tecnologías como tabletas, teléfonos inteligentes, programas para computadores, redes sociales, así como obras de teatro, telenovelas o radio, podrían tener un mayor impacto en los cambios de comportamiento que los materiales tradicionales (cartillas o talleres presenciales) al incluir elementos lúdicos y que llamen la atención de los participantes. Algunos ejemplos de este tipo de intervenciones son *Una puerta*

al futuro, *Lista*, *Guardianes del Ahorro* (para niños entre los 6 y 8 años), y *Educhef* y *DinDinQuiz* para jóvenes. Otro ejemplo de canales novedosos es el de las usuarias de banca comunal en Bolivia en el que la educación financiera se transmite a través de mensajes de texto. El programa *Lista* también incluye mensajes de texto, conocidos como Mensajes de Aliento, que llegan a los celulares de los usuarios, varias semanas después de la intervención de educación financiera, y con una semana de diferencia entre mensaje y mensaje, a manera de recordatorio de lo aprendido.

Proyecto Capital también ha participado en promover modalidades de pago de TMC y el uso de productos y servicios financieros para fomentar la inclusión financiera considerando otros sesgos cognitivos señalados por la economía del comportamiento. Es el caso de *DinDinQuiz*, en el que la participación en concursos y campañas con premios es un elemento que busca estimular a los jóvenes a jugar mientras aprenden educación financiera. Han sido importantes también las intervenciones en los momentos en los que las personas tenían que utilizar un producto financiero concreto por primera vez o que comenzaban a estar incluidos en el sector financiero formal, un perfecto *teachable moment*. Por ejemplo, en Paraguay se apoyó el cambio de modalidad de cobro de TMC de cajero a tarjeta monedero y cuentas de ahorro del programa Tekoporá. Para ello se realizaron jornadas masivas de educación financiera sobre cuentas de ahorro, tarjetas de débito, uso de cajeros automáticos y billeteras electrónicas. En República Dominicana, Proyecto Capital apoyó la implementación de un piloto de la estrategia de inclusión financiera de familias de bajos ingresos con la formación de grupos de ahorro, apertura de cuentas individuales y grupales, y microseguros. En Chile, Proyecto Capital apoyó al gobierno en el proceso de migración de pagos presenciales a pagos electrónicos. En complemento, además de proveer asistencia técnica, Proyecto Capital participó en la evaluación de impac-

to y de procesos del Piloto de pagos electrónicos *ChileCuenta*, realizada por la Universidad de Chile. Otro ejemplo es la intervención que se llevó a cabo en Honduras en el momento en que el gobierno realizó una licitación pública para bancarizar a las receptoras de transferencias monetarias condicionadas del programa Bono Vida Mejor. En respuesta a este proceso, Proyecto Capital elaboró una cápsula exprés de educación financiera para dar respuesta efectiva al proceso masivo de apertura de cuentas. Esta estrategia se diseñó considerando el momento en el que las mujeres van por primera vez al banco a abrir su cuenta de ahorros para recibir el bono. Esta herramienta logró ser clara, muy sencilla, concisa, contundente y generadora de confianza.

En relación también con la inclusión financiera, Proyecto Capital ha participado con varias instituciones financieras en la creación y diseño de productos básicos para la población vulnerable. En Paraguay, por ejemplo, participó en la creación de un producto básico de ahorro con el objetivo de fomentar la inclusión financiera. De igual forma, con el banco BHD León en República Dominicana, creó un producto individual y uno colectivo, para el usuario y los grupos de ahorro respectivamente. Destacan también los productos con compromisos o límites de liquidez, como *Mujeres Ahorradoras* en Acción de Colombia, que fija una meta de ahorro (150.000 COP) a manera de contrapartida para la recepción de la TMC (otros 150.000 COP), motivando a las usuarias para que utilizaran el monto total de 300.000 COP en un emprendimiento personal o grupal. En lo que se refiere a fomentar la confianza en las instituciones financieras formales y en el uso de productos financieros, aparte de trabajar de forma muy estrecha y directa con los participantes en un gran número de programas, Proyecto Capital se ha enfocado en trabajar en primer lugar con personas de confianza de los participantes: pares, líderes comunitarios, gestores o lideresas ya escogidas por los programas de go-

bierno, para que, posteriormente, estos transmitan lo aprendido a los participantes de los programas; en segundo, con los funcionarios de las instituciones financieras y de los gobiernos, para acercar el sector financiero a los participantes y que estos no lo sientan como algo ajeno. Por ejemplo, en un acuerdo con el Banco Central de Brasil, el banco central subcontrató a los bancos comunitarios en un grupo de municipios para que los agentes de estos bancos fueran los que implementaran el programa LISTA Brasil, y además transmitieran la capacitación en el uso de las tabletas de forma correcta a los beneficiarios. Otra implementación similar se hizo con los agentes de los centros de asistencia social del gobierno en otros municipios de Brasil, quienes fueron capacitados por Proyecto Capital. Una tercera implementación fue realizada con la organización World Vision, a través de sus *agentes comunitarios*. Los agentes son personas de la misma comunidad que fueron capacitadas durante la implementación para llevar a cabo la capacitación en el uso de las tabletas digitales de los usuarios. Esta intervención fue considerada la más exitosa. La evidencia muestra que la implementación de los programas entre pares es conveniente.

Otra forma que ha considerado Proyecto Capital para fomentar la confianza de la población vulnerable en las instituciones financieras formales, además de facilitar el acceso físico de las mismas, es utilizar intermediarios más cercanos a esta población, como son los corresponsales bancarios. Un ejemplo es *Mi bono vida mejor* en Guatemala, en el cual además de la educación financiera el Banco G&T habilitó un corresponsal bancario donde más del 80% de las usuarias decidieron abrir una cuenta de ahorros simplificada. También se promovió la confianza en *Pensando en el mañana*, proyecto coordinado con varias cooperativas en Ecuador, en el que se introdujeron incentivos no monetarios para fomentar la confianza en las instituciones financieras. Los incentivos con-

sistieron en la entrega de alcancías de plástico con monedas simbólicas en el momento de abrir la cuenta de ahorro programado. La idea era facilitar las cuentas mentales del dinero, a través de dinero simbólico que se iba introduciendo en la alcancía en la misma cuantía que la cantidad que ahorraban en la cuenta con dinero real. Luego, podían verificar si el dinero de la alcancía y el de la cuenta coincidían, logrando así eliminar el sesgo de falta de confianza en las instituciones financieras. Este programa se realizó con población receptora de TMC, con el objetivo de promover el ahorro y romper las barreras autoimpuestas hacia el sistema financiero.

Finalmente, buscando la continuidad en las intervenciones, Proyecto Capital ha hecho lo posible para que los programas no sean una intervención temporal y ha logrado que algunos se apliquen de forma regular. Esto lo ha hecho de dos formas. En primer lugar, buscando que las intervenciones tengan una duración mínima (en promedio unos cinco meses). Un ejemplo, es la estrategia de educación financiera a través de programas de radio “Ahorra Conmigo” en Bolivia, el cual se transmitió durante tres años. En segundo lugar, en la medida de lo posible, Proyecto Capital ha buscado que, pasado un tiempo después de una intervención, esta se complemente con otras intervenciones, como es el caso de los Mensajes de Aliento de Lista. Sin embargo, aún no se ha logrado que los programas sean completamente continuos. En gran medida, esto se debe a que mantener un programa es muy costoso y los gobiernos e instituciones involucradas de la región no cuentan con recursos suficientes para ello, o deben priorizar otro tipo de intervenciones en la lucha contra la pobreza.

3.4 Evaluación y seguimiento de los programas de capacitación financiera

Dos elementos que se destacan de las estrategias de capacitación financiera de Proyecto Capital es que, en su mayor parte: i) se evalúa y se da seguimiento a los programas a través de pilotos, pruebas de campo, grupos focales, e incluso a través de las mismas aplicaciones que utilizan para implementar los programas y que permiten captar datos telemétricos, de comprensión de contenidos y de salud financiera; y ii) se trata de incorporar las enseñanzas aprendidas con base en la experiencia y el análisis de datos. En algunos casos incluso, las estrategias son diseñadas con los propios participantes con un proceso de interacción y retroalimentación constante, como ocurrió con la aplicación *Educhef*. Con estas evaluaciones regulares se pretende medir el interés de los usuarios en los programas, evidenciar la viabilidad de los mismos y sus potenciales efectos.

En general, las evaluaciones se han enfocado en analizar los efectos de los programas de capacitación financiera en distintos resultados: número de cuentas de ahorro abiertas, uso de las cuentas (transacciones), nivel y evolución de los conocimientos financieros, liderazgo y empoderamiento, habilidades numéricas, preferencia por participar con las instituciones financieras, adaptabilidad de los productos creados, uso de cajeros y cuentas de ahorro (saldos promedio), formación de grupos y habilitación de cuentas de ahorro, autocuidado, alcance de los programas en número de participantes y autoestima, entre otros.

Las evaluaciones se llevan a cabo a través de encuestas, entrevistas, grupos focales y, solo en un caso, a través de métodos experimentales. En gran parte de los programas se han logrado los objetivos en cuanto

al alcance en términos del número de participantes, cambios en los conocimientos financieros y apertura de cuentas de ahorro en el caso de los programas de TMC. Además, de las distintas evaluaciones llevadas a cabo por Proyecto Capital se obtiene que algunos de los componentes transversales o específicos más exitosos de la capacitación financiera son el autocuidado y la autoestima. Este aspecto es de especial relevancia en el caso de las mujeres cabeza de hogar, quienes generalmente no asumen aspectos de representación en sí mismas y hacen grandes sacrificios para mantener la buena salud de los hijos permitiendo el deterioro de la salud propia. Al comprender la importancia del autocuidado y al sentirse empoderadas, tanto los hábitos alimenticios como los de ahorro mejoran. Aunque en el momento no hay investigaciones que correlacionan directamente los temas de autocuidado y autoestima con los cambios de hábitos financieros, en los cientos de grupos focales realizados expost por Proyecto Capital, las mismas usuarias han expresado la importancia de estas temáticas en sus vidas.

Cabe señalar que en general las evaluaciones de los programas son, además de escasas, en muchos casos inconclusas. Como ha ocurrido en otras experiencias, a pesar de los esfuerzos realizados, los resultados de las intervenciones a veces no han sido los esperados. Es el caso del programa de radio en Bolivia “Ahorra conmigo”, cuyo resultado de evaluación mostró que no hubo diferencias sustanciales en los conocimientos de educación financiera entre la gente que sí escuchó el programa y la gente que no lo hizo.

Otro ejemplo es la estrategia de “marketing social” sobre educación financiera que diseñó Proyecto Capital en Colombia para receptoras de TMC del programa Más Familias en Acción (MFA). Los resultados mostraron que existieron ciertas barreras relacionadas con la credibilidad y

coherencia de los mensajes, lo que obstaculizó la eventual generación de cambios de comportamiento. Aunque a diciembre de 2017 la evaluación todavía estaba en curso, existían resultados preliminares que parecen demostrar el impacto de la película de educación financiera y de los mensajes de texto en el conocimiento del uso que puede darle a la cuenta de MFA. No parece, sin embargo, haber impacto en el comportamiento de los saldos de ahorro de las cuentas. Una de las lecciones aprendidas de estas experiencias es que los medios masivos tienen un potencial enorme para llevar mensajes de educación financiera a millones de hogares de forma costo-efectiva, pero el solo hecho de alcanzar masivamente a la población no garantiza un impacto efectivo en el comportamiento de la población. Más importante que el canal mismo escogido, la clave parece ser el contenido transmitido. Particularmente, se deben tener en cuenta los aprendizajes de la economía del comportamiento que apuntan a privilegiar mensajes cortos y concretos sobre contenidos largos o vagos, y a contenidos orientados a la acción, con mensajes claros sobre el *cómo* más que sobre el *qué*, tendientes a facilitar igualmente la toma de decisiones.

Existen experiencias de programas de capacitación financiera implementados por otras instituciones, en las que los propios beneficiarios capacitados manifiestan que la capacitación financiera no fue adecuada. Por ejemplo, en Ecuador, en la transición del pago en ventanilla al pago en tarjeta del programa MIES Bono Rápido se detectaron fallas de capacitación de beneficiarias en el uso de tarjetas (Samaniego & Tejerina, 2010; Fernández & Ochoa, 2008). Además, en algunos casos, los cajeros funcionaban de manera diferente a como les habían mostrado, y el guardia (sin ningún tipo de capacitación previa) era la persona que les apoyaba en el uso del cajero. En respuesta a estas dificultades, el programa de Proyecto Capital Colombia Lista (2012) decidió crear en la tableta un

simulador de cajero automático genérico, donde las usuarias pudieran practicar retiros y consultas de saldo sin miedo a perder el dinero o a bajar el saldo debido a las consultas. La experiencia ha sido muy positiva y hasta el momento es uno de los módulos preferidos de las usuarias de la aplicación. Esta intervención, conocida como *Lista para ahorrar*, es la única de Proyecto Capital que cuenta con una evaluación experimental. Los resultados preliminares muestran el efecto positivo en el conocimiento, la confianza y los ahorros. Los resultados finales podrían brindar una herramienta importante en la inclusión financiera a través de TMC y bajar los costos de estas intervenciones gracias al uso de herramientas digitales.

Recientemente, Tejerina & Pizano (2016) analizaron esta intervención y otras ligadas a programas de TMC e inclusión alrededor del mundo. La evidencia del impacto de estas intervenciones no es concluyente, aunque sí se deriva una serie de elementos que podrían ayudar al éxito de los programas ligados, de nuevo, a la literatura de economía del comportamiento revisada. Los autores encontraron solo tres evaluaciones de impacto aleatorizadas de este tipo de intervenciones, dos de ellas de capacitación financiera. Con relación a estas dos últimas, además de la evaluación del programa *Lista para ahorrar*, se llevó a cabo una evaluación de impacto del programa piloto de Promoción de la Cultura de Ahorro en Familias en Pobreza para las beneficiarias Familias en Acción en Colombia. Para ello se dividió a las beneficiarias en cuatro grupos para recibir: i) un incentivo monetario (lotería con base en el saldo promedio de ahorro), ii) educación financiera (seis talleres mensuales), iii) un incentivo monetario y educación financiera, y iv) un grupo de control. Como primeros resultados se obtuvo que, en general, todos los tratamientos tuvieron un efecto positivo estadísticamente significativo en la mayor parte de los comportamientos de ahorro evaluados, en otros no.

Una de las debilidades de los resultados de este estudio es el tamaño pequeño de la población que recibió cada tratamiento.

Las evaluaciones experimentales de intervenciones en ámbito de pobreza se han convertido en algo controvertido tanto en foros académicos como entre hacedores de política pública. En particular, para el caso de los programas de alfabetización financiera se ha generado un debate sobre si estas evaluaciones captan el hecho de que los programas tengan efectos permanentes sobre los comportamientos financieros de las personas y si estos resultados de intervenciones en muestras pequeñas pueden ser generalizados. Por todo ello, y con base en la experiencia de Proyecto Capital, se afirma la importancia de tratar de utilizar distintas metodologías empíricas complementarias para evaluar los efectos de las intervenciones⁹. En gran parte de los casos, la barrera fundamental para poder llevar a cabo evaluaciones sólidas y rigurosas es el costo de las mismas, además de ciertos acuerdos institucionales e incluso temas éticos, como el excesivo paternalismo de estas intervenciones.

⁹Otra metodología de evaluación y monitoreo que también se puede utilizar para medir el impacto de programas sociales centrados en el aprendizaje es The Most Significant Change (MSC), que utiliza testimonios y la participación de todos aquellos implicados en los programas objeto de estudio. <https://www.mande.co.uk/docs/MSCGuide.pdf>. Sin embargo, no hemos encontrado ejemplo de este tipo de evaluaciones en programas de educación financiera.

4. Discusión y conclusiones

En este capítulo hemos presentado, en primer lugar, los principales resultados que se derivan de varias literaturas que con distintas metodologías y enfoques teóricos estudian los posibles efectos o relaciones de las capacidades y las decisiones financieras. En la segunda parte del capítulo, describimos y analizamos los principales elementos y resultados de las intervenciones de capacitación financiera que ha realizado Proyecto Capital. De ambas discusiones se extrajo una serie de lecciones y aspectos clave a incorporar a futuro en las intervenciones que tratan de proporcionar capacidades financieras a la población vulnerable de forma efectiva.

Del lado de la literatura académica, en primer lugar, los trabajos a partir de encuestas financieras de hogares ponen de manifiesto que el nivel de conocimientos financieros de la población general es bajo, en especial el de la más vulnerable. Aunque los resultados de las encuestas sobre el efecto de la educación financiera son en algunos casos inconclusos, la principal lección aprendida es que el comportamiento financiero de los individuos depende de aspectos psicológicos y sesgos cognitivos que influyen en que las personas no tengan la capacidad para procesar tanta información o decidan no prestar atención a información clara y disponible. Entre los sesgos y aspectos psicológicos analizados dentro de la economía del comportamiento se encuentran: la tendencia a dejar todo para después; la contabilidad mental o psicológica; la ilusión monetaria; el sesgo del *statu quo* o preferencia por el momento actual; diferente sensibilidad para las ganancias que para las pérdidas; el efecto o conformidad de grupo; los sesgos de preferencias temporales; sesgos en las expectativas y/o percepciones sobre los acontecimientos futuros; los ex-

cesos de confianza; la disonancia cognitiva; la ilusión de conocimiento; y el anclaje o punto de partida inicial.

La literatura de economía del comportamiento ha proporcionado resultados muy valiosos que ayudan a simplificar el proceso de toma de decisiones. A través de distintas intervenciones experimentales, los trabajos de esta literatura destacan la importancia de tener en cuenta los siguientes elementos que sirven de base para el diseño de intervenciones de alfabetización financiera exitosas: 1) realizar intervenciones en los momentos específicos de toma de decisiones financieras, y de uso de productos y servicios financieros (*Just in Time* o *Teachable Moments*); 2) dar la oportunidad de poner en práctica lo aprendido mediante el uso de productos y servicios financieros; 3) utilizar recordatorios; 4) proporcionar mensajes sencillos y visualmente atractivos; 5) fomentar la confianza en las instituciones financieras; 6) establecer planes financieros y crear los compromisos para alcanzarlos; 7) definir un menor número de opciones financieras disponibles; 8) proponer programas realizables, buscando pequeños cambios; 9) brindar asesoramiento personalizado en vez de información aislada o educación pasiva; y 10) tener en cuenta los sesgos cognitivos específicos de la población más pobre y de las mujeres, entre otros. Este último punto es especialmente importante a tener en cuenta en aquellas intervenciones que tratan de promover comportamientos financieros saludables en la población más vulnerable, como es el caso de las llevadas a cabo por Proyecto Capital. Finalmente, se determina que las intervenciones más exitosas son aquellas que consideran varios de estos elementos.

Una reflexión sobre estas intervenciones es que, a veces, son calificadas como un exceso de paternalismo. En concreto, se quiere enfatizar en la importancia de que las intervenciones mantengan una visión de libertad

de decisión de la persona. Esto cobra aún mayor relevancia en el caso de las personas más pobres, en quienes los niveles de autoestima o autoconfianza son especialmente bajos, y son por ello más vulnerables al accionar de los programas. Las instituciones públicas y privadas nunca deben perder de vista que la intervención no debe contener elementos de presión y debe buscar el bienestar financiero de las personas.

En la parte final de la primera sección discutimos la literatura de rasgos de personalidad y características cognitivas. Por un lado, de los trabajos que evalúan el papel de las características cognitivas, destacamos la importancia de fomentar las habilidades numéricas de la población debido a su estrecha relación con comportamientos financieros saludables. Además, se enfatiza el hecho de hacerlo desde temprana edad. Adicionalmente, estos trabajos sugieren que las personas con mayores niveles de cognición presentan menores sesgos de comportamiento, otra razón para tratar de fomentar dichas habilidades. Aunque promover las habilidades numéricas debe formar parte de las estrategias de educación general de cada país, puede ser un elemento a tener en cuenta en los programas de Proyecto Capital como parte de estrategias complementarias.

En la última parte de la sección de literatura académica se resalta la importancia de promover la característica de *diligencia*, en concreto la tendencia a planear y el autocontrol en las personas. Este resultado es de gran relevancia a la hora de diseñar programas de educación o inclusión financiera que busquen cambiar o establecer comportamientos financieros saludables para distintos segmentos de la población, más allá del género o la edad como se ha venido haciendo hasta ahora. En concreto, el uso de metodologías empíricas para medir rasgos de personalidad serviría para identificar aquellos individuos que por sus características personales son más proclives a no estar pendientes de sus pagos,

no ahorrar o participar en el sector financiero informal. Para este grupo se podrían diseñar intervenciones usando elementos de economía del comportamiento, que tengan en cuenta la falta de diligencia de estas personas (envío de recordatorios o establecer planes o compromisos de ahorro). Destaca el hecho de que los rasgos de personalidad sean más maleables que las características cognitivas a lo largo del ciclo de vida. Hoy en día apenas existe un grupo reducido pero creciente de estudios que muestran cómo es posible promover características de personalidad en las escuelas sin infringir los derechos de estudiantes o familias en la educación de los niños.

En la segunda parte de este capítulo se resumen y discuten los principales elementos que caracterizan las diversas intervenciones de Proyecto Capital. De esta discusión se extrae una serie de resultados que sintetizan lo hecho hasta ahora y sirven como base para definir el camino a recorrer. En primer lugar, de la experiencia de Proyecto Capital se destaca el énfasis puesto en conocer el público objetivo de los programas y sus necesidades, y con base en este conocimiento definir posteriormente los objetivos, contenidos y canales, adaptando los programas a la realidad de cada país y al grupo al que se quiere llegar. Según lo discutido en este capítulo, los esfuerzos de Proyecto Capital en esta dirección han sido y siguen siendo especialmente importantes dada la variedad de población vulnerable que atiende, y que caracteriza a la región. Los avances en este ámbito deben, por un lado, seguir entendiendo las necesidades de la población más vulnerable, y por otro, extender el público objetivo dentro de este segmento, como programas para la tercera edad y los niños entre los seis y los quince años, aparte de tener en cuenta los resultados mencionados en relación con segmentar a la población según sus rasgos de personalidad.

En segundo lugar, es notable la importancia que ha dado Proyecto Capital a incorporar en sus intervenciones los resultados de la economía del comportamiento. Por ello desde los primeros programas se trató de incluir elementos que tuvieran en cuenta los aspectos cognitivos y psicológicos de las personas en su toma de decisiones financieras: dar la oportunidad de poner en práctica lo aprendido; uso de nuevas tecnologías con componentes lúdicos y visualmente atractivos; uso de mensajes de texto y recordatorios; diseño de productos de compromiso o límites de liquidez; proporcionar capacitación en momentos específicos y pertinentes; oportunidades para discutir entre pares y fomentar el empoderamiento; y atención a distintos grupos teniendo en cuenta que sus sesgos cognitivos pueden ser diferentes, como es el caso de los más pobres y las mujeres. Debido al crecimiento continuo de la literatura académica relacionada con los comportamientos financieros, y a la aparición continua de nuevos resultados y trabajos, Proyecto Capital debería estar siempre cerca y al tanto de los nuevos desarrollos teóricos y metodológicos para asociarlos a sus programas e intervenciones como ha hecho hasta ahora. Una forma es seguir trabajando de manera directa con la academia, centros de investigación y universidades.

En tercer lugar, Proyecto Capital hace especial hincapié en que los programas sean evaluados para aprender de las experiencias e integrar lo aprendido. Proyecto Capital ha tratado de evaluar el efecto de sus programas, principalmente con relación al alcance en términos de número de participantes, conocimientos financieros y apertura de cuentas de ahorro. Un resultado importante es la necesidad de evaluar siempre de manera transversal la autoestima en las mujeres y en la población en extrema pobreza. De la discusión mantenida se concluye que el camino a seguir en cuanto a las evaluaciones viene dado por lograr el equilibrio entre los dos elementos siguientes. Por un lado, tener en cuenta que no

existe un mejor método de evaluación, ya que todos los métodos presentan limitaciones. Lo ideal es tener una visión complementaria de los mismos y poder contar con varios de ellos. Por otro lado, tener en cuenta que los recursos económicos y humanos son limitados, los acuerdos institucionales e incluso ciertos aspectos éticos determinan muchas veces qué métodos se pueden utilizar. La coordinación con otras instituciones es clave para solventar estas limitaciones. Como fue mencionado, Proyecto Capital colabora de forma muy estrecha con distintas organizaciones e instituciones para implementar sus programas, elemento clave para lograr un mayor alcance y no duplicar esfuerzos ni derrochar recursos escasos. Aunque la discusión de quién debe impartir los programas de capacitación financiera sigue sobre la mesa, queda claro que este es un tema de naturaleza e interés social y que, por tanto, deben formar parte los distintos actores públicos y privados de forma coordinada.

Para terminar, como fue discutido a lo largo del capítulo, el desarrollo efectivo y adecuado de las capacidades financieras ayuda a disminuir o paliar algunas de las principales barreras del lado de la demanda que limitan la participación en los mercados financieros formales. Sin embargo, existe una serie de barreras del lado de la oferta derivadas de los costos de transacción e información asimétrica asociados a la intermediación financiera, que son igual de relevantes a la hora de explicar la exclusión del sector financiero (Demirgüç-Kunt *et ál.*, 2015; Cavallo y Serebrisky, 2016). Estos temas se abordan en el capítulo VII, que trata justamente de la oferta de servicios para poblaciones vulnerables y complementa esta discusión. La exigencia de colaterales y garantías, el alto precio de los productos financieros y sus tarifas de uso, y los costos de transporte o desplazamiento son algunos ejemplos. Por tanto, la alfabetización financiera debe ser parte de una estrategia más amplia de inclusión financiera que trate de solventar las distintas barreras aso-

ciadas a la inclusión financiera desde una visión integral. El desarrollo de capacidades financieras debe ir ligado, entre otros, al desarrollo de productos financieros de fácil uso, y de menores costos o gratuitos; a la apertura de puntos de acceso con menores costos, mediante figuras como los corresponsales bancarios y las oficinas móviles; al uso de nuevas tecnologías que abaraten los costos de transacción, como el uso de la telefonía móvil para transacciones financieras; políticas de protección al consumidor financiero; y regulación adecuada de instituciones y productos financieros. Algunos de estos elementos, como el diseño de cuentas simplificadas, ya están presentes en las intervenciones de Proyecto Capital, y, de nuevo, debe hacerse un esfuerzo de coordinación con las instituciones financieras y gobiernos para que sigan existiendo.

Agradecimientos

Las autoras agradecen a Franz Gómez y a Fundación Capital la oportunidad de ser parte de esta aventura; también los valiosos comentarios de Claudio González-Vega, Franz Gómez y Juan Navarrete recibidos durante el “Taller: Mesa de Conclusiones de PK-10 años”. Así mismo agradecemos el valioso apoyo y útiles comentarios de Jorge Maldonado durante el proceso de elaboración de este capítulo. Finalmente, reconocemos la excelente labor de los asistentes de investigación de la Facultad de Economía en la Universidad de los Andes.

Referencias

- Akerlof, G. A., & Shiller, R. J. (2009). *Animal Spirits: How Human Psychology Drives the Economy, and Why It Matters for Global Capitalism*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Almlund, M., Duckworth, A. L., Heckman, J., & Kautz, T. (2011). *Personality*

- Psychology and Economics. *Handbook of the Economics of Education*, 4, 1-181.
- Arnold, J. & Rhyne E. (2016). A Change in Behavior. Innovations in Financial Capability. Center for Financial Inclusion ACCION.
- Ashraf, N., Karlan, D. S., & Yin, W. (2010). Female Empowerment: Impact of a Commitment Savings Product in the Philippines. *World Development*, 38(3), 333-344. doi:10.1016/j.worlddev.2009.05.010
- Atkinson, J., De Janvry, A., McIntosh, C., & Sadoulet, E. (2013). Prompting Micro-finance Borrowers to Save: A Field Experiment from Guatemala. *Economic Development and Cultural Change*, 62, 21-64.
- Atkinson, M., & Messy, F. (2012). Measuring Financial Literacy: Results of the OECD / International Network on Financial Education (INFE) Pilot Study. *OECD Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions* (No. 15).
- Bachas, P., Gertler, P., Higgins, S., & Seira, E. (2015). *Banking on Trust: Debit Cards, Cash Transfer, and Savings in Mexico*. Department of economics. Yale. Recuperado de <https://goo.gl/gKsCbJ>
- Benjamin, D.J., Brown, S.A., & Shapiro J. M. (2013). Who is 'behavioral'? Cognitive ability and anomalous preferences. *Journal of the European Economic Association*, 11(6), 1231-1255.
- Borghans, L., Golsteyn, B. H., Heckman, J., & Humphries, J. (2011). Identification Problems in Personality Psychology. *Personality and Individual Differences* (Special Issue on Personality and Economics), 51, 315-320.
- Cavallo, E., & Serebrisky, T. (Eds.). (2016). *Saving for Development: How Latin Americans Can Save More and Better*. Washington, DC y Nueva York, Estados Unidos: Inter-American Development Bank and Palgrave Macmillan.
- Chan, S., & Stevens, A. H. (2004). Do changes in pension incentives affect retirement? A longitudinal study of subjective retirement expectations. *Journal of Public Economics*, 88(7-8), 1307-1333.
- Chong, A., & Valdivia M. (2017). Social Media Instruments and the Promotion of Financial Inclusion in Peruvian Rural Areas. Partnership for Economic Policy, Working Paper 2017-05.

- Christelis, D., Jappelli, T., & Padula, M. (2010). Cognitive Abilities and Portfolio Choice. *European Economic Review*, 54(1), 18-38.
- Clark, R. L., D'ambrosio, M. B., McDermed, A. A., & Sawant, K. (2006). Retirement plans and saving decisions: the role of information and education. *Journal of Pension Economics and Finance*, 5(01), 45-61.
- Cole, S., & Shastry, G. K. (2009). Smart Money: The Effect of Education, Cognitive Ability, and Financial Literacy on Financial Market Participation. Working Paper 09-071. Harvard Business School, Boston, MA.
- Cole, S., Paulson, A., & Shastry, G. K. (2014). Smart Money? The Effect of Education on Financial Outcomes. *Review of Financial Studies*, 27(7), 2022-2051.
- De Meza, D., Irlenbusch, B., & Reyniers, D. (2008). Financial capability: a behavioural economics perspective. *Consumer research 69, The Financial Services Authority*.
- Deaton, A. (2010). Instruments, Randomization, and Learning about Development. *Journal of Economic Literature*, 48, 424-455.
- Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., & Van Oudheusden, P. (2015). The Global Findex Database 2014: Measuring Financial Inclusion around the World. Policy Research Working Paper 7255, World Bank, Washington, DC.
- Di Giannatale, S., & Roa, M. J. (2018). Barriers to Formal Savings: Micro and Macroeconomics Effects. *Journal of Economic Surveys*. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/joes.12275>.
- Di Giannatale, S., Elbittar, A., & Roa, M. J. (2015). *Características de personalidad y cognitivas: Efectos sobre el comportamiento de repago*. Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos, CEMLA.
- Dupas, P., & Robinson, J. (2013). Savings Constraints and Microenterprise Development: Evidence from a Field Experiment in Kenya. *American Economic Journal: Applied Economics*, 5(1), 163-192.
- Fernandes, D., Lynch Jr, J. G., & Netemeyer, R. G. (2014). Financial literacy, financial education, and downstream financial behaviors. *Management Science*, 60(8), 1861-1883.

- Fernández, K. & Ochoa, L. F. (2008). Evaluación cualitativa y de procesos sobre la *implementación de la Tarjeta Mies – Bono Rápido*: (Casos: Servipagos en Durán, Banco de Guayaquil en Guayaquil y Fácilpago en Manta). Documento de Trabajo. Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo – Senplades.
- Findex Database 2014: Measuring Financial Inclusion around the World. Policy Fox, J., Bartholomae, S., & Lee, J. (2005). Building the case for financial education. *Journal of Consumer Affairs*, 39(1), 195-214.
- Fundación Capital. (2013). La Visión de Fundación Capital sobre la Educación Financiera. Fundación Capital, agosto 2013.
- Gertler, P. J., S. F. Galiani, A. Chong, U. Aldana, C. Navajas, D. Ramshaw, P. Paskov, & J.
- Grinblatt, M., Keloharju, M., & Linnainmaa, J. T. (2012). IQ, trading behavior, and performance. *Journal of Financial Economics*, 104(2), 339-362.
- Heckman, J. J., & Kautz, T. (2013). *Fostering and measuring skills: Interventions that improve character and cognition*. (No. w19656). National Bureau of Economic Research.
- Hogarth, J. M. (2006). *Financial Education and Economic Development*. Paper presentado en la the G8 International Conference on Improving Financial Literacy, Moscow, Russian Federation. Disponible en <<http://www.oecd.org/dataoecd/20/50/37742200.pdf>>
- Hopkins, K. D., & Bracht, G. H. (1975). Ten-Year Stability of Verbal and Nonverbal IQ Scores. *American Educational Research Journal*, 12(4), 469-477.
- Hung, A. A., Meijer, E., Mihaly, K., & Yoong, J. (Eds.). (2009). *Building Up, Spending Down: Financial Literacy, Retirement Savings Management, and Decumulation*. Santa Monica, CA: RAND Corporation.
- Jamshidinaid, B., Chavoshani, C., & Amiri, S. (2012). The Impact of Demographic and Psychological Characteristics on the Investment Prejudices in Tehran Stock. *European Journal of Business and Social Sciences*, 1(5), 160-178.
- Kahneman, D., & Tversky, A. (1984). *Choices, Values and Frames*. Princeton, NJ: Princeton University Press.

- Karlan, D., McConnell, M., Mullainathan, S., & Zinman, J. (2014). *Getting to the Top of Mind: How Reminders Increase Saving*. NBER Working Paper w16205. Cambridge, MA: National Bureau of Economic Research.
- Karlan, D., Ratan, A. L., & Zinman, J. (2014b). Savings by and for the Poor: A Research Review and Agenda. *The Review of Income and Wealth*, 60, 36-78.
- Kaufmann, C. (2012). The Influence of Information Presentation, Psychological Mechanisms, and Personal Characteristics on Households' Financial Decision Making. (Doctoral Dissertation), Universität Mannheim.
- Kausel, E. E., Hansen, E., & Tapia, P. (2016). Responsible Personal Finance: The Role of Conscientiousness in Bank and Pension Savings in Chile. *International Review of Finance*, 16(1), 161-167.
- Kim, J., Garman, E. T., & Sorhaindo, B. (2003). Relationships among Credit Counseling Clients' Financial Wellbeing, Financial Behaviors, Financial Stressor Events, and Health. *Financial Counseling and Planning*, 14(2), 75-87.
- Klinger, B., Castro, L., Szenkman, P., & Khwaja, A. I. (2013a). *Unlocking SME Finance in Argentina with Psychometrics*. IDB-TN-532. IDB Technical Note (Institutions for Development Sector. Fiscal and Municipal Management Division).
- Klinger, B., Khwaja, A. I., & Del Carpio, C. (2013b). *Enterprising Psychometrics and Poverty Reduction*. Springer Science & Business Media.
- Lusardi, A. (2004). Saving and the effectiveness of financial education. In O. S. Mitchell & S. Utkus (Eds.), *Pension Design and Structure: New Lessons from Behavioral Finance* (pp. 157-184). Oxford: Oxford University Press.
- Lusardi, A. (2008). Household saving behavior: the role of financial literacy, information, and financial education programs. *NBER Working Paper 1382*.
- Lusardi, A., & Mitchell, O. S. (2007). Financial Literacy and Planning: Implications for Retirement Wellbeing. *Business Economics*, 42(1), 35-44.
- Lusardi, A., & Mitchell, O. S. (2008). Planning and Financial Literacy: How Do Women Fare? *American Economic Review*, 98(2), 413-417.
- Lusardi, A., & Mitchell, O. S. (2014). The Economic Importance of Financial Literacy: Theory and Evidence. *Journal of Economic Literature*, 52(1), 5-44.
- Lyons, A. C., Rachlis, M., Staten, M., & Xiao, J. J. (2006). Translating Finan-

- cial Education into Knowledge and Behavior Change. *Consumer Interests Annual*, 52, 397-403.
- Marulanda Consultores. (2012). Revisión de experiencias internacionales de inclusión financiera y educación financiera y estrategia preliminar de inclusión financiera para el MIDIS.
- Mastrobuoni, G. (2009). The role of information for retirement behavior: evidence based on the stepwise introduction of the social security statement. *Working Papers, Center for Retirement Research at Boston College, Center for Retirement Research*.
- McArdle, J. J., Smith, J. P., & Willis, R. (2009). *Cognition and economic outcomes in the Health and Retirement Survey*. (No. w15266). National Bureau of Economic Research.
- McCarthy, Y. (2011). *Behavioral Characteristics and Financial Distress*. ECB Working Paper 1303. European Central Bank, Frankfurt, Germany.
- Mejía, D., & Rodríguez, G. (2016). Determinantes socioeconómicos de la educación financiera. Evidencia para Bolivia, Colombia, Ecuador y Perú (Vol. 23). Bogotá, Colombia: CAF.
- Mullainathan, S., & Shafir, E. (2014). Freeing Up Intelligence. *Scientific American Mind*, 25, 58-63.
- OCDE, Banco de la República, CAF y Fogafin (2013). *Financial Education in Latin America and the Caribbean: Rationale and Way Forward*, International Network on Financial Education, Praga.
- OECD (2015). OECD/INFE toolkit for measuring financial literacy and financial inclusion. OECD. Recuperado de <https://goo.gl/zsbj5u>.
- Oechssler, J., Roider, A., & Schmitz, P. W. (2009). Cognitive Abilities and Behavioral Biases. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 72(1), 147-152.
- Ramos (2016). Financial Inclusion for the Rural Poor Using Agent Networks in Peru: Measuring the Impact of Correspondent Banking Agents and Trust Workshops for Conditional Cash Transfer Beneficiaries. Washington, D.C.: World Bank Group.
- Research Working Paper 7255. Washington, DC: World Bank.
- Roa, M. J. (2013). Financial Education and Behavioral Finance: New Insights

- into the Role of Information in Financial Decisions. *Journal of Economic Surveys*, 27(2), 297-315.
- Roa, M. J. (2015). Financial Inclusion in Latin America and the Caribbean: Access, Usage and Quality, *Research Papers 19*, Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos, CEMLA.
- Roa, M. J., Alonso Másmela, G.A., García Bohórquez N., & Rodríguez Pinilla, D. A. (2014). *Financial Education and Inclusion in Latin America and the Caribbean: Programs of Central Banks and Financial Superintendencies*, Books, Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos, CEMLA.
- Roa, M. J., Garrón, I. & Barboza, J. (2018). Financial Decisions and Financial Capabilities in the Andean Region. *Journal of Consumer Affairs*. doi:10.1111/joca.12187.
- Samaniego, P., & Tejerina, L. (2010). *Financial Inclusion through Bono de Desarrollo Humano in Ecuador: Exploring options and beneficiary readiness*. Social Protection and Health Division. InterAmerican Development Bank.
- Schuerger, J. M., & Witt, A. C. (1989). The Temporal Stability of Individually Tested Intelligence. *Journal of Clinical Psychology*, 45(2), 294-302.
- Shah, A. K., Mullainathan, S., & Shafir, E. (2012). Some Consequences of Having Too Little. *Science*, 338, 682-685.
- Sherraden, M. S. (2010). Financial capability: What is it, and how can it be created. *University of Missouri–St. Louis: Center for Social Development 10-17*.
- Tejerina, L., & Pizano, V. (2016). *Programas de transferencias monetarias condicionadas e inclusión financiera*. Inter-American Development Bank. TN-1140.
- Thaler, R. H., & Sunstein, C. (2003). Libertarian Paternalism. *The American Economic Review*, 93(2), 175-179.
- Thaler, R. H., & Sunstein, C. R. (2008). *Nudge: Improving Decisions about Health, Wealth, and Happiness*. New Haven and London: Yale University Press.
- Van Rooij, M., Lusardi, A., & Alessie, R. (2011). Financial Literacy and Stock Market Participation. *Journal of Financial Economics*, 101(2), 449-472.
- West, M.R., Kraft, M.A., Fin, A.S., Martin, R., Duckworth, A., Gabrieli, C.F., & Gabrieli, J.D. (2016). Promise and Paradox: Measuring Students' Non-cogni-

tive Skills and the Impact of Schooling. *Educational Evaluation and Policy Analysis*, 38, 1(148-170).

Wong, A., & Quesada, J. A. (2009). *El Comportamiento Humano en las Finanzas PriceWaterHouseCoopers e IMEF*. Mexico, D.F.: Instituto Mexicano de Ejecutivos de Finanzas.

Xiao, J.J., Tang, C., & Shim, S. (2009). Acting for Happiness: Financial Behavior and Life Satisfaction of College Students. *Social Indicators Research*, 92(1), 53-68.





Capítulo v.
**Soluciones digitales para
la inclusión financiera**

Ana Pantelic, PhD

La experiencia de Proyecto Capital y otras iniciativas a nivel mundial han demostrado que la inclusión financiera requiere no solo el *acceso* a productos y servicios financieros, sino también su *uso*. Sabemos que, en 2017, 69% de los adultos del mundo tenían acceso a un producto financiero. Sin embargo, solo la mitad (52%) de ellos reportaron haberlo usado para hacer, por lo menos, un pago digital durante un año, y aún menos personas lo usaron para ahorrar; de hecho, solo 3% de los adultos en países en desarrollo aseguraron ahorrar en sus cuentas (Demirgüç-Kunt et al., 2018). Para promover el uso de las cuentas y lograr un aumento en la transaccionalidad, es imprescindible trabajar en la demanda y así generar confianza en el sistema financiero. De esta manera, se irán cambiando actitudes, aumentando el conocimiento de la población y desarrollando capacidades financieras para que la gente pueda usar el sistema financiero, así como mejorar su situación económica.

Desde su inicio, Proyecto Capital ha enfatizado el trabajo en la demanda como uno de sus tres pilares fundamentales para lograr la inclusión financiera (los otros son el trabajo con la oferta y con la política pública). Los programas enfocados en educación financiera buscaban acercar la población a la oferta financiera e incentivar el ahorro; y en varios casos tuvieron éxito, aunque solo a pequeña escala, como se evidencia en el segundo capítulo. Quedó claro que para generar capacidades financieras a gran escala y llegar a los millones de personas que no usaban servicios financieros —empezando con los receptores de transferencias monetarias condicionadas— era imprescindible diseñar una iniciativa escala-

ble, sin que perdiera su efectividad.

Varios estudios académicos confirman que el conocimiento y las capacidades financieras son esenciales para que la población vulnerable y de bajos recursos acceda a la información necesaria sobre productos y servicios financieros. También son importantes para que las personas tengan una actitud positiva frente al sistema bancario, y para que tomen mejores decisiones financieras, de tal manera que logren suavizar sus flujos de dinero, tanto a corto como a largo plazo (Arnold and Rhyne, 2017). Sin embargo, la evidencia empírica sobre la efectividad de los programas de educación financiera ha sido mixta, dado que muchas intervenciones no lograron generar impacto sobre el comportamiento financiero y no existe suficiente análisis de los costos y beneficios de estos programas (Miller et al., 2015). Además, a pesar de usar canales novedosos como las telenovelas, los programas de radio, el teatro callejero y más, no se lograba el equilibrio entre el costo (escala) y la efectividad (impacto).

1. La oportunidad digital

Aunque ya existían iniciativas para incluir tecnologías de información y comunicación en los programas de educación financiera, hasta entonces se limitaban al uso de mensajes de texto (SMS) y de voz, incentivos “monetarios” (por ejemplo, minutos en el celular) y aplicaciones para facilitar el trabajo del personal en el campo. No existían programas digitales de capacitación financiera diseñados para la población de bajos recursos, con analfabetismo y, sobre todo, dirigidas a las personas de zonas rurales. Por eso, con los avances tecnológicos y la expansión de infraestructura digital quedó claro que las soluciones digitales iban a

tener un papel muy importante en la inclusión financiera (Mas, 2016).

En ese sentido, el equipo de Fundación Capital, a través de Proyecto Capital, decidió experimentar con tecnología para diseñar una iniciativa costo-efectiva que pudiera generar economías de escala. Así, tras incurrir en altos costos de inversión al inicio, con cada nuevo usuario los costos por persona atendida disminuyeron. El equipo de Fundación Capital ya conocía la experiencia transformadora de “Hole in the Wall,” liderada por Sugata Mitra, en India. En el experimento de Mitra se instalaron computadoras conectadas a Internet en un muro de un barrio urbano pobre, con tan solo un cartel donde se indicaba que eran diseñadas para niños y que su uso era gratuito. Sin embargo, no se daba explicación alguna sobre cómo usarlas. A través de un estudio que duró cinco años, se demostró que los niños, sin ningún apoyo externo, consiguieron aprender a usar la computadora, manejar los programas y buscar información en la red (Mitra and Crawley, 2014). Este éxito inspiró al equipo para diseñar un programa de capacitación financiera digital.

A finales del 2011, el equipo de Fundación Capital en Colombia comenzó entonces con la hipótesis de que esto se podría replicar en el contexto latino. Se empezó a idear un programa de capacitación digital de educación financiera para las familias de bajos ingresos y, sobre todo, para las mujeres receptoras de transferencias monetarias condicionadas. A partir de los aprendizajes de la economía del comportamiento y de los experimentos detallados por los economistas Thaler y Sunstein en su libro *Nudge* (2008), el equipo decidió integrar mensajes de aliento para promover cambios de comportamiento en la población objetivo. Así empezó a concebir una solución digital para generar capacidades financieras a bajo costo.

En 2012, trabajando en alianza con el gobierno de Colombia y con financiación de las Fundaciones Citi y Ford más el Fondo Internacional de Desarrollo Agrícola de Naciones Unidas (FIDA), el equipo tomó la inspiración y decidió hacer una prueba de concepto, comenzando con los procesos de ideación, investigación, diseño, desarrollo y pruebas, para aterrizar las ideas en un programa piloto, con el objetivo de validar la hipótesis de que la inclusión financiera se podría fortalecer a través de soluciones digitales con un nivel bajo de supervisión en terreno. En tan solo seis meses, se terminó el diseño y desarrollo tecnológico de una innovadora solución digital, la cual —dando vuelta a la tuerca— se creó pensando en tabletas digitales, y no en computadoras, porque las pantallas táctiles eran más fáciles de usar.

2. Inversión en innovación

Así se creó la Iniciativa LISTA, diseñada para brindar servicios de capacitación a la población de bajos ingresos incluso en zonas rurales. A través de una aplicación en tabletas digitales, LISTA transmitirá conocimiento y capacidades financieras a la población receptora de transferencias monetarias condicionadas – en su mayoría mujeres adultas, cabezas de hogar viviendo en zonas rurales. Durante dos meses y medio, en el marco de un proyecto piloto, se distribuyó la aplicación LISTA a través de veinticuatro tabletas en diez municipios rurales de Colombia.

Como parte de la prueba, se experimentaron múltiples estrategias de distribución, incluyendo tabletas empotradas en lugares fijos y la rotación de tabletas por parte de lideresas comunitarias, algunas de las cuales ya habían recibido capacitación en temas financieros. También se hicieron experimentos sobre la mejor manera de incentivar la rotación

(como una remuneración para las lideresas según el número de personas alcanzadas y capacitadas) y el uso (como mensajes de motivación y recargas a los celulares de los usuarios por haber cumplido nuevos módulos).

Se implementaron estrategias diversas durante la prueba de concepto porque no se sabía si la población, que tenía muy bajo nivel de alfabetización digital, iba a rechazar las tabletas y si se necesitaría una infraestructura más compleja para incentivar tanto la distribución como el uso de las mismas tabletas (Figura 5.1).

Figura 5.1.

Las diversas estrategias durante la prueba de concepto

TABLETAS EMPOTRADAS EN LUGAR FIJO	ROTACIÓN POR PARTE DE LIDERESAS COMUNITARIAS CAPACITADAS	ROTACIÓN POR PARTE DE LIDERESAS SIN CAPACITACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> - Oficina del banco público en el centro del municipio - Edificio de la alcaldía, en oficina del programa TMC 	<ul style="list-style-type: none"> - Con incentivo financiero para lideresas que rotan - Sin remuneración para lideresas comunitarias 	<ul style="list-style-type: none"> - Con incentivos (recargas) y mensajes de aliento para usuarios - Sin incentivos de uso
<p style="text-align: center;">ESTRATEGIAS COMPLEMENTARIAS</p>		
<ul style="list-style-type: none"> - Mensajes de aliento (voz y SMS) con cápsulas de educación financiera y motivación de seguir buenas prácticas financieras - Rotación facilitada por cogestores de un programa gubernamental (Red Unidos) - Uso de radio para difundir información sobre el proyecto y tabletas empotradas 		

Una vez terminada esta fase piloto, que fue acompañada por una evaluación externa de procesos y resultados, se consiguieron muchos aprendizajes acerca el diseño y el desarrollo de las aplicaciones en este entorno,

sobre todo en cuanto a la experiencia de usuario de los adultos con bajas capacidades digitales, y en algunos casos, analfabetas (Figura 5.2). Se definieron también oportunidades de mejora, tanto en el modelo de distribución como en el mismo producto.

Figura 5.2.
Los principales hallazgos de la fase piloto



(1) Se generó una prueba del concepto, que demostró la factibilidad de diseñar y desarrollar programas digitales, efectivas y eficientes, de capacitación directa a la población de bajos ingresos y vulnerable, incluyendo personas viviendo en zonas rurales. Se logró una participación activa por los usuarios, en su mayoría mujeres adultas, a pesar de ser un programa tecnológico con supervisión ligera. De hecho, la iniciativa generó mucho interés y se duplicó el número de participantes en un tiempo corto (se esperaba llegar a 600 personas y se llegó a 1.270 personas, de las cuales 74% cumplieron con toda la capacitación). Se comprobó que ni los incentivos testeados ni el grado de capacidades financieras de las lideresas que rotaron las tabletas hicieron la diferencia en aumentar el uso de LISTA. Al contrario, se encontró que la aplicación por sí misma fue suficientemente motivadora para los participantes, y que la experiencia pedagógica de autoaprendizaje fue adecuada para la población objetivo. Los mensajes de aliento (voz y SMS) fueron mandados a ochocientas mujeres y también fueron exitosos, con 84% de los receptores escuchando completamente las grabaciones. La evaluación de resultados mostró que los participantes valoraron más los mensajes de texto

dado que tuvieron la posibilidad de revisarlos en cualquier momento desde sus celulares.

(2) A través de una experimentación extensa, se identificó un modelo efectivo de distribución. Desde el inicio, quedó claro que el modelo de tabletas empotradas no iba a funcionar bien, dado que la población objetivo, en su mayoría, no vivía en el centro de las ciudades donde se ubicarían las tabletas, sino en zonas rurales y alejadas. Asimismo, como adultos sin mucha experiencia en el uso de tecnología, les daba miedo dañar las tabletas. Esto se debe a que las percibían como muy costosas y les daba vergüenza cometer un error al usarlas en público. Por eso, se diseñó un sistema de rotación de los dispositivos entre las familias receptoras de TMC, con el apoyo de lideresas comunitarias, en muchos casos vinculadas al mismo programa. De esta manera, las usuarias de LISTA tuvieron la oportunidad de capacitarse desde la privacidad de sus propias casas o en entornos cercanos como la casa de la lideresa comunitaria. El modelo de rotación se usó en experimentos posteriores y sigue siendo la metodología más popular para distribuir LISTA.

(3) Los estudios en campo, complementados por la evaluación de resultados y el análisis de datos de uso captados por las tabletas, señalaron la necesidad de hacer inversiones en la mejora del producto. Por querer probar la herramienta en el campo en un tiempo muy limitado, se lanzó la aplicación sin suficientes pruebas, así que la misma tuvo muchas fallas que había que corregir. También hubo que cambiar el sistema operativo de iOS a Android, ya que no fue muy costo-efectivo seguir la implementación con tabletas costosas como las que se usaron en el piloto. Finalmente, se determinó la necesidad de hacer varios ajustes en los contenidos y la arquitectura de la aplicación para que los módulos didácticos tuvieran más interactividad. Así las versiones posteriores incorporaron

más juegos, ejercicios, simuladores y videos directamente en los módulos didácticos.

3. La evolución de LISTA

El proceso de desarrollo de la Iniciativa se puede caracterizar por una serie de fases, nominadas como: inspiración, prueba de concepto, experimentación, expansión regional, escalonamiento, generación de evidencia, desarrollo de alianzas y búsqueda de sostenibilidad (Figura 5.3). A partir del momento de inspiración y las inversiones en la prueba de concepto, se detectó la necesidad de seguir explorando oportunidades para la evolución de LISTA y cada fase generó más aprendizajes.

Figura 5.3.
La línea de tiempo de la evolución de LISTA (2011-2018)



Cuando se terminó el piloto, comenzó un período de experimentación, en el cual el equipo invirtió en mejoras a la aplicación, también probando distintos modelos de implementación para que la iniciativa fuera

más sostenible. En 2013 empezó una expansión regional, primero con la adaptación de LISTA a Brasil, y luego en 2014 con implementación en Brasil y pruebas en República Dominicana. El escalonamiento de implementación de LISTA continuó en 2015 cuando se inició el programa *LISTA para Ahorrar* en Colombia, con una meta ambiciosa de llegar a cien mil participantes del programa TMC; un salto importante comparado con las implementaciones anteriores. En este mismo año empezaron testeos en Honduras (Figura 5.4).

Figura 5.4.
Los logros de LISTA en cobertura de países y usuarios



Los esfuerzos de expansión llevaron a que el número de usuarios saltara de 20.000 en 2014 a 200.000 en 2016. En este año, año de la evidencia, se concluyó una evaluación de impacto rigurosa del escalonamiento de LISTA a las cien mil personas en Colombia. Esta evaluación, a cargo de *Innovations for Poverty Action*, confirmó que LISTA generó cambios notables en los conocimientos, actitudes y prácticas financieras de sus usuarios, además de generar cambios de comportamiento. En 2017, se recibió financiación de USAID para llevar a cabo nuevas alianzas para seguir escalando LISTA y el equipo siguió invirtiendo en investigación para poder mejorar la iniciativa y resultados para la población. También se inició la búsqueda de modelos para su sostenibilidad.

La evidencia empírica, detectada a través de la evaluación rigurosa, demostró que LISTA tiene impacto positivo en sus usuarios (Figura 5.5).

Comparando los grupos de tratamiento y control a través de tres ejes de análisis (conocimiento, actitudes, y prácticas y desempeño financiero) se identificaron varios impactos¹⁰.

Figura 5.5.
Los hallazgos preliminares de la evaluación de impacto

		☆☆☆ significativo a 1%	☆☆ significativo a 5%	☆ significativo a 10%	CORTO PLAZO	MEDIO PLAZO
CONOCIMIENTO 	Cree que puede dejar dinero en la cuenta de MFA	☆☆☆			☆☆☆	☆☆
	*Quiz: puntaje total	☆☆☆			☆☆☆	☆☆☆
	*Quiz: ahorro	☆☆☆			☆☆☆	☆☆
	*Quiz: presupuesto	☆☆☆			☆☆☆	
	*Quiz: deuda					☆☆
	*Quiz: matemáticas				N/A	☆☆
	Preferencia dinero hoy/en un mes				N/A	☆☆☆
Preferencia ahorrar en banco/efectivo				☆☆☆	☆☆☆	
* Resultados de un test de "verdadero o falso" que incluía 3 secciones: presupuesto, deuda y ahorro						
ACTITUDES 	Se considera optimista				N/A	☆☆☆
	Confía en otras personas (de su comunidad)				N/A	☆☆
	Confía en otras personas (en general)				N/A	
	Confianza en bancos				☆☆☆	☆☆☆
	Comodidad con los bancos				☆☆☆	
PRÁCTICAS Y DESEMPEÑO 	Deja dinero en la cuenta de MFA				N/A	☆☆
	Se siente capaz de enseñar a usar un ATM				N/A	☆☆☆
	Ha enseñado a alguien a usar un ATM				N/A	☆☆
	Tiene una meta de ahorro				☆☆☆	☆☆☆
	Ahorra formal e informalmente				☆☆☆	☆☆☆
	Ahorra formalmente				☆☆	
	Ahorra informalmente				☆☆☆	☆☆☆
	Maneja las cuentas del hogar					☆☆
	Ahorraría en caso de emergencia				N/A	☆☆☆
Ahorraría si recibiera dinero extra				N/A	☆☆☆	

Adaptado de las conclusiones preliminares de la evaluación de impacto (2016)

¹⁰ Las conclusiones provienen de un informe preliminar de resultados de la línea final hecha por Attanasio, Bird y Lavado (2016). Más información sobre los resultados disponible en <https://www.poverty-action.org/impact/improving-financial-behavior-with-tablet-based-app>.

Se confirmó que LISTA aumenta el conocimiento financiero básico de los participantes, que ahora mejor entienden conceptos como ahorro y presupuesto e incrementaron sus habilidades con los números. Este último aprendizaje es llamativo porque no fue un objetivo establecido por el programa, sino un efecto inesperado de la interacción de los usuarios con LISTA. La Iniciativa también afectó las actitudes financieras de los usuarios, generando mayor confianza en los bancos, e incrementando la confianza dentro de la propia comunidad. Esto se debe probablemente al modelo de rotación que genera lazos entre los miembros de la comunidad, quienes también expresaron mayor confianza hacia el futuro.

Finalmente, el objetivo más complejo de conseguir fue el mejoramiento de las prácticas y el desempeño financiero. La evaluación rigurosa de impacto demostró una mayor habilidad de poner su conocimiento en práctica y el mejoramiento de las prácticas financieras de los participantes. También hubo un incremento en el ahorro de los participantes, aunque se notaba mucho más en el ahorro informal que en el ahorro formal (en la cuenta bancaria).

4. La experiencia del usuario

Desde su concepción, la Iniciativa LISTA contempló llegar a millones de personas, porque solo así se lograría generar economías de escala. Al inicio, la ruta de escalonamiento no era clara. Requirió varios años de experimentación poder definirla. Los aprendizajes principales que surgieron de esta experimentación se pueden resumir desde el papel que juega el contenido, el canal y la comunidad desde la perspectiva del usuario (Figura 5.6).

Figura 5.6.
Las principales áreas de innovación



Consideremos la experiencia de una usuaria típica de LISTA, vamos a llamarla María. María vive con su esposo y tres hijos en las afueras de un pueblo en el departamento de Santa Bárbara en Honduras. Tiene una hija de seis años, un hijo de cuatro años, y una niña recién nacida. Además de trabajar en la casa y cuidar de los niños —por lo cual no recibe ninguna remuneración— tiene un pequeño negocio de artesanías con su vecina, y recibe apoyo del gobierno a través de su programa TMC, *Bono Vida Mejor*. Su día comienza siempre muy temprano, porque tiene que dar de comer a los animales, además de estar con sus niños y encargarse de todo el cuidado familiar. Con tantas responsabilidades y una agenda cargada, María siente que le falta tiempo para participar en programas de capacitación, aunque le encantaría hacerlo.

A María le gustó mucho aprender con LISTA porque los contenidos le parecían útiles y aprendió cosas relevantes para su propia vida, como el uso del cajero automático. Con contenidos didácticos y divertidos, ella aprende mejor y lo está poniendo en práctica. Como LISTA le llegó a través de la tableta, logró perder el miedo de usar tecnología y, por primera vez, usó un dispositivo con pantalla táctil. Lo que más le gustó de aprender con tableta fue mirar los videos de mujeres exitosas, que la inspiraron a soñar con expandir su propio negocio. Dice que si algún día comprase un *smartphone*, le gustaría poder descargar LISTA y tenerla

siempre a mano.

Cuando LISTA le llegó a través de su líder comunitaria, Victoria, las dos empezaron a charlar sobre las dificultades de mantener un presupuesto familiar. María también invitó a su vecina para que se juntara a la capacitación, y las dos repasaron los contenidos y tomaron la decisión de ponerse unas metas de ahorro para poder comprar una máquina para su negocio de artesanías. De esta forma, al estar aprendiendo, ahorrando y comprando en comunidad, se apoyaban mutuamente y ahora son responsables la una de la otra para lograr sus objetivos en conjunto (Figura 5.7).

Figura 5.7.
Sistema de rotación de tabletas



LISTA representa mucho más que una aplicación. Es una iniciativa integral que toma en cuenta las necesidades de sus usuarios y busca llevarles contenidos apropiados para que puedan tomar decisiones informadas que mejoren sus vidas. Es una iniciativa que se preocupa por llegar a ellos a través de canales lúdicos y prácticos que no requieren desgaste de tiempo ni de dinero para que los usuarios se capaciten. Logra crear comunidad a partir del intercambio de conocimiento entre usuarios y

5. El futuro de la Iniciativa LISTA

En todo este proceso de evolución y expansión, la Iniciativa LISTA se ha ido adaptando a otros entornos y países, idiomas y tipos de usuarios. Para 2018, LISTA está en siete países con más de 400.000 usuarios, y se espera que siga creciendo y evolucionando con la inserción de una estrategia de género, adaptaciones para jóvenes, e incluso vinculación con oportunidades de mercado.

Mirando hacia el futuro, la expansión de LISTA se hará a través de las alianzas que están en desarrollo, con la expectativa de que los socios de los sectores públicos, privados y terceros (organizaciones sin ánimo de lucro) faciliten su distribución. Esto requerirá una adaptación del producto a las necesidades de los aliados y sus usuarios, hacer transferencia metodológica e incorporar una licencia de uso que permitirá proveer la asistencia técnica y el seguimiento necesarios, por medio del análisis de datos de uso de la aplicación.

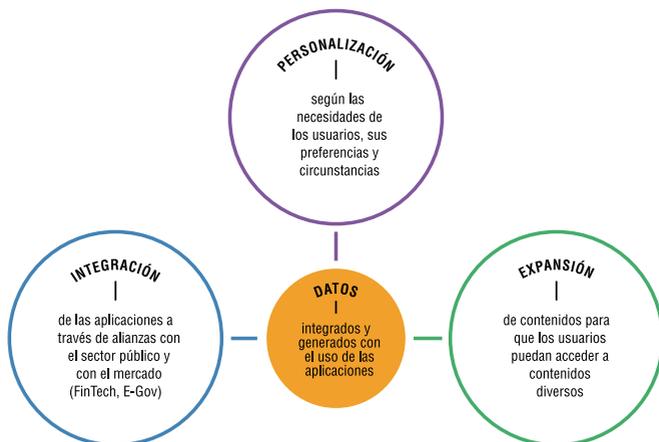
Además, se espera que las personas tengan cada vez más acceso a sus propios *smartphones* en el futuro cercano, y que la estrategia de distribución por tabletas se reemplace para que se acceda a la aplicación a través de sus propios dispositivos móviles. De hecho, ya se está probando esta metodología en anticipación de la transición con una aplicación de LISTA Express. Sin embargo, estos pasos reflejan una estrategia *reactiva* frente a la evolución funcional del producto, pero hay varias acciones *proactivas* para aumentar el impacto y la probabilidad de éxito.

Hasta la fecha, LISTA ha generado un impacto en miles de usuarios, pero más allá de eso, llevó al desarrollo de docenas de nuevas soluciones di-

gitalos en ámbitos de inclusión productiva, empleo de jóvenes y FinTech. Así, ha ayudado a clientes públicos, privados y varias ONG, en el fortalecimiento de una ciudadanía económica.

La Iniciativa LISTA también es prometedora por las oportunidades adicionales que genera. Los datos de uso y el usuario forman su columna vertebral. Se espera que, en el futuro, la información obtenida a través del uso de la tecnología facilite el mejoramiento del producto y la interacción del usuario virtual con el mundo real. Esto incluye el comportamiento del usuario, sus preferencias y las tendencias medidas a través de las encuestas, los análisis de telemetría, mejoras rápidas por medio de las pruebas A/B, entre otros. En este sentido, los datos alimentarán la personalización de las aplicaciones de tal manera que las futuras iteraciones de LISTA y sus subproductos, o *spin-offs*, logren ofrecer una experiencia de usuario mucho más personalizada a sus necesidades, preferencias y circunstancias (Figura 5.8).

Figura 5.8.
La estrategia de la Iniciativa LISTA hacia el futuro



Dado que la Iniciativa mostró efectividad como metodología de capacitación digital, se espera que la infraestructura de conectividad pueda servir como plataforma para llevar no solo contenidos relacionados con la inclusión financiera, sino también otros temas de desarrollo económico y humano. Esto incluye acceso a contenidos, desde capacitación en temas agrícolas e información sobre cuidado y salud, hasta programas para aprender idiomas. La plataforma les serviría como un *hub* de aplicaciones para el desarrollo, que se lograría a través de la expansión de los contenidos. Finalmente, se espera la integración con aplicaciones transaccionales, como las de FinTech o e-gobernanza, que conectarán a los usuarios virtuales con el mundo real y les permitirán hacer transacciones directamente desde la plataforma.

Agradecimientos

La autora agradece a todo el equipo de Fundación Capital, cuyo trabajo ha influenciado el desarrollo de la Iniciativa LISTA y los aprendizajes obtenidos en el transcurso de su evolución. Hay demasiadas personas que merecen agradecimiento por sus roles en esta iniciativa, pero algunas en particular jugaron un papel importante: Claudia Vergara (quien concibió y desarrolló los contenidos y diseño), Magali de Varax (quien lideró las etapas de expansión regional y generación de evidencia, con ayuda de Najin Kim), Maria Antonia Hoyos y “La Cocina” (quienes están liderando el desarrollo y mejoramiento tecnológico), Matthew Bird (quien lideró los esfuerzos de investigación y evaluación rigurosa con los investigadores y el equipo de IPA, además de Mauricio Romero) y Rodrigo de Reyes (quien acompañó la fase de experimentación y está liderando las fases de escalonamiento, alianzas y sostenibilidad con el apoyo de Any Benítez, Gloria Reyes, Miquel Jordana, Any Reyes, y Karina Villanueva, entre muchas otras personas). Un agradecimiento especial a Rodrigo de Reyes

y al equipo de la Universidad de los Andes por su revisión de estilo.

Referencias

- Arnold, J. and Rhyne, E. (2016). *A Change in Behavior: Innovations in Financial Capability*. Washington, DC: Acción Internacional. Disponible en: <https://centerforfinancialinclusionblog.files.wordpress.com/2016/04/a-change-in-behavior-final.pdf>
- Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., Ansar, S. and Hess, J. (2018). *The Global Findex Database 2017: Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution*. World Bank, Washington, DC. Disponible en: <https://global-findex.worldbank.org/>
- Mas, I. (2016). *Using Broadband to Enhance Financial Inclusion*. Inter-American Development Bank, Washington, DC. Disponible en: https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/7378/CMF_DP_Using%20Broadband_to_Enhance_Financial_Inclusion.pdf?sequence=1
- Miller, M., Reichelstein, J., Salas, C. and Zia, B. (2015). "Can You Help Someone Become Financially Capable? A Meta-Analysis of the Literature." *The World Bank Research Observer*, Vol. 31, Issue 2, p. 220-246. Disponible en: <https://doi.org/10.1093/wbro/lkv009>
- Mitra, S. and Crawley, E. (2014). Effectiveness of Self-Organised Learning by Children: Gateshead Experiments. *Journal of Education and Human Development*, Vol. 3, No. 3, pp. 79-88. Disponible en: http://jehdnet.com/journals/jehd/Vol_3_No_3_September_2014/6.pdf
- Thaler, R.H. and Sunstein, C. (2008). *Nudge: Improving Decisions about Health, Wealth, and Happiness*. New York, NY: Penguin Books.
-

I



seis

The page features several decorative elements: a thick orange horizontal bar at the top; a vertical orange bar on the left side; a blue L-shaped line on the right side; and a black horizontal bar on the left side. The main text is centered in the upper half of the page.

Capítulo VI.
**Inclusión financiera de
niños, niñas y jóvenes en
América Latina: Diez
años en retrospectiva**

Sofía L. Ortega Tineo
Laura Cordero

1. El panorama actual de inclusión y educación financiera para jóvenes en América Latina

El desarrollo de capacidades financieras y el aumento de niveles de inclusión financiera se han convertido progresivamente en una constante en las agendas de política pública de los últimos diez años en los sistemas financieros de América Latina. Reguladores del sistema financiero, instituciones financieras y sociedad civil, a diferentes niveles y en diferentes contextos, han dedicado importantes recursos al desarrollo de programas e iniciativas enfocadas en cosechar los mentados beneficios de estos procesos, asociados al desarrollo de los mercados financieros de la región. La creación de nuevas oportunidades económicas, la estabilidad de los mercados y la disminución de niveles de pobreza y desempleo están entre estos beneficios (Friedline, 2017). La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) señala que el incremento en el interés y en el desarrollo de políticas con enfoque en la creación de capacidades financieras, por ejemplo, responde al hecho de que las autoridades alrededor del mundo se han dado cuenta de que mejores capacidades financieras pueden contribuir a cualificar los procesos de toma de decisiones, y que estas decisiones pueden a su vez tener efectos positivos no solo en la economía del hogar, sino también en indicadores económicos y de estabilidad (OCDE, 2014).

La OCDE también prescribe el imperativo de segmentar estos progra-

mas tanto como sea posible, con el objetivo de cubrir las necesidades más inmediatas de grupos específicos de la población: mujeres, niños, jóvenes, personas de la tercera edad, etc. (OCDE, 2015a).

¿A quiénes llamamos jóvenes?

Los jóvenes están lejos de ser un grupo homogéneo. Sin embargo, existe una serie de procesos y experiencias de vida por los que todos pasamos en el camino hacia la adultez. Estas transiciones están relacionadas con procesos de aprendizaje, inclusión al mercado laboral y eventos de mayor envergadura como cambios sustanciales en la estructura del hogar (p. ej. nacimientos, matrimonios, defunciones). La Organización de Naciones Unidas se refiere a aquellos individuos entre 10 y 19 años como *adolescentes* y a las personas entre 15 y 24 años como *jóvenes*. Cada país tiene además su propia definición de juventud.

Con el fin de ofrecer una amplia perspectiva de las iniciativas para jóvenes en América Latina, y tomando en cuenta la categorización de este segmento a lo largo y ancho de la región, para este capítulo definiremos *jóvenes* como aquellos individuos que se encuentran entre los 14 y 30 años de edad. En este sentido, aquellos programas que cubran cualquiera de las edades comprendidas en este segmento serán considerados con enfoque de juventud. Hablamos de *menores* haciendo referencia a aquellos individuos que no han alcanzado la mayoría de edad establecida por los marcos legales correspondientes. Al mismo tiempo, categorizamos como *jóvenes de bajos ingresos* a aquellos jóvenes que viven en situación de pobreza o vulnerabilidad, según los parámetros establecidos en cada país.

En un mundo en el que las personas menores de 25 años representan cerca del 50% de la población mundial, y en una región donde más del 40% de la población total es considerada joven (Alcalá, 2005), no sorprende que exista un consenso generalizado sobre la importancia de hacer a este segmento parte de los procesos de inclusión social y financiera que se llevan a cabo, sobre todo en las economías emergentes. Según los datos de inclusión financiera de FINDEX recogidos en 2014, el porcentaje de jóvenes (entre 15 y 24 años) a nivel global que tienen acceso a una cuenta es de 46%, frente al 66% de adultos (a partir de los 25 años). Las diferencias son más agudas cuando se mide el porcentaje de jóvenes que ahorra en una institución financiera (18% frente al 30% de adultos) o que tiene un préstamo de una institución financiera (5% frente a 12%). En América Latina y el Caribe estas

diferencias son aún más destacadas: mientras que un 56% de adultos tiene una cuenta en el sistema financiero, poco más de un tercio (37%) de la población joven tiene cuenta. Otros indicadores presentan un panorama todavía más desalentador: el 11% de los jóvenes ahorra en una institución financiera, mientras que solo un 6% tiene acceso a crédito formal (Banco Mundial, 2014).

Muchos jóvenes de la región son sin duda activos económicamente; sin embargo, una parte importante de ellos vive, trabaja y se desarrolla en contextos de informalidad. Jóvenes en situación de vulnerabilidad en países en vías de desarrollo suelen involucrarse en actividades económicas (ingresos, gastos, economía del hogar, entre otros) a una edad más temprana que sus pares en más ventajosas situaciones socioeconómicas (Aldebot-Green & Sprague, 2014). Los beneficios de incluir a estos jóvenes en los sistemas financieros formales, desde la perspectiva de inclusión social, es evidente (CGAP, 2014). Sin embargo, son muchos aquellos que se ven limitados en la creación de medios de vida sostenibles, por su falta de acceso a servicios financieros formales. Esto es particularmente limitante para jóvenes emprendedores viviendo en contextos de informalidad o bajos ingresos, pues por lo general no tienen acceso a créditos u otras formas de financiamiento en la banca tradicional, lo que los obliga con frecuencia a recurrir a mercados informales en busca de herramientas que les permitan ampliar sus oportunidades económicas y laborales. En este sentido, es necesario que existan políticas especialmente pensadas para este sector, que ofrezcan a las jóvenes posibilidades de inclusión social, como inserción en el mercado laboral y nuevos empleos, que faciliten procesos de inclusión financiera (PNUD & OIT, 2016). Al mismo tiempo, son necesarios programas que permitan la adquisición de habilidades prácticas y cultiven la inventiva y el espíritu emprendedor.

A pesar de que por muchos años se pensó en los jóvenes como beneficiarios indirectos de programas diseñados para poblaciones más generales (IEP, 2013), la atención a este grupo ha crecido en el último quinquenio con la creación de iniciativas cada vez más focalizadas. Estudios realizados recientemente indican que un porcentaje importante de iniciativas en la región mencionan específicamente a este grupo, y contemplan acciones ya sea en materia de inclusión o educación financieras en el corto plazo, o ya las implementan (Knoote & Ortega, 2017; Forero *et ál.*, 2015). Sin embargo, dirigir esfuerzos específicos a este segmento conlleva importantes retos. Por ejemplo, la provisión de servicios financieros está, en la mayoría de los casos, limitada a aquellos individuos que han cumplido la mayoría de edad, y las iniciativas de educación financiera para jóvenes suelen enfocarse en espacios formales (escuela, trabajo, etc.), dejando rezagado a un contingente importante de este grupo, como aquellos que no estudian ni trabajan, que según algunos estimados alcanzan a ser alrededor de 20 millones de jóvenes en la región (Banco Mundial, 2016). De la misma manera, jóvenes rurales y en situación de vulnerabilidad son con frecuencia mucho más difíciles de alcanzar con herramientas de política pública, ya sea por limitaciones geográficas o de otra índole: los productos financieros dirigidos a jóvenes, por lo general, están enfocados en la clase media urbana o utilizan canales tradicionales que suelen no ser efectivos a la hora de alcanzar a este segmento en otros contextos (CGAP, 2014). Además, una vez que los jóvenes consiguen acceso a servicios financieros formales, estos son subutilizados o abandonados ante la falta de utilidad para resolver sus necesidades más inmediatas (IEP, 2013); esto indica la necesidad de estudios de mercado rigurosos enfocados a entender las necesidades financieras de este segmento. Sin embargo, en la mayoría de las economías de la región los jóvenes no son reconocidos como actores financieros independientes, a pesar de serlo, a veces desde una muy temprana edad (Forero *et ál.*,

2015); como resultado, se limitan los recursos dedicados a entender con mayor claridad estas necesidades.

El enfoque de jóvenes en materia de política pública se sostiene en principios internacionales que urgen a entes gubernamentales y otras instituciones a tomar en cuenta este sector, con frecuencia desatendido. La Convención sobre los Derechos del Niño y Principios Empresariales de la UNICEF, el programa de Educación para el Desarrollo Sostenible de la UNESCO y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son mencionados entre aquellos en los cuales se fundamenta la inclusión económica de los jóvenes (CYFI, 2013). De forma similar, mucho se ha discutido de la inclusión y la educación financieras como herramientas esenciales para la transición a la adultez, lo que señala la importancia de inclusión en el proceso de desarrollo integral de los jóvenes. La adquisición de habilidades financieras y el consecuente acceso a servicios financieros formales permiten a los jóvenes manejar sus propios recursos, construir capital, aprender a planificar para el futuro y crear medios de vida sostenibles en un camino, a veces corto, hacia la adultez (Kilara & Latortue, 2012; Kilara *et ál.*, 2014).

En términos de actores, ha sido la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), la que, además de impulsar el tema en diferentes escenarios, también se ha encargado de recoger evidencia y desarrollar líneas guía sobre la dirección estratégica de políticas públicas en la materia, haciendo énfasis sobre todo en la necesidad de recolectar información de alto nivel sobre las características y necesidades de este grupo, de forma que los programas e iniciativas puedan adaptarse a las necesidades específicas del segmento en el contexto en el que se encuentran (OECD, 2015a; 2015b). Asimismo, Child and Youth Finance International (CYFI), una organización sin fines de lucro con

sede en los Países Bajos, ha abogado, durante una parte importante de la última década, por la inclusión de jóvenes en agendas de política pública orientada a la inclusión y a la educación financieras. Su modelo de Educación para la Ciudadanía Económica contiene elementos de educación financiera, educación social y educación en medios de vida, y prescribe la utilización de servicios financieros seguros y confiables como mecanismo esencial para las intervenciones en este segmento (CYFI 2014). Particularmente en América Latina, Proyecto Capital ha jugado un rol relevante en la creación de incidencia en el tema, enfocándose especialmente en materia de creación de capacidades y orientación de política pública, apoyando a organismos y grupos de trabajo en la región en el abordaje de iniciativas dedicadas a jóvenes. Entre estas iniciativas podría mencionarse la participación de Proyecto Capital en mesas de trabajo interinstitucionales asociadas a las estrategias nacionales de inclusión y educación financiera en Brasil, Chile, Perú y Paraguay.

En materia de creación de capacidades financieras a través de procesos de educación financiera en jóvenes, los enfoques utilizados en la práctica pueden llegar a ser tan diversos como la cantidad de programas existentes. Sin embargo, una simple revisión de los preceptos y líneas guía más utilizados o con mayor cobertura indica una concentración importante sobre los temas de ahorro, presupuesto y planificación para el futuro (OECD, 2015b; O'Prey & Shepard, 2014; Sherraden & Ansong, 2013), con la introducción ocasional de temáticas específicas como educación social o en derechos humanos, educación en medios de vida y emprendimiento. Es también cada vez más común la introducción de productos financieros acompañados de intervenciones orientadas a la creación de capacidades financieras como programas de educación financiera, entrenamiento profesional o para el emprendimiento, o programas de este tipo que incluyen algún componente de ahorro, ya sea formal o informal

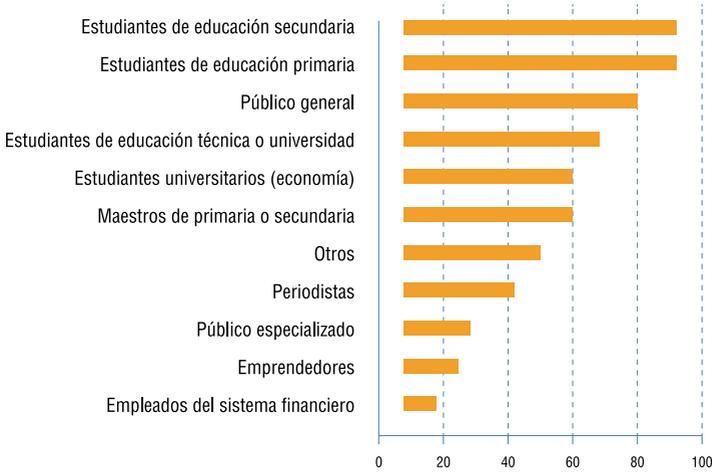
(Ramírez & e-MFP Youth Financial Inclusion Action Group, 2015).

No existen estadísticas específicas del número de programas dedicados a la creación de capacidades financieras de jóvenes en la región; sin embargo, algunos países se han tomado la tarea de levantar inventarios de estas iniciativas a nivel nacional, que incluyen también las dirigidas a jóvenes. Por ejemplo, el mapeo de iniciativas de educación financiera en Colombia arrojó que existen en el país alrededor de 132 iniciativas de educación económica y financiera (Estrategia Nacional de Educación Económica y Financiera, 2017), mientras que un ejercicio similar realizado en Chile con el auspicio de Proyecto Capital logró recoger información de cerca de treinta iniciativas de educación financiera a nivel nacional. De la misma manera, de acuerdo con Roa *et ál.* (2014) por lo menos catorce bancos centrales en la región coordinan iniciativas específicas para este segmento, y la mayoría de estos considera a jóvenes en edad secundaria como su principal población objetivo, como indica claramente la figura 6.1.

→

Figura 6.1.

Público objetivo de los programas de educación financiera de los bancos centrales de América Latina.



Fuente: Roa et ál., 2014

En cuanto a las iniciativas de política pública enfocadas en la juventud, las estrategias nacionales han tenido especial relevancia en la región, siendo estas una de las herramientas utilizadas por los gobiernos de la región en su camino hacia la introducción de estas temáticas a nivel nacional. La amplia diferenciación de las estrategias en América Latina nos permitirá, sin duda en un futuro cercano, poder tener conversaciones sobre los enfoques más efectivos de política pública. En el cuadro 6.1 se puede observar que no existe un estándar en cuanto al desarrollo de estrategias nacionales, si bien existen dos enfoques bastante claros. Por un lado, existe la posibilidad de desarrollar dos estrategias nacionales, una de inclusión financiera y una de educación financiera, independientes

entre sí, aunque de alguna forma interconectadas¹¹, como en los casos de Brasil, Colombia y México. Por otro lado, algunos países optan por la creación de estrategias integradas en sí mismas, en las que la inclusión y educación financieras son un pilar o complemento importante de la estrategia nacional, tal es el caso de Perú y Paraguay, que han optado por el desarrollo de una estrategia nacional de inclusión financiera, en la que la educación financiera funciona como uno de los pilares fundamentales de procesos de inclusión en ellas descritos.

En cuanto a la mención específica a los jóvenes en estos documentos, en el caso de Brasil la estrategia nacional de inclusión financiera y su plan de acción no hacen referencia a los jóvenes como uno de los segmentos a ser atendidos. Sin embargo, la estrategia nacional de educación financiera contiene un fuerte enfoque en niños y jóvenes en edad escolar (Banco Central de Brasil, 2012; Comité Nacional de Educación Financiera, 2011). En el caso colombiano, ambos documentos de estrategia mencionan abiertamente a los jóvenes como uno de los segmentos a ser intervenidos. La estrategia de inclusión financiera hace especial énfasis en la provisión de productos financieros simplificados, sobre todo cuentas de ahorro (Comisión Intersectorial de Inclusión Financiera, 2016), mientras que la estrategia nacional de educación económica y financiera pone énfasis en el desarrollo de programas de carácter público a nivel nacional, como por ejemplo la inclusión del componente de educación financiera en la malla curricular escolar permanente (Comisión Intersectorial de Educación Económica y Financiera, 2017).

¹¹ Por lo general, en estos casos, ambas estrategias hacen mención a la otra y describen cómo deben integrarse en la subsecuente implementación.

Cuadro 6.1.
Estrategias nacionales de inclusión y educación financieras en América Latina

PAÍS	ESTRATEGIA DE EDUCACIÓN FINANCIERA	ESTRATEGIA DE INCLUSIÓN FINANCIERA	ESTRATEGIA INTEGRADA -	ENFOQUE DE JUVENTUD -
COLOMBIA	✓	✓	✗	✓
BRASIL	✓	✓	✗	✓
MÉXICO	✓	✓	✗	✓
PARAGUAY	✗	✗	✓	✓
PERÚ	✗	✗	✓	✓

Fuente: Elaboración propia

Algunos de los gobiernos de la región están trabajando en el desarrollo de una regulación que permita a los jóvenes integrarse de forma segura al sistema financiero. Por ejemplo, en Perú existe actualmente un proyecto de ley que daría a los jóvenes a partir de los catorce años de edad facultades para poder abrir y operar una cuenta bancaria (Ríos, 2015), mientras que en Colombia, a pesar de que no se promueve específicamente la inclusión financiera de los jóvenes, la ley reconoce que jóvenes entre catorce y dieciocho pueden contraer ciertas obligaciones, entre las que se encuentra operar una cuenta de ahorro de forma independiente, y niños menores de catorce pueden tener acceso, pero no operar una cuenta de forma autónoma (Forero *et ál.* 2015). En 2010, el parlamento uruguayo aprobó la modificación de la Carta Orgánica del Banco de la República Oriental del Uruguay (BROU) con el propósito de otorgar a

menores de edad a partir de los doce años para niñas y catorce para niños capacidades suficientes para abrir cuentas de ahorro a su nombre y con completa autonomía operativa. Sin embargo, el camino en materia de creación y desarrollo de ambientes regulatorios favorables para la inclusión financiera de jóvenes, sobre todo menores de edad, es aún arduo, aunque las señales son positivas.

Otra señal positiva de los avances en materia de inclusión financiera para jóvenes es la creciente disponibilidad de productos financieros específicamente diseñados para ellos. Existen algunas instituciones financieras en la región que han apostado por la inclusión financiera de este segmento con el desarrollo de productos financieros cuya población objetivo son jóvenes no bancarizados. Estos productos presentan, por lo general, amplios rangos de autonomía en cuanto a la cantidad y tipo de operaciones que los jóvenes pueden realizar por cuenta propia, y los montos de apertura son nulos o bajos, de forma que se pueda atraer a jóvenes de ingresos medios y bajos. En el cuadro 6.2 se resumen algunos de los productos financieros que son considerados buenas prácticas en la región y sus principales características. Estos son claros ejemplos de la necesidad de flexibilizar los espacios de regulación, de forma que se pueda permitir de forma más expedita la inclusión de jóvenes en los sistemas financieros locales; también son testimonio de la necesidad de una colaboración cercana entre los reguladores de los sistemas financieros y las instituciones financieras locales, sobre todo aquellas que demuestran en sus operaciones del día a día interés en proveer servicios financieros a poblaciones vulnerables, y llegar a poblaciones no bancarizadas.

La provisión de productos y servicios financieros en la región dirigidos a jóvenes no es particularmente escasa; sin embargo, son muy pocos los

Cuadro 6.2.

Ejemplos de buenas prácticas en la provisión de productos de ahorro para jóvenes

Nombre del producto	Producto	Institución financiera	Características	País
Cuenta Junior	Ahorro	Caja Arequipa	13 – 18 años. Monto mínimo de apertura 20 soles (aprox. 7 USD) Incluye tarjeta de débito personalizada.	Perú
Mía	Ahorro y programa de educación financiera	Banco ADOPEM	0 – 24 años. Monto mínimo de apertura es de 100 pesos dominicanos (aprox. 2 USD) La cuenta impone costo de mantenimiento de 10 pesos dominicanos (0,25 USD) luego de 6 meses continuos de inactividad, así como un balance mínimo de 25 pesos dominicanos (0,63USD)	República Dominicana
Tuticuenta	Ahorro	Banco Caja Social	7 – 17 años. Monto de apertura es de 10 000 pesos colombianos (aprox. 3 USD) no contempla cuota de mantenimiento ni de transacción.	Colombia
X mi Cuenta	Ahorro	BROU	14– 18 años Sin mínimo de apertura. Sin costos fijos por comisión de administración, bajo promedio o circularidad.	Uruguay

productos financieros que, siendo promocionados para este segmento, cumplen con algunos de los requerimientos considerados de forma general como estándares internacionales en la materia, sobre todo en los procesos de inclusión financiera de jóvenes de bajos ingresos o en situación de vulnerabilidad. Por ejemplo, la organización internacional Child and Youth Finance International, en consulta con actores públicos y privados de sistemas financieros en todo el mundo, desarrolló una serie de principios cuyo objeto ha sido servir como punto de referencia en el desarrollo de productos financieros para niños y jóvenes. Estos principios prescriben, en líneas generales, que los productos financieros para este segmento deben incluir las siguientes características:

1. Se encuentran disponibles y accesibles para niños, niñas y jóvenes
2. Permiten el máximo control posible del niño, niña o joven, de

acuerdo a los marcos regulatorios existentes

3. Incluyen incentivos positivos para niños, niñas y jóvenes
4. Buscan llegar a niños, niñas y jóvenes no bancarizados
5. Implementan estrategias de comunicación que son amigables con niños, niñas y jóvenes
6. Incluyen componentes de educación para la ciudadanía económica
7. Incluyen mecanismos de monitoreo apropiados para niños, niñas y jóvenes
8. Incluyen mecanismos de control internos que fiscalicen el cumplimiento de estos principios (Child & Youth Finance International & MasterCard Worldwide, 2014).

El diseño de productos y servicios financieros con estas características pueden conllevar costos que con frecuencia no son recuperados por las instituciones financieras en el corto plazo; es por esto que son cada vez más las iniciativas que buscan construir un caso de negocio que ofrezca una mayor claridad sobre los beneficios de inversión en productos financieros juveniles (Ramírez & e-MFP Youth Financial Inclusion Action Group, 2015). Los proponentes y líderes en esta discusión, así como las instituciones financieras que han decidido apostar por este segmento, insisten en que si bien los retornos de inversión no son inmediatos, son muchos los beneficios potenciales para las instituciones financieras que deciden ofrecer productos y *servicios* a jóvenes (Storm et ál., 2010).

En esta sección hemos hecho un esfuerzo por exponer los principios en los cuales se basa la implementación de enfoques de juventudes en la creación de políticas públicas, al tiempo que examinamos cómo esos preceptos cobran vida en la práctica. Asimismo, ha sido un intento por poner sobre la palestra las discusiones actuales más relevantes sobre

los procesos de integración de los jóvenes a los sistemas financieros, y la creación de espacios a nivel de regulación y oferta que permitan estos procesos. La incorporación de los jóvenes como población objetivo en las estrategias nacionales de educación e inclusión financieras es, indudablemente, un primer paso relevante. Sin embargo, como hemos mencionado a lo largo de esta sección, es importante que contemplen oportunidades de complementariedad entre programas enfocados a la creación de capacidades financieras y productos financieros que respondan a las necesidades específicas de los jóvenes en los contextos en los que estos se desarrollan, con el fin de otorgarles un estatus efectivo de consumidores financieros: léase, el reconocimiento por parte de autoridades reguladoras del sistema financiero y proveedores de servicios financieros, de su rol como actores económicos en los sistemas locales. En la siguiente sección exploraremos algunas de las iniciativas a nivel internacional y regional que se han constituido como referentes en este sentido, al mismo tiempo que ilustraremos, con algunos ejemplos, iniciativas que pueden utilizarse para el apalancamiento de procesos integrados de inclusión y educación financiera, los cuales sin duda pueden jugar un rol importante en la integración de los objetivos señalados a lo largo de esta sección.

2. La experiencia regional e internacional

Son varios los países de la región que han participado en iniciativas de carácter internacional con el fin de determinar el valor de procesos de inclusión y educación financiera para los jóvenes. Un ejemplo es el caso de Colombia, donde se han alcanzado resultados alentadores. El programa YouthSave, un consorcio liderado por Save the Children en conjunto con Center for Social Development en Washington University en

San Luis, New America, Consultative Group to Assist the Poor (CGAP), y apoyado por la Fundación MasterCard, intervino alrededor de 117.000 jóvenes entre doce y dieciocho años en cuatro países (Colombia, Kenia, Nepal y Ghana), de los cuales 70.000 han sido incluidos en la investigación final que reporta los resultados de la iniciativa. El programa Youth-Save investigó durante cinco años el uso de cuentas de ahorro como una herramienta para el desarrollo integral de los jóvenes y el avance en materia de inclusión financiera en países en vías de desarrollo. YouthSave es un gran ejemplo de la implementación de procesos de co-creación en el desarrollo de productos financieros altamente adaptados, y con una gran ambición de sustentabilidad, acompañados de procesos rigurosos de evaluación del desempeño y relevancia de los productos en la vida diaria de los jóvenes intervenidos, con la participación de equipos de investigación locales (Johnson et ál., 2015).

Esta iniciativa ha sido, sin duda, una de las más significativas y reveladoras de los últimos diez años en materia de provisión de servicios financieros y desarrollo de capacidades financieras en jóvenes. El estudio presentado tras cinco años de implementación de YouthSave contiene la base de datos más extensa, al menos conocida, sobre cómo los jóvenes de países en desarrollo ahorran dinero. El estudio demuestra que, bajo las circunstancias adecuadas, la provisión de servicios financieros confiables, significativamente adaptables y acompañados de componentes no financieros, pueden jugar un rol importante en mejorar las condiciones sociales y económicas de los jóvenes en contextos de vulnerabilidad o pobreza. Demostró, además, que cuando se les da la oportunidad los jóvenes ahorran. Durante la realización del proyecto, los jóvenes participantes en los cuatro países ahorraron alrededor de \$1,8 millones de dólares. Adicionalmente, el estudio de YouthSave (Johnson et ál., 2015) encontró que:

- Las intervenciones a una temprana edad pueden marcar la diferencia. De hecho, según lo medido por los ahorros mensuales medios netos, los más jóvenes (menores de trece años) ahorran más que jóvenes de mayor edad, en parte debido a que los más jóvenes realizan menos retiros que jóvenes de mayor edad. Este resultado pone de relieve la importancia de promover el hábito del ahorro desde una temprana edad.
- El acercamiento de los productos a los jóvenes es crucial, así como la utilización de canales de comunicación que les generen confianza. Por ejemplo, el contacto directo de las instituciones financieras con los jóvenes en espacios dedicados a ellos (escuela, clubes, etc.) facilita la introducción y aceptación de los productos.
- Los actores involucrados en intervenciones de carácter multidimensional e integrado deben colaborar en identificar las barreras más comunes enfrentadas por los jóvenes en cuanto al acceso a servicios financieros en los contextos en los que viven, como lo son con frecuencia las pruebas de identidad, capacidad legal (i.e. la necesidad de ir acompañados de sus padres y/o representante legal) y otras restricciones de naturaleza regulatoria.
- Las iniciativas, intervenciones y/o políticas deben adaptarse a los contextos nacionales y locales en los que estos jóvenes viven, tomando en cuenta vulnerabilidades sociales, de género y de cualquier otra índole.
- Se observó un mayor éxito cuando existía la participación de la familia, como por ejemplo padres que eran co-signatarios o acompañaban a los jóvenes a la apertura de cuenta con entusiasmo. Similarmente, cuando la presencia de los padres no era una opción, se observaron resultados semejantes con la presencia de un adulto de confianza durante el proceso.

Proyectos de gran envergadura como YouthSave nos dan la oportunidad, por demás escasa, de mirar las fronteras de programación enfocada en jóvenes. Las iniciativas, sin embargo, deben suceder a diferentes escalas y dimensiones, pues la labor de sensibilizar a la población en estos temas, de forma que ellos mismos sean instrumento en la incidencia de política pública, es una necesidad apremiante, sobre todo en los mercados emergentes donde la complejidad de los sistemas financieros y, por ende, la disponibilidad de productos y servicios de esa índole aumenta vertiginosamente. Uno de los ejemplos de iniciativas que forman parte de los esfuerzos enfocados no solo en la sensibilización de los ciudadanos, sino también en la construcción de mejores lazos de cooperación entre los actores a nivel local son las semanas de educación financiera. Estas son celebraciones en las que se da la oportunidad a diferentes actores de exponer sus iniciativas. La semana de la *inclusión financiera auspiciada* por el Center for Financial Inclusion, y la *Semana Global del Dinero (Global Money Week)* creada por Child and Youth Finance son un ejemplo de iniciativas de sensibilización a nivel regional, aunque solo esta última se enfoca particularmente en el segmento de jóvenes.

Desde la perspectiva de cooperación multisectorial, estas iniciativas son particularmente importantes pues, utilizadas de manera correcta, representan una oportunidad única para crear inventarios iniciales de los recursos y actores involucrados en los temas a nivel local, al tiempo que contribuyen a la movilización de actores con el fin de alcanzar metas individuales y colectivas en la inclusión de jóvenes a los sistemas financieros formales y como punto focal para galvanizar la acción. Por ejemplo, en su más reciente edición, Child and Youth Finance International reporta alrededor de 33.278 actividades realizadas de la mano de 13.950 organizaciones a nivel internacional. De estas, cerca de 1.405 intervenciones han sido realizadas en América Latina, al menos en 2016

(Global Money Week Report, 2016).

Estudios recientes también demuestran que la formalización en los sistemas educativos de programas de educación e inclusión financiera tiene un efecto positivo, actuando como agente igualador ante las disparidades existentes en los contextos familiares o del hogar, pero que no son la *única* respuesta. Por ejemplo, Fornero et ál. (2016) evidencian que los niños que reciben mesadas de manera consistente demuestran mejores comportamientos financieros en la adultez. De hecho, han encontrado que recibir mesada durante la niñez tiene un impacto estadísticamente significativo en los conocimientos financieros en la edad adulta, sin importar la cantidad recibida. De la misma manera, algunos estudios en países desarrollados han demostrado que hay mejoras en los conocimientos y comportamientos financieros, particularmente en aquellos jóvenes que reciben un producto financiero acompañado de intervenciones de educación financiera (CYFI, 2014). Existe cada vez más evidencia que sugiere que los jóvenes reciben el mayor beneficio de los servicios financieros cuando se ofrecen en tándem con servicios no financieros tales como tutoría, educación financiera, oportunidades de pasantías y creación de activos sociales (Ramírez & e-MFP Youth Financial Inclusion Action Group, 2015). De hecho, algunos estudios indican que los jóvenes con cuentas bancarias suelen tener mejores resultados de aprendizaje que aquellos que solo *reciben* educación financiera (Wiedrich et ál., 2014). Esto nos llama a reflexionar sobre la necesidad de incluir intervenciones de carácter práctico (formal o informal), y a adaptar los contenidos de programas de educación financiera de forma que permitan a los jóvenes trasladar los conceptos aprendidos a las realidades del día a día.

En América Latina existen iniciativas que pretenden integrar la edu-

cación financiera como parte del marco curricular formal en el sistema educativo nacional. Un ejemplo destacado de estos esfuerzos es el de la colaboración del Banco Central del Uruguay y el Plan Ceibal “una computadora por pupitre”. A través del programa “BCU Educa” se han introducido contenidos de educación financiera en la plataforma Domo del Plan Ceibal, accesible a través de las computadoras repartidas en los centros educativos a nivel nacional. BCU Educa representa una excelente experiencia de aprendizaje en materia de finanzas y economía, mientras que la infraestructura tecnológica que aporta el Plan Ceibal sirve de plataforma para la diseminación del programa y el alcance a cientos de miles de niños y adolescentes. El objetivo es utilizar la plataforma del Ceibal para transmitir conceptos de economía y finanzas a través de juegos interactivos, como Mundo Econo\$, una herramienta para el aula en la que los jugadores se relacionan con conceptos inherentes a la administración de recursos, la planificación y la toma de decisiones.

Intervenciones recientes también indican una mayor segmentación de la población de jóvenes respecto a diferentes criterios. Como hemos visto, parece existir la tendencia de ver a los jóvenes como un grupo objetivo diferenciado si hemos de alcanzar por lo menos algunos de los beneficios de los procesos de inclusión y educación financieras, pero, como también hemos mencionado, ellos no son de modo alguno un grupo homogéneo. Los jóvenes de diferentes edades y en diferentes contextos socioeconómicos o geográficos tienen sus propias necesidades. Por esto es importante alinear los esfuerzos de intervención con grupos de edad y contextos específicos; por ejemplo, estudiantes de escuela secundaria o jóvenes cabeza del hogar, segmentándolos según distintas variables más allá de la edad. De no ser tratados con esfuerzos específicos, estos grupos podrían continuar en desventaja incluso habiendo participado en proyectos de inclusión o educación financiera.

Algunas de las iniciativas más relevantes se enfocan en mujeres jóvenes. Por lo general, dichas iniciativas parten del precepto de que las oportunidades económicas para las mujeres, y sobre todo para mujeres jóvenes, tienden a ser aún más escasas que aquellas que tienen sus pares del sexo masculino. Además de esto, con frecuencia las mujeres jóvenes están expuestas a discriminación en su lugar de trabajo o a violencia en el hogar a la vez que, tienen acceso limitado a servicios de salud y educación.

El Instituto de Estudios Peruanos (IEP) a través de su programa “Nuevas Trenzas” ha realizado un esfuerzo importante por comprender a un sector muy específico de la juventud y las políticas enfocadas a este. Nuevas Trenzas es un programa que busca ampliar el conocimiento sobre mujeres jóvenes rurales en América Latina, sobre todo en lo que se refiere a su inclusión financiera en el contexto de políticas de reducción de la pobreza y de la vulnerabilidad. Estudios realizados en el marco del programa hablan de la importancia de crear políticas públicas adaptadas, de forma que se puedan abordar los retos y problemáticas específicos en el desarrollo de sus vidas y los procesos de toma de decisiones en las que mujeres jóvenes rurales se ven envueltas. Estos retos incluyen, por ejemplo, “la persistencia de sesgos de género negativos que se manifiestan de forma importante en el acceso a los activos productivos y a la especialización profesional” (IEP, 2013), los cuales no pueden ser abordados sin el necesario y profundo entendimiento de este segmento, y la utilización de estrategias especializadas. Nuevas Trenzas tiene alrededor de dieciséis programas en seis países de la región (Colombia, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Nicaragua y Perú) que, aunque no han sido específicamente diseñados para mujeres rurales jóvenes, las contienen como grupo objetivo. Estos programas se enfocan en la inclusión financiera de este segmento con una concentración en productos de ahorro,

aunque alguno de ellos centrados en la productividad con servicios de crédito y micro seguros.

En materia de educación para la creación de medios de vida y emprendimiento en *América Latina*, sobresale el trabajo de Junior Achievement (JA), organización sin fines de lucro con sede en Estados Unidos, pero con una extensa red de oficinas y programas en la región. JA se enfoca en el desarrollo de habilidades empresariales desde una temprana edad, al mismo tiempo que fomenta el desarrollo de habilidades sociales y profesionales. Uno de los éxitos más grandes de la organización está relacionado con su capacidad de crear esquemas de colaboración con los sectores público y privado, en la provisión de oportunidades para jóvenes emprendedores y la utilización de nuevas tecnologías para la inclusión de este segmento.

En esta sección hemos podido evidenciar que la segmentación de programas de educación financiera y la creación de productos financieros especializados para jóvenes es crucial, y cómo las opciones pueden ser ilimitadas, aunque su implementación deba ser evaluada cuidadosamente. También es claro que en muchos casos ya existen, fuera de los esquemas de acción gubernamental, iniciativas que tienen el potencial de hacer aportes significativos de conocimiento e infraestructura a aquellas impulsadas desde los gobiernos nacionales, y a las cuales vale la pena darles seguimiento en los contextos nacionales. Por esto es de suma importancia que autoridades gubernamentales lleven a cabo procesos de consulta durante la creación, diseño e implementación de iniciativas en este campo, no solo con la población objetivo, sino también con aquellas instituciones que los han estado atendiendo a nivel nacional, lo que implica la realización de procesos rigurosos de inventario en diferentes etapas. Las iniciativas aquí presentadas son claros ejemplos

de programas que, replicadas o implementadas de forma autónoma o integradas en procesos más amplios de inclusión financiera para jóvenes, pueden permitir amplificar los beneficios ofrecidos por el acceso a servicios financieros formales y/o programas nacionales de creación de capacidades financieras, y así lograr procesos más integrales de inclusión financiera. Destaca por tanto la necesidad de apalancar los logros y enseñanzas de estas experiencias regionales e internacionales impulsando una mayor articulación de actores públicos y privados, que permitan enmarcar las intervenciones dentro de las estrategias de inclusión y educación financieras de los diversos países.

En este panorama, Proyecto Capital constituye un ejemplo único de articulación con la política pública y el desarrollo de relaciones intersectoriales para el diseño e implementación de intervenciones de inclusión financiera. En la siguiente sección exploramos la experiencia de Proyecto Capital en el fomento de la inclusión financiera a través de programas de transferencias monetarias condicionadas dirigidas a jóvenes en América Latina. Empezamos con una descripción de las diferentes actividades llevadas a cabo en cada país, prestando particular atención a los procesos de caracterización de la población, consulta y diseño de las intervenciones, y analizaremos los logros y las lecciones aprendidas que deja Proyecto Capital.

3. El Proyecto Capital y la inclusión financiera de jóvenes

Los programas de TMC dirigidos a jóvenes en América Latina y el Caribe

En varios países de la región existen programas de transferencias monetarias condicionadas cuyos receptores directos son jóvenes. El objetivo común de todos ellos es el apoyo a la educación: transfiriendo a alumnos en situación de vulnerabilidad una renta para sus gastos personales y educativos, a condición de estar inscrito en un programa educativo secundario o superior y tener un buen desempeño académico (algunos programas requieren también la participación en otras actividades). A menudo se trata de los hijos de las familias beneficiarias de los grandes programas de TMC, para apoyar la continuidad en la educación de los jóvenes beneficiados por el programa. En Bolivia, por ejemplo, el Bono Juancito Pinto apoya a los hijos de las familias receptoras del Bono Juana Azurduy de los últimos años de secundaria a través de una transferencia monetaria entregada directamente a ellos. En cambio, en Perú el programa Beca 18 está abierto a cualquier joven que quiera cursar estudios superiores, pertenezca o no a una familia de JUNTOS.

Registro y pago son a menudo apoyados a través de los propios centros educativos. Varios de estos programas han llevado a cabo procesos de bancarización, aunque la bancarización total de los pagos no haya sido posible en todos los casos, sobre todo en aquellos en que la edad de los receptores está por debajo de la permitida para la apertura de una cuenta.

Proyecto Capital está sin duda entre los programas de la región que han prestado especial atención a entender las necesidades particulares de los jóvenes. Estos procesos de consulta y co-creación forman parte del trabajo que Proyecto Capital ha llevado a cabo en la región, enfocando sus esfuerzos en jóvenes receptores de transferencias monetarias condicionadas (TMC) o en situación de vulnerabilidad. Las experiencias de TMC en la región son bien conocidas; sin embargo, su utilización como vehículo en la bancarización de poblaciones vulnerables es de reciente data, y por lo general no forma parte de los objetivos principales de estos programas, aunque cada vez se reconocen con más amplitud las potencialidades de integración de estos procesos (BID, 2016). En varios países de la región (Brasil, Colombia, México) existen programas de TMC cuyos receptores directos son jóvenes de bajos ingresos. Estos programas tienen el

propósito fundamental de apoyarles en la consecución de estudios secundarios o terciarios. Al igual que muchos otros programas de TMC, el pago de la contraprestación monetaria sujeta al cumplimiento de las condiciones del programa constituye una oportunidad de inclusión financiera de sus receptores, dependiendo, por supuesto, de los medios de pagos utilizados. Proyecto Capital ha dirigido principalmente sus esfuerzos a trabajar con algunos de estos programas, así como con otras entidades del sector público y privado, a través de iniciativas de inclusión y educación financiera dirigida en su mayoría a jóvenes entre los catorce y veinticuatro años.

El Proyecto Capital ha trabajado especialmente con cuatro programas de TMC dirigidos a jóvenes: tres a nivel nacional (Bolivia, Colombia, y Perú) y uno a nivel local (Brasil). El cuadro 6.3 ofrece un resumen de las iniciativas llevadas a cabo con cada uno de estos programas.

Cuadro 6.3.
Iniciativas para jóvenes del Proyecto Capital

País/Programa	Iniciativa	Institución ejecutora y aliados	Periodo de Intervención	Zonas de Intervención	Población objetivo	Papel jugado por Proyecto Capital
Brasil Renda Melhor Jovem*	Caracterización socioeconómica y evaluación de necesidades	Secretaría de Estado de Asistencia Social y Derechos Humanos (SEASDH), Río de Janeiro Escuela Nacional de Educación Financiera Fundación Capital	2013-2015	Estado de Río de Janeiro.	Jóvenes del programa Renda Melhor Jovem: 16-24 años.	Diseño y ejecución de varios estudios cualitativos y cuantitativos. Incidencia en política pública sobre inclusión financiera para jóvenes.
	DinDinQuiz (App de EF)	SEASDH, Estado de Río de Janeiro Secretaría de Educación del Estado de Río De Janeiro Escuela Nacional de Educación Financiera Fundación Capital	2016-2017	Estado de Río de Janeiro (Olimpiadas). Juego disponible a nivel nacional.	Jóvenes en la escuela secundaria y cursos técnicos de formación profesional. 14-20 años.	Diseño y prueba del programa. Articulación de actores.
	EduChef: (App de EF)	SEASDH, Estado de Río de Janeiro Fundación Capital	2016-2017	Estado de Río de Janeiro (pilotos). EduChef 2.0 disponible a nivel nacional a finales de 2017. Difusión a través de escuelas y redes sociales.	Jóvenes del programa Renda Melhor Jovem y juventud vulnerable en general: 16-24 años.	Diseño y prueba del app (coproducción con el equipo de Colombia).
Bolivia Bono Juancito Pinto	Sondeo de conceptos y necesidades	Fundación Capital Banco Unión	2015-2016	Municipios de Santa Cruz y La Paz.	Jóvenes estudiantes de secundaria, zona urbana y rural.	Diseño, ejecución y diseminación de resultados del sondeo.
	Una Puerta al Futuro (Programa de educación financiera para computadora)	Ministerio de Educación Banco Unión ASFI Fundación Capital	2016-2017	La Paz, El Alto, Santa Cruz y Sucre. Aprobado para instalación en 100.000 computadoras escolares a nivel nacional. Piloto capacitación a capacitadores en El Alto y Sucre.	Receptores Bono Juancito Pinto. Estudiantes de Secundaria. 16 – 20 años.	Evaluación de necesidades y conceptos. Diseño y prueba del juego. Incidencia para su aprobación como material oficial de enseñanza e instalación en computadoras de colegios.
	Adaptación de DinDinQuiz para Bolivia	Banco Fie Fundación Capital	2016-2017	Disponible a nivel nacional bajo el nombre "Desafie".	Jóvenes (de 14 años en adelante), clientes del Banco Fie.	Adaptación de la App. Incidencia con el sector privado.

País/Programa	Iniciativa	Institución ejecutora y aliados	Período de intervención	Zonas de intervención	Población objetivo	Papel jugado por Proyecto Capital
	Caja de Ahorro Menores de Edad (Cuenta de ahorro para jóvenes)	Ministerio de Educación Banco Unión Fundación Capital	2016	Cuenta disponible en sucursales del Banco Unión.	Receptores Bono Juancito Pinto. Alumnos de penúltimo y último año de secundaria.	Evaluación de conceptos y necesidades, conceptualización y prototipado del producto, pilotaje.
Perú Programa de apoyo a la Educación Superior Beca18	#PorMiCuenta (Plataforma de Educación Financiera)	Ministerio de Educación – Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo (PRONABEC) Instituto de Estudios Peruanos	2014-2016	Prueba a nivel nacional. Implementación con todos los participantes de Beca 18 (57.000).	Jóvenes del programa Beca 18 (a partir de 18 años).	Evaluación de necesidades y concepto. Diseño y prueba de la plataforma. Incidencia en política pública sobre inclusión financiera de jóvenes.
Colombia Jóvenes en Acción	Estrategia de inclusión financiera para JeA	Prosperidad Social Banco Agrario Fundación Capital	2015-2017	A nivel nacional. Implementación con todos los participantes de JeA.	Receptores de Jóvenes en Acción (16-24 años).	Evaluación de necesidades. Diseño de contenidos y prueba. Recomendaciones sobre proceso de bancarización del programa.
	EduChef	Prosperidad Social Agencia para la Renovación del Territorio Jóvenes en Acción. Fundación Capital	2016-2017	Pruebas de EduChef 1.0 en Bogotá y Popayán (4 grupos focales). EduChef 2.0 disponible a nivel nacional desde finales de 2017, pruebas con participantes de JeA.	Receptores de Jóvenes en Acción, población joven en áreas prioritarias del posconflicto (a través del programa Jóvenes Activos).	Evaluación de necesidades y concepto. Diseño y prueba de la app (coproducción con el equipo de Brasil). Articulación con actores públicos para el diseño y la difusión del juego.

Fuente: Proyecto Capital (2017)

* El programa *Renda Melhor Jovem* fue interrumpido en el año 2016.

Proyecto Capital ha hecho un gran esfuerzo al implementar lineamientos de carácter internacional en su labor. Al mismo tiempo ha buscado dar respuestas concretas a los retos que ofrecen los contextos locales. En Brasil, por ejemplo, la Fundación Capital adelantó en 2013 un trabajo de caracterización de la población participante del programa *Renda Melhor Jovem*. El objetivo del estudio fue trazar un perfil socioeconómico de los participantes en los 51 municipios del Estado de Río de Janeiro. El

análisis de los resultados de esta caracterización se realizó a partir de los datos registrados en el Catastro Único para Programas Sociales, lo que resuena con hallazgos recientes sobre la común utilización de datos nacionales (e.g. censos nacionales) como línea de base en la caracterización de poblaciones para la implementación de programas de educación e inclusión financieras dirigido a poblaciones vulnerables (Knoote & Ortega, 2017). La utilización de esta información permite el análisis con base en perfiles educacionales, ocupacionales y de responsabilidad en el hogar, entre otros factores como sexo, edad e ingresos familiares. A este le siguieron tres estudios, todos enfocados a entender mejor a la población objetivo. El primero de ellos, un estudio cualitativo realizado en 2014, se enfocó en entender los procesos de comunicación alrededor del programa de TMC, así como las percepciones de los jóvenes sobre el mismo, para poder identificar deficiencias en estos procesos y las causas de bajos niveles de cumplimiento de las reglas iniciales para el pago del incentivo. Los resultados del estudio invitan a considerar de forma específica los siguientes elementos relacionados con las estrategias de comunicación de programas de inclusión y/o educación financiera:

- Los procesos de implementación deben garantizar que la información y las herramientas de las que disponen los representantes del programa en las localidades donde se realiza la intervención sean relevantes, suficientes y consistentes. Esto debe ocurrir de forma transversal en todo el programa.
- La utilización de material didáctico como cartillas y folletos debe ser evaluada tomando en cuenta los canales y estrategias de distribución de forma cuidadosa, de manera que se pueda garantizar la disponibilidad, acceso y relevancia para el grupo objetivo.
- El nivel de compromiso de los directivos de las instituciones involucradas, por ejemplo, las escuelas, es determinante para el éxito

de las intervenciones.

- Deben integrarse mecanismos de monitoreo que permitan recabar información sobre la precisión de la información entregada y los procesos de comunicación en la realidad.
- La comunicación debe adaptarse a las necesidades de la población objetivo de forma que la información más relevante, como requerimientos, beneficios, reglas de participación y compromisos, pueda ser entendida de manera fácil y práctica.

Capacitación docente y entrenamiento de entrenadores

En la implementación de iniciativas de educación e inclusión financieras es crucial que los facilitadores (maestros, docentes, entrenadores, etc.) cuenten con capacitación y herramientas adecuadas y suficientes, al igual que entrenamiento y apoyo continuo (OCDE/INFE 2012). Según la OCDE la capacitación de facilitadores debe girar en torno a la sensibilización en: 1) la importancia de la educación financiera para el desarrollo personal, 2) ofrecer información sobre los métodos pedagógicos y recursos a su disposición, 3) desarrollo de las propias capacidades financieras (OCDE/INFE 2012).

Una de las metodologías comúnmente usadas en el campo es el entrenamiento de entrenadores (ToT). Durante estas sesiones los participantes del *entrenamiento de entrenadores* se convierten en participantes durante varias de las sesiones. Esto les permite enfrentar de primera mano varios de los que serán sus desafíos de facilitación: manejo de dinámica de grupo, generación de contenido adecuado y de relevancia por mencionar algunos. Un ejemplo de ToT para la educación financiera de jóvenes es el de Aflatoun, disponible en: <http://>

En el marco de estos hallazgos podemos inferir la necesidad de establecer desde los procesos de diseño y planes de acción de los programas, ya sean de inclusión o educación financiera, esquemas que permitan la instrucción de los facilitadores no solo en los temas o informaciones a tratar, sino también en los mecanismos y estilos comunicacionales que permitan transmitir a los jóvenes información crucial de forma efectiva.

Subsecuentes iniciativas se organizaron con el objetivo de identificar las preocupaciones e intereses financieros de los jóvenes participantes del programa, así como su preferencia en materia de metodologías y herramientas educativas. Es así como, después de rigurosos proce-

Los estudios de segmentación y evaluación del grupo objetivo, sus preferencias y necesidades, nace la iniciativa de realizar un juego en línea enfocado en temas como el consumo consciente, la inversión y el ahorro, el sistema financiero, presupuesto y planificación. Esta experiencia en particular da testimonio de cómo la caracterización de la población y el estudio riguroso de su contexto y necesidades pueden arrojar aproximaciones claras sobre los tipos de intervenciones que serían adecuadas y efectivas.

Basado en este estudio de necesidades nace la idea de DinDin Quiz. Se trata de un juego de trivia en línea que permite a los jóvenes interactuar desde su dispositivo móvil, y que busca entusiasmar a este grupo con una imagen fresca y conocimientos prácticos sobre finanzas personales. La herramienta está en su primera etapa de implementación, pero la Fundación Capital planea seguir invirtiendo en su desarrollo, contextualización e implementación, no solo en Brasil, también en diferentes países de la región como es el caso de Bolivia, donde la iniciativa se implementa con la colaboración de Banco Fie, una de las dos instituciones financieras, impulsoras del concepto de banca con valores en el país¹².

Los juegos digitales, ya sean para computadora o teléfono inteligente, han sido una herramienta recurrente de los programas de Proyecto Capital para jóvenes. Además de DinDinQuiz, Proyecto Capital ha desarro-

¹² Banco Fie desarrolla un innovador modelo de negocio bancario basado en valores. Su enfoque se centra en la convicción de que la actividad económica puede y debe estar al servicio de un cambio positivo de la sociedad, el medio ambiente y la cultura. Por eso el modelo de negocios busca el equilibrio entre la calidad de vida de las personas, el cuidado del planeta y el beneficio económico. Este equilibrio es lo que se conoce como balance de triple resultado (Triple Bottom Line en inglés: People, Planet, Profit) (Global Alliance for Banking on Values, 2017).

llado Educhef (en Brasil y Colombia) y Una Puerta al Futuro (Bolivia), como se resume en el cuadro 6.3. En todos los casos, los juegos se han desarrollado en colaboración con diversos actores públicos como los programas de TMC o el Ministerio de Educación, con la idea de que se sean utilizados en el marco de sus programas. Estas soluciones podrían jugar un rol importante en la recolección de información particular sobre el segmento de jóvenes, que como sabemos es escasa. La aplicación permite la recolección de datos y la producción de reportes con base en la respuesta de los jugadores, proporcionando mecanismos de retroalimentación, monitoreo y evaluación alternativos o complementarios. De la misma manera, es concurrente con estudios que revelan que intervenciones de educación financiera facilitadas a través de tecnologías de la comunicación y la información (TIC) conllevan mejores incrementos en conocimientos financieros que aquellos que utilizan métodos tradicionales dentro del aula de clase (O'Prey & Shepard, 2014).

En Bolivia, Proyecto Capital ha fijado objetivos mucho más ambiciosos. A partir de su primera inmersión en el contexto boliviano, la institución ha definido líneas de acción a nivel nacional que podrían convertirse en piedra angular del desarrollo de iniciativas tecnológicas y lúdicas en el marco de intervenciones de mayor envergadura como son las estrategias y/o políticas nacionales de inclusión y educación financieras en la región, a pesar de no ser las primeras en el contexto latinoamericano (ver el caso del Plan Ceibal mencionado anteriormente). Con la creación del juego “Una puerta al futuro”, Proyecto Capital apunta a la realización conjunta (distintos actores a nivel nacional) de un programa digital de educación financiera dirigida a los jóvenes. El estudio de caracterización pertinente demostró, respecto a la experiencia de los jóvenes con curso/programas en computadora o en línea, que a pesar de que cerca del 98% de ellos nunca había tenido una experiencia educativa en línea,

la utilización de los programas de las computadoras Quipus¹³ era frecuente tanto en contextos rurales como urbanos. La utilización de estos

EDUCHEF Y LA PARTICIPACIÓN DE LOS JÓVENES EN EL DISEÑO DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.

EduChef es un juego para celular que permite adquirir de forma lúdica conocimientos financieros. Su creación incluye algunos elementos del diseño centrado en las personas (*human centered design*), basado en la constatación —a través de las evaluaciones y estudios previos— de la necesidad de involucrar a los jóvenes en varias fases de la creación de estas herramientas.

Algunos procesos de ideación y validación incluyeron a jóvenes receptores de TMC en Colombia y Brasil. Por ejemplo, se lanzó una campaña a través de Facebook para escoger nombre, temática, estilo gráfico, etc. en la que participaron setecientos jóvenes de los programas RMJ y JeA. El diseño de EduChef y de la posterior versión 2.0 se hizo con base en las opiniones y experiencia de usuario recogidas entre varios jóvenes de los programas de TMC y otros entornos. La pregunta que surge hacia el futuro es: ¿cómo se pueden fomentar los procesos de verdadera co-creación de estrategias para los jóvenes de manera que ellos estén en el centro del proceso? ¿Cuáles son las formas más costo-eficientes de incorporar a los jóvenes en las distintas fases de conceptualización, desarrollo y prueba, que además les brinde una experiencia interesante y útil para su vida profesional?

equipos representaba una oportunidad sin igual para las aspiraciones de esta solución en el contexto boliviano. La experiencia está aún por ser implementada, aunque ya hay diversas aproximaciones a los contenidos y rondas de diseño y programación del juego virtual.

El proyecto reconoce la potencialidad de las escuelas como espacios idóneos para incrementar de forma exponencial el alcance de iniciativas de esta naturaleza. Es también importante mencionar que esta iniciativa incluye el diseño de un producto de inclusión financiera que permitiría al joven realizar transacciones básicas con relativa autonomía a través del uso de una tarjeta de débito. La cuenta permite su apertura de forma completamente autónoma, al igual que la realización de de-

¹³ La empresa Quipus tiene a su cargo el ensamblaje de computadoras portátiles para utilizarlas en procesos de mejora de la educación a través de la entrega de dichos equipos a los estudiantes de unidades educativas fiscales y de convenio del país. Las computadoras cuentan con 2.000 libros de literatura nacional y universal, dos sistemas operativos (Windows y Software libre), más de 30

pósitos. Sin embargo, retiros que no se hagan a través de la mencionada tarjeta débito deberán ser autorizados por los padres o representantes legales, lo que representa un avance significativo en los espacios de inclusión financiera para jóvenes en Bolivia.

Otra de las iniciativas llevadas a cabo por Proyecto Capital en la región se llama “#Por mi cuenta”. Con ella, Proyecto Capital pretende acompañar con educación financiera el programa Beca 18 del gobierno peruano. Un programa de beca integral de educación superior que otorga el gobierno para jóvenes con talentos que están en condición de vulnerabilidad social o pobreza, con el objetivo de desarrollar capacidades financieras en los jóvenes receptores. La convocatoria 2017 de Beca 18 tiene como meta otorgar 4.000 becas a jóvenes en Perú (Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo, 2016). El componente de educación financiera se enfoca particularmente en la administración de finanzas personales con énfasis en la manutención entregada como parte del programa, mientras ahonda en temas en torno al sistema financiero, como lo son su funcionamiento y la disponibilidad y características de productos y servicios.

La experiencia con los jóvenes de Beca 18 ha permitido evaluar con rigurosidad académica el impacto que programas de educación financiera pueden tener sobre jóvenes receptores de TMC, sobre todo cuando ellos mismos son involucrados en los procesos de creación de estas intervenciones. En el caso de “#Por mi cuenta”, se contempló, por ejemplo, la creación de pequeñas historias que ilustraban retos que con frecuen-

aplicaciones de matemáticas, física, química, dibujo, un microscopio para temas de investigación, un censor de temperatura, un programa para estudiar tiempos, movimientos, distancias, longitudes, altitudes (La Razón Digital, 2014).

cia enfrentaban los jóvenes receptores del incentivo, lo que permitía a los jóvenes interactuar con la plataforma, resolviendo problemas de la vida. La evaluación arroja resultados estadísticamente significativos en diferentes áreas, sobre todo en las enfocadas en el conocimiento del sistema financiero y en sus productos y servicios. Sin embargo, puede que sean algunos resultados empíricos los más interesantes. Por ejemplo, de acuerdo con profesionales de Proyecto Capital involucrados en la implementación del proyecto, los nuevos conocimientos y herramientas adquiridos por estos jóvenes les han permitido entender el sistema financiero de una forma muy diferente y, en consecuencia, desarrollar nuevos tipos de relaciones con este. Los jóvenes ven estos aprendizajes como herramientas en el desarrollo de esta relación y reconocen los productos financieros que utilizan como manifestaciones de la misma. También parece existir un entendimiento más claro de los jóvenes sobre su rol como usuarios de servicios financieros formales y su poder como consumidores.

La valoración de esta iniciativa arroja resultados alentadores; sin embargo, es mucho lo que aún podemos aprender no solo de la evaluación de conocimientos financieros, sino también de la exploración de los comportamientos financieros de estos jóvenes. Las iniciativas de TMC exploradas a lo largo de este capítulo nos ofrecen una oportunidad clara para hacer preguntas concienzudas sobre las relaciones que los individuos desarrollan en esta etapa de sus vidas con el sistema financiero y en especial con el dinero. Sigue siendo evidente la necesidad de conocer más a profundidad a los jóvenes, en sus saberes, contextos y realidades. A estas iniciativas se suma el trabajo de incidencia en política pública que ha llevado a cabo Proyecto Capital en cada uno de los países en los que ha trabajado. En su mayor parte, este esfuerzo se ha realizado en el marco de estrategias generales de inclusión financiera en las que se

incorpora el tema de los jóvenes. Sirvan de ejemplo la participación del Proyecto en mesas de trabajo interinstitucionales en Brasil, o el Acuerdo Marco con el Departamento para la Prosperidad Social en Colombia.

Al estudiar las diferentes iniciativas que ha llevado a cabo Proyecto Capital en la región podemos inferir que este ha enfocado su estrategia en tres ejes principales: 1) la utilización de herramientas tecnológicas en los procesos de creación de capacidades financieras, a través sobre todo del desarrollo de herramientas en línea que permitan a los jóvenes tener acceso rápido y fácil a información relevante y de calidad; 2) la cooperación multisectorial en la implementación de iniciativas de educación e inclusión financieras; y 3) la recolección y evaluación de datos sobre jóvenes, incluyendo la caracterización y el análisis de necesidades.

Uno de los rasgos distintivos de Proyecto Capital ha sido el énfasis puesto en caracterizar y entender a la población objetivo para el diseño de las estrategias. En todas las intervenciones realizadas, el equipo Proyecto Capital ha realizado caracterizaciones sociodemográficas, evaluaciones de necesidades o sondeos de conceptos previos al diseño y al desarrollo de las intervenciones. Estos estudios han tocado varios temas relacionados como la comunicación del programa de TMC en cuestión, los hábitos digitales de los jóvenes, los contenidos de educación financiera más relevantes o aspectos de forma (por ejemplo, línea gráfica, formato de los materiales, etc.).

Fruto de este esfuerzo se ha generado una serie de evidencias sobre las características y necesidades de los jóvenes, las cuales constituyen seguramente uno de los legados más importantes del Proyecto en materia de inclusión financiera para jóvenes, puesto que este tipo de información es escasa, como se ha mencionado reiteradamente. Los participantes de los

programas de TMC estudiados presentan algunas características comunes: son jóvenes de entre catorce y veinticuatro años, que cursan educación secundaria (Bolivia, Brasil), técnica o superior (Colombia, Perú), en entornos urbanos (aunque una parte de ellos proceda de lo rural). Sin embargo, un estudio de caracterización de los receptores de Jóvenes en Acción llevado a cabo en Colombia en 2015 revela que dentro de estos jóvenes hay perfiles y comportamientos diversos, que dependen fundamentalmente de la situación económica del hogar y la necesidad o no de contribuir financieramente o poder dedicarse plenamente a sus estudios.

De los estudios realizados por Proyecto Capital con los receptores de los programas de TMC (p.ej. informes internos del proyecto de Brasil 2013-2015, Colombia 2015-2016), se pueden destacar algunos rasgos comunes:

- Los jóvenes tienen proyectos de vida en proceso de definición: este es un rasgo distintivo asociado a la edad y a la esperanza de continuar los estudios. A menudo los jóvenes tienen una percepción optimista de su futuro, pero también muchos interrogantes sobre lo que quieren o van a poder hacer. Esto resulta en un horizonte de planificación bastante limitado: muchos jóvenes no están planificando a largo plazo, sino más bien están centrados en el presente o en metas a corto plazo.
- Existe muy poco conocimiento previo del sistema financiero entre los jóvenes: si bien algunos que han ejercido trabajos formales han tenido acceso a una cuenta, la mayoría experimenta su primer contacto con el sistema financiero a través de estos programas. Los jóvenes tienen en general una actitud receptiva hacia el sistema financiero, aunque son muy críticos con las comisiones

cobradas.

- Los niveles de ahorro son muy bajos: los jóvenes declaran realizar un ahorro infrecuente e informal, a veces apoyándose en los padres para que les guarden el dinero, y orientado más bien a metas de corto y medio plazo. De los estudios se destaca también la necesidad de hacer énfasis en el consumo responsable y, en algunos países como Brasil o Chile, en la gestión adecuada de la deuda¹⁴.
- La mayoría de los jóvenes que tienen cuenta para recibir pagos del programa de TMC la utilizan simplemente para ese propósito, llegando incluso a retirar el dinero para depositarlo en otra cuenta de ahorro.
- Los estudios realizados prestan atención especial a los hábitos y actitudes de los jóvenes hacia las tecnologías de información y comunicación (TIC). No sorprende encontrar que para la mayoría se trata del canal de comunicación favorito, con las redes sociales a la cabeza (sobre todo Facebook, aunque también se reporta uso frecuente de Instagram y otras aplicaciones). Gran parte de los jóvenes consultados tiene acceso a computadora y a smartphone, siendo este un bien aspiracional para casi todos ellos. Muchos reportan ser usuarios de juegos y aplicativos para celular, incluyendo programas educativos que utilizan metodologías de edutainment.
- Finalmente, tanto en Brasil como en Colombia los estudios destacan el interés y la disposición de los jóvenes en involucrarse en procesos de diseño de herramientas dirigidas a ellos.

¹⁴ En Brasil en concreto, Serasa Experian (2016) encontró que 9,4 millones de jóvenes brasileños entre 18 y 25 años tienen deudas atrasadas.

Este esfuerzo de caracterización llevado a cabo por Proyecto Capital ha tenido como objetivo generar estrategias más apropiadas para la población joven tanto en sus contenidos como en sus formatos y canales de entrega. Como hemos visto, las iniciativas materializadas se centraron casi exclusivamente en intervenciones desde el lado de la demanda de los servicios, en forma de aplicativos, programas o cursos digitales de educación financiera. Al analizar dichas estrategias se puede concluir que, en términos de contenidos, los temas cubiertos por estos programas no difieren mucho del temario utilizado para otra población receptora de TMC, ni presentan grandes diferencias con otros programas de educación financiera para jóvenes que se mencionan al principio de este capítulo. En algunos casos se hace referencia al pago del programa de TMC y en otros no, dependiendo de si los programas tenían una audiencia más amplia o restringida a un solo programa. El cuadro 6.4 presenta un resumen de los temas cubiertos por las distintas iniciativas en los cuatro países donde implementaron.

Cuadro 6.4.
Temas incluidos en la educación financiera para jóvenes llevada a cabo por Proyecto Capital

INICIATIVA	PAÍS	TEMARIO
DinDinQuiz	Brasil y Bolivia	Consumo consciente, inversión y ahorro, sistema financiero y presupuesto y planificación.
EduChef	Brasil y Colombia	Planificación financiera, ahorro, presupuesto, productos financieros, deudas sanas, seguros.
#PorMiCuenta	Perú	Sistema financiero, ahorro, presupuesto, productos y servicios financieros y canales financieros.
Una Puerta al Futuro	Bolivia	Plan de vida, ahorro formal e informal, planificación y consumo responsable, y derechos del consumidor financiero.

Fuente: Elaboración propia con documentación del Proyecto Capital (2017)

La principal diferencia entre las iniciativas desarrolladas para jóvenes y otros programas para población receptora de TMC reside en la forma (contexto, formato, canal) en la que se entregan dichos contenidos. Por ejemplo, los contenidos financieros se enmarcan en el contexto de la proyección hacia el futuro y el proyecto de vida individual, frente a la gestión de la economía del hogar o la inversión en el futuro de los hijos, que suelen estar más presentes en la presentación de los programas generales de TMC. El lenguaje y las historias utilizadas también son diferentes, acorde con sus intereses, situaciones de la vida diaria y, en algunos casos como en Perú o en Colombia, usando testimonios de pares. Los canales digitales han sido utilizados en todos los casos, en diversas modalidades según la estrategia de implementación de cada programa.

Un hallazgo importante de los estudios y observaciones realizados por Proyecto Capital (especialmente en Brasil y Colombia) es que la comunicación interna de los programas de TMC suele encontrar bastantes dificultades, lo cual a veces interfiere en el propio proceso de inclusión financiera. Los procesos administrativos de registro, comprobación de la condicionalidad y pagos de estos programas son a veces complejos. Dada la gran cantidad de participantes que tienen, a menudo los programas optan por aperturas masivas de cuenta, a través de las “jornadas de bancarización” u otros procedimientos en los que, en ocasiones, la información del usuario sobre el producto financiero adquirido es incompleta. Por ejemplo, en el trabajo realizado en Perú con los receptores de #PorMiCuenta se atestiguó que casi un tercio de los estudiantes no sabe que tiene una cuenta —la cuenta en el Banco de la Nación abierta por el programa—. En el caso de Colombia se constató además que el uso de la expresión “jornadas de bancarización” para denominar las jornadas en las que los jóvenes deben acudir para abrir sus cuentas, induce a algunos jóvenes a pensar que se trata de un mero trámite administrativo con el

único propósito de recibir el incentivo del programa. En el caso de los jóvenes adquiere una especial importancia poner atención a este proceso, puesto que a menudo es para ellos el primer contacto no solo con la banca formal sino con los servicios financieros en general, y la calidad de la experiencia puede influir enormemente en la posibilidad de tener una inclusión financiera efectiva a futuro.

Otro aprendizaje clave del trabajo del Proyecto Capital con jóvenes es que no es suficiente la implementación de TIC cuando su uso no se acompaña de procesos de diseño y cocreación que involucren a los propios jóvenes. Como hemos mencionado a lo largo de este capítulo, las necesidades de este segmento suelen estar estrechamente atadas a los contextos en los que estos viven, y pueden ser o convertirse en irrelevantes con extrema facilidad. Proyecto Capital ha apostado por desarrollar procesos de cocreación con sus poblaciones objetivos, particularmente con los jóvenes. En este sentido, se han diseñado procesos de retroalimentación e interacción constante que permitan tomar en cuenta en todo momento las perspectivas de los jóvenes. A través de entrevistas, grupos focales y actividades de cocreación con jóvenes, la organización ha podido fundamentar su decisión de invertir en herramientas tecnológicas y de *edutainment*, en el interés que muestran los jóvenes en este tipo de soluciones, sobre todo cuando les permiten conectarse a sus redes sociales e intercambiar experiencias con sus pares.

En esta sección hemos resumido las principales iniciativas del Proyecto Capital en materia de inclusión financiera para jóvenes. Hemos destacado aspectos importantes de la experiencia de cada país, y hemos realizado un análisis de los principales hallazgos y aprendizajes. La siguiente sección ofrece algunas conclusiones derivadas de la revisión del Proyecto Capital a la luz de la experiencia internacional y del panorama actual

de inclusión financiera, tratando de ofrecer algunas claves de cara a futuras intervenciones.

4. Conclusiones

La relevancia que ha cobrado en los últimos diez años el segmento de jóvenes en América Latina es evidente. Como hemos visto a lo largo de este capítulo, son cada vez más las instituciones gubernamentales que se han comprometido con la integración de este segmento en discusiones y documentos de política pública. Inspirados en procesos similares en países desarrollados, y alentados por organizaciones internacionales, los gobiernos de la región han realizado un trabajo importante en la consecución de lineamientos y recomendaciones en la materia. De la misma manera, ha incrementado el número de instituciones proveedoras de servicios financieros que han tomado la decisión no solo de invertir en programas para el desarrollo de capacidades financieras de jóvenes, sino de arriesgarse a desarrollar productos financieros para un sector tradicionalmente considerado de alto riesgo, como es el de jóvenes.

Es también evidente la necesidad de que los actores involucrados en la implementación de estos proyectos e iniciativas entiendan la institucionalización de los procesos de educación e inclusión financiera como procesos de inclusión social. Esto debe conllevar, sin duda alguna, procesos de sensibilización hacia las necesidades específicas de poblaciones vulnerables y, en este caso en particular, jóvenes en situación de vulnerabilidad. Si las metas de inclusión financiera universal han de ser alcanzadas, es necesario que atendamos a ciertas cuestiones conceptuales entre las cuales se encuentran: entender a las poblaciones vulnerables, reconocer que las experiencias y el contexto son vitales, que es necesari-

rio tomar en cuenta las estructuras de poder existentes y que es primordial crear sistemas para ofrecer oportunidades a aquellos que han sido socialmente excluidos. Las iniciativas de inclusión financiera se convierten en espacios relevantes para el desarrollo de habilidades y la creación de oportunidades, pero es necesario que hagamos un esfuerzo adicional por las poblaciones más vulnerables y excluidas, como son los jóvenes de bajos recursos, las mujeres jóvenes, y los jóvenes emprendedores en situación de informalidad. Invertir en la construcción de relaciones basadas en la confianza, el aumento de la autoestima, construir sobre la base de los conocimientos locales y centrarse no solo en el acceso a los servicios financieros, sino en conectar estos al desarrollo de otras habilidades para la vida, así como de medios de vida sostenibles, son algunos de los ejemplos de cómo podemos convertir inclusión financiera en más y mejor inclusión social para los jóvenes.

La discusión de este capítulo se ha concentrado en explorar el contexto en el que cobran vida iniciativas de inclusión y educación financieras para jóvenes en América Latina y el Caribe, poniendo especial énfasis en las implementadas en la última década. Asimismo, se ha intentado ofrecer un contraste entre estas iniciativas y las recomendaciones de política emanadas de organismos internacionales y buenas prácticas en procesos de esta naturaleza. Las conclusiones y recomendaciones introducidas de manera general a lo largo de este capítulo apuntan hacia el cuidadoso balance que actores en este espacio deben lograr para asegurar que la expansión de servicios y oportunidades financieras para los jóvenes conlleve la implementación de mecanismos que permitan un mejor conocimiento de este grupo. Es relevante resaltar que organizaciones e instituciones a nivel regional y nacional perciben con más frecuencia la importancia de reconocer a los jóvenes como agentes de cambio, y sobre todo como agentes de cambio económico. En este sentido, el balance

tiende a ser positivo en lo que se refiere a la implementación de lineamientos internacionales de política pública; sin embargo, es solamente en los procesos de implementación que justamente se inician ahora cuando en verdad podremos observar y evaluar la pertinencia de dichas recomendaciones. También es importante que se contemplen dentro de las estrategias nacionales mecanismos que permitan el continuo monitoreo, evaluación y revisión de los procesos de implementación de iniciativas para jóvenes y la integración de los objetivos de estrategias de educación e inclusión financiera, lo cual se ha demostrado, es particularmente relevante para este segmento.

Es cada vez más evidente que las evaluaciones afirman la necesidad de que los procesos de inclusión y educación financieras sucedan al unísono. La ampliación de servicios integrados y la creación de regulación conducente al acceso de servicios financieros de los jóvenes continúa siendo una tarea pendiente, a pesar de significativos avances en los últimos diez años. Además, las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) constituyen una oportunidad sin igual para la integración de intervenciones. En primer lugar, la experiencia del Proyecto Capital —y de otras iniciativas internacionales— pone de manifiesto que las TIC son un canal privilegiado para llegar a los jóvenes con contenidos de educación financiera, que además pueden ofrecer una conexión más directa con la oferta del sector y, por tanto, facilitar el uso directo de los conocimientos adquiridos. En segundo lugar, las entidades financieras en proceso de adopción de tecnologías tienen en la población joven un usuario potencial más abierto a nuevos productos y servicios.

En este recuento de iniciativas hemos demostrado que existen experiencias muy prometedoras, tanto en América Latina como a nivel mundial, pero todavía hay mucho campo de aprendizaje. Es por esto que se hace

evidente la necesidad de continuar los trabajos de caracterización a nivel local, al mismo tiempo que se amplía la recolección de evidencia en diferentes dimensiones, haciendo énfasis en: 1) entender bien las necesidades específicas de este grupo de población, a través de evaluaciones de necesidades, por ejemplo; y 2) realizar evaluaciones de las experiencias en curso, a través de metodologías disponibles en cada contexto de implementación. En esto juega un rol primordial que de la experiencia del sector emerjan propuestas de métodos alternativos de evaluación que, si bien pueden contar con limitaciones, nos permiten recabar información relevante sobre cambios de actitud, disposición al ahorro, etc. Por ejemplo, según Cull *et ál.* (2014), la literatura proveniente de estudios empíricos como los diarios financieros (*financial diaries*) ha ilustrado de forma clara cómo familias de bajos recursos, incluyendo los más jóvenes del hogar, en economías informales en países en vías de desarrollo, administran de forma activa su vida financiera para poder alcanzar objetivos de consumo, ahorro y crédito, manejo del riesgo y construcción de capital entre otros: ello ha permitido tener una percepción bastante clara de las necesidades financieras de estas familias y de cómo asumen ellas estos retos. Un ejemplo son también iniciativas de carácter tecnológico como las implementadas por Proyecto Capital en el contexto latinoamericano, las cuales permiten recoger información riquísima no solo en cuanto a los conocimientos adquiridos por los jóvenes gracias a este tipo de intervenciones, sino también sobre sus comportamientos financieros.

Los retos en la evaluación de iniciativas también invitan a la reflexión sobre la coordinación de la acción de los actores en este espacio. Hasta ahora un reto más que un elemento facilitador; la multiplicidad de actores y la falta de voluntad política y organizacional en implementar iniciativas de carácter multisectorial han sido un impedimento en el avance de

iniciativas de educación e inclusión financiera. Para enfrentar este reto es necesario que el sector público y el privado, así como organizaciones de la sociedad civil, puedan encontrar espacios para el intercambio de experiencias, la creación de colaboraciones y asociaciones duraderas y sostenibles, y el incremento de acciones diversas y substanciadas en espacios comunes. Esto es de particular relevancia en el área de mapeo de iniciativas, recolección de datos, implementación de herramientas tecnológicas y creación de estándares y/o lineamientos de calidad que respondan a las realidades locales. Las estrategias nacionales de inclusión y educación financieras constituyen una oportunidad para fomentar la colaboración y el intercambio de metodologías y saberes, y también para garantizar la calidad de las estrategias en curso. De hecho, colaboraciones de este tipo y la implementación de herramientas como comunidades de práctica, grupos de trabajo y puntos focales podría facilitar la expansión de experiencias de aprendizaje innovadoras que incluyan cada vez con más frecuencia a las familias y comunidades, pues estas tienen el potencial de servir como multiplicadores de sensibilización y principios alrededor de la inclusión y la educación financieras. Es también imperativo que los creadores de políticas públicas y actores involucrados en la implementación de estos proyectos comiencen a considerar el capital social con el que cuentan los jóvenes en la creación de política pública, así como a fomentar la investigación sobre los beneficios de la utilización y creación de capital social en la formación de capacidades financieras e inclusión financiera de jóvenes.

La revisión de la literatura y de experiencias recientes destaca la importancia de mantener una conversación constante entre los distintos actores a través de diversos canales, que nos permita mejorar los procesos establecidos en intervenciones. Por ejemplo, parece existir la necesidad de ampliar la discusión sobre la importancia de métodos en la capaci-

tación docente en el contexto de programas de educación e inclusión financieras. La sensibilización de docentes y facilitadores y el uso de metodologías que permitan la creación de capacidades financieras en ellos es un requisito sin el cual no se logrará la mayor eficiencia y eficacia de las intervenciones de educación e inclusión financieras. Estas metodologías deben permitir, por un lado, enfrentar las propias inseguridades de los docentes en cuanto a su conocimiento del sistema financiero, instrumentos financieros y conceptos básicos de finanzas, y al mismo tiempo lidiar con los retos relacionados de introducir contenidos adicionales en el salón de clase.

La experiencia del Proyecto Capital con la población joven receptora de TMC muestra que los procesos de análisis de la población objetivo juegan un rol primordial en el diseño de intervenciones. Como se menciona al inicio de este capítulo, la segmentación de los programas no puede referirse únicamente a la necesidad de clasificar a las poblaciones objetivo, sino también a asumir con seriedad la responsabilidad de dar respuesta a los retos que representa la inclusión financiera de estos segmentos, sobre todo de aquellos más vulnerables. Cuando se dan respuestas específicas a estas necesidades, no solo el punto del que parten estas intervenciones es el más adecuado, en términos de su aceptación y relevancia, sino que además se les da a los jóvenes la oportunidad de involucrarse en iniciativas que resulten prácticas para su vida cotidiana.

El Proyecto Capital ha hecho un esfuerzo significativo en la adaptación de sus estrategias a las necesidades de los jóvenes y en aprovechar su interés y la facilidad en el uso de nuevas tecnologías para propósitos pedagógicos, creando estrategias de educación financiera innovadoras y fácilmente escalables. Sin embargo, una de las asignaturas pendientes del Proyecto Capital es la profundización en el trabajo con la oferta

de servicios financieros. A excepción de Bolivia, en ninguno de los otros países se ha trabajado de manera efectiva con las entidades financieras encargadas de realizar los pagos de las TMC de jóvenes, o en su defecto con otras entidades que pudieran ofrecer productos y servicios financieros atractivos a esta población. El porqué de este hecho se debe analizar en mayor profundidad, de cara al diseño de una agenda de trabajo futura.

5. Una mirada hacia el futuro

Cuando hacemos el ejercicio de mirar hacia el futuro lo primero es alentar a actores a nivel local y regional a continuar la recolección de información que nos permita conocer cada vez más y mejor a los jóvenes. Esta información nos permitirá ilustrar con más claridad las experiencias de los jóvenes con los sistemas financieros formales y entender cómo estas experiencias están transformando sus realidades. Es necesario también seguir trabajando en la consecución de los objetivos establecidos en las estrategias nacionales de educación e inclusión financieras. La fase de implementación de estos instrumentos de política pública será fundamental en el reconocimiento de la educación y la educación financiera como herramientas reales en el combate contra la pobreza, así como en la creación de estabilidad en los mercados financieros.

El uso de la tecnología como canal alternativo para alcanzar a los jóvenes es un espacio en el que Proyecto Capital lleva la delantera, y en el que puede configurarse como un líder en la región. El potencial de las herramientas digitales en la generación de datos sobre los usuarios está todavía subutilizado. Las iniciativas desarrolladas hasta la fecha han sentado las bases para la recolección de dichos datos a través de herramientas de

recogida y análisis; sin embargo, no existe todavía una forma fácil de acceder a dichos datos, y menos aún, un repositorio común que permita un análisis de forma agregada. La tarea para los actores en este espacio es idear formas en las que podamos utilizar esta información en el futuro, para crear cada vez más y mejores intervenciones. Interesante, en este sentido, es la perspectiva de integración de herramientas tecnológicas de cobertura nacional en el marco de las estrategias nacionales, para lo cual es esencial el desarrollo de asociaciones público-privadas.

En lo que se refiere a Proyecto Capital los indicios son también alentadores. Dado el interés actual en la juventud de la región, no es descabellado pensar que los jóvenes se conviertan en una de las poblaciones clave para una nueva fase del Proyecto. A futuro, el trabajo con jóvenes en el marco de los programas de TMC se podría plantear desde dos ángulos complementarios:

1. Trabajo intergeneracional a través de los programas de TMC generales. El tema central de los programas de TMC (la inversión en educación y salud de los más jóvenes) facilita de forma natural una estrategia de inclusión financiera intergeneracional, en la que se involucren no solo los que son a menudo receptores directos, es decir, los padres, sino también los beneficiarios últimos, es decir, niños, niñas y jóvenes. Con ellos se puede trabajar tanto desde la oferta como desde la demanda para crear oportunidades de inclusión financiera de los más jóvenes. Por ejemplo, se podría trabajar con las entidades financieras para diseñar productos de ahorro o mixtos (ahorro y crédito) dirigidos a los padres para la educación de los hijos. Se puede involucrar más a niños, niñas y jóvenes en estrategias de educación financiera dirigidas a la familia. Esto permitiría trabajar con jóvenes desde edades

más tempranas, haciendo eco de los beneficios de esta práctica encontrados en las experiencias internacionales y estudios ya mencionados.

2. Profundización del trabajo con los jóvenes receptores directos de TMC. Los jóvenes se encuentran naturalmente en una etapa de decisiones que les marcarán el futuro. La eficacia de las estrategias de inclusión financiera para ellos se podría multiplicar si se incorpora de manera transversal la inclusión financiera en programas más integrales, que incluyan temas de orientación vocacional, desarrollo de habilidades para la vida, vinculación laboral, generación de ingresos y planificación familiar. Estos temas tienen una relación clara con los objetivos de los programas de TMC a los que van dirigidos, alguno de los cuales ya los incorporan con módulos de formación específicos.

Los procesos de creación e implementación de iniciativas para jóvenes deben implicar ejercicios de inventario y consulta que permita a los actores locales construir intervenciones cada vez más eficientes, que sumen los conocimientos y experiencias de aquellas instituciones que han trabajado a más profundidad con grupos de jóvenes. En este sentido, se debe tener muy presente el aprendizaje sobre el involucramiento de los propios jóvenes como factor de éxito de dichas iniciativas. Una nueva fase de Proyecto Capital podría fomentar iniciativas en las que los jóvenes estén en el centro de los procesos de conceptualización, desarrollo, prueba, implementación y evaluación.

Una nueva versión del Proyecto Capital debería hacer un mayor énfasis en la formación de los diferentes intervinientes de la comunicación del programa (oficiales del programa, líderes, personal de las sucursales bancarias, en definitiva, el factor humano), que permita dar una infor-

mación armonizada, simple, y especialmente pensada para jóvenes. Las experiencias realizadas en Colombia, México y Paraguay con otros programas (mencionados en el capítulo VIII) demuestran que este tipo de formaciones son relevantes y útiles para sus usuarios. Además, Proyecto Capital podría probar metodologías novedosas de adquisición de cuenta para recibir el pago del programa. Por ejemplo, aquellos procedimientos que dan mayor agencia al titular de la cuenta, en términos de opción del producto o sobre dónde y cuándo obtenerlo. En el caso de los jóvenes es especialmente importante buscar estos mecanismos de flexibilidad que permitan que ellos mismos sean los verdaderos protagonistas de su proceso de inclusión financiera.

Como se ha señalado anteriormente, existe un número no desdeñable de entidades financieras en América Latina y el Caribe interesadas en atender a la población joven a través de productos y servicios diseñados para ellos, y existe amplia documentación sobre los esfuerzos de algunas entidades financieras en crear productos adaptados a dicha población. Sin embargo, no hay prácticamente evidencia de creación de canales de acceso específicos para esta población. Una línea de trabajo a futuro del Proyecto Capital puede ser precisamente el uso de las tecnologías digitales para la creación de canales de acceso pensados para jóvenes. Semejante abordaje podría también evaluar la hipótesis de que la población joven puede constituir un grupo objetivo prioritario para el desarrollo de soluciones tecnológicas en servicios financieros (Fintech). Para que este trabajo se materialice, se requiere reforzar la sensibilización de las entidades financieras sobre las particularidades de la población joven, diseminar los resultados de las experiencias obtenidas, diseñar y probar soluciones innovadoras, etc.

Quedaría por responder la pregunta de hasta qué punto las entidades fi-

nancieras de la región reconocen en los jóvenes un nicho de mercado en el que vale la pena invertir: el discutido “caso de negocio”. La posibilidad de que los jóvenes se conviertan en primeros usuarios y principales diseminadores de las nuevas soluciones digitales puede aportar un argumento más a favor de la rentabilidad de servir a este segmento. Proyecto Capital tiene mucho que aportar a partir de su conocimiento de esta población y favoreciendo vías de acceso y uso sostenible de productos y servicios financieros para las personas más vulnerables.

Agradecimientos

Las autoras desean expresar su agradecimiento a todo el equipo de Proyecto Capital, especialmente a quienes compartieron con generosidad su conocimiento y experiencia, en particular a Camille Bemerguy, Luis Calvo, Miquel Jordana, y Jaime Ramos. Sin su paciencia, sus relatos de primera mano y sus acertadas reflexiones este capítulo no habría sido posible. De igual manera a María José Roa, por su siempre acertado consejo y guía en este proceso y a Claudia Vergara, cuyas ideas alimentaron las discusiones que presentamos en este trabajo. Finalmente, al equipo de la Universidad de los Andes por su apoyo editorial.

Referencias

- Alcalá, M. J. (2005). Estado de la población mundial 2005. La promesa de igualdad. Equidad de género, salud reproductiva y Objetivos de Desarrollo del Milenio. http://www.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/swp05_spa.pdf
- Aldebot-Green, S., & Sprague, A. (2014). Regulatory Environments for Youth Savings in the Developing World. Recuperado de http://www.newamerica.org/downloads/Regulatory_Environments_for_Youth_Savings_Developing_World_Youthsave.pdf

- Banco Central de Brasil. (2012) National Partnership for Financial Inclusion: Action Plan to Strengthen the Institutional Environment. Recuperado de http://www.afi-global.org/sites/default/files/publications/brazil_financial_inclusion_action_plan.pdf
- Banco Mundial. (2014) Global Findex Database. Recuperado de <http://datatopics.worldbank.org/financialinclusion/home>
- Banco Mundial. (2016) NINIs en América Latina: 20 millones de jóvenes en busca de oportunidades. Recuperado de <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/22349/K8423.pdf?sequence=5>
- Banco República. (2017). X mi cuenta. Recuperado de <https://www.portal.brou.com.uy/personas/cuentas/x-mi-cuenta>
- Child & Youth Finance International, & MasterCard Worldwide. (2014). Banking a new generation - Developing Responsible Financial Products for Children and Youth Public Consultation. Recuperado de: <http://www.childfinanceinternational.org/resources/publications/2014-banking-a-new-generation.pdf>
- Child & Youth Finance International. (2013). Children, Youth and Finance: From Momentum to Action. Recuperado de https://issuu.com/childfinanceinternational/docs/children_youth__finance_from_momen/1?e=7128000/38163494
- Child & Youth Finance International. (2014). Children Youth and Finance 2014-Action for Sustainable Outreach. Recuperado de https://issuu.com/childfinanceinternational/docs/2014_children_youth__finance_2014
- Child & Youth Finance International. (2016) Global Money Week Report. Recuperado de <http://www.globalmoneyweek.org/resources/GMW2016-report-short.pdf>
- Comisión Intersectorial de Inclusión Financiera del Gobierno de Colombia. (2016). Estrategia Nacional de Inclusión Financiera en Colombia. Borrador para comentarios del público. Recuperado de http://www.minhacienda.gov.co/HomeMinhacienda/ShowProperty?nodeId=%2FOCS%2FP_MHCP_WCC-041673%2F%2FidcPrimaryFile&revision=latestreleased

- Comisión Intersectorial para la Educación Económica del Gobierno de Colombia. (2017). *Estrategia Nacional de Educación Económica y Financiera (CIEEF)*. Bogotá, D.C., Colombia: Banco de la República. Recuperado de http://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/estrategia_nacional_educacion_economica.pdf
- Comitê Nacional de Educação Financeira do Governo de Brasil (2011). *BRASIL: Implementando a estratégia nacional de educação financeira*. Recuperado de https://www.bcb.gov.br/pre/pef/port/Estrategia_Nacional_Educacao_Financeira_ENEF.pdf
- Cull, R., Ehrbeck, T., & Holle, N. (2014). *Financial Inclusion and Development: Recent Impact Evidence*. Recuperado de <http://www.cgap.org/sites/default/files/FocusNote-Financial-Inclusion-and-Development-April-2014.pdf>
- Forero, N., Knoote, F. E. W., & Ortega Tíneo, S. L. (2015). *Children and the Financial Regulatory Landscape in Latin America (Vol. 905)*. Bogotá D.C., Colombia: Departamento de Estudios Económicos del Banco de la República.
- Fornero, E., Rossi, M., & Sansone, D. (2016). *Four Bright Coins Shining at Me. Financial Education in Childhood, Financial Confidence in Adulthood*. Center for Research on Pensions and Welfare Policies, Working Paper 162/16.
- Friedline, T. (2017). *Why We Should Care About Financial Inclusion*. Recuperado de http://www.huffingtonpost.com/terri-friedline-phd/why-we-should-care-about-financial-inclusion_b_9202942.html
- Global Alliance for Banking on Values. (2017). *Banco FIE*. Recuperado de e Global Alliance for Banking on Values. <http://www.gabv.org/members/banco-fie>
- Hausmann, R. (2016). *The Problem with Evidence-Based Policies*. Recuperado de Project Syndicate website: <https://www.project-syndicate.org/commentary/evidence-based-policy-problems-by-ricardo-hausmann-2016-02?barrier=accessreg>
- Higuera, J. M. (2012). *Las opciones que los bancos le ofrecen a los estudiantes,*

- Tipo de Artículo. *El Tiempo*. Recuperado de <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-11687244>
- Instituto de Estudios Peruanos (2013): “Inclusión financiera de las mujeres rurales jóvenes: Balance de políticas públicas y programas de desarrollo”. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0F889F9C59E5A13905257BB3005EC760/\\$FILE/inclusionfinancieramujrur.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0F889F9C59E5A13905257BB3005EC760/$FILE/inclusionfinancieramujrur.pdf)
- Johnson, L., Lee, Y., Ansong, D., Sherraden, M., Chowa, G., Ssewamala, F... Saavedra, J. (2015). Youth Savings Patterns and Performance in Colombia, Ghana, Kenya, and Nepal. Recuperado de <http://csd.wustl.edu/publications/documents/rr15-01.pdf>
- Kilara, T., & Latortue, A. (2012). Emerging Perspectives on Youth Savings. Recuperado de <http://www.cgap.org/sites/default/files/CGAP-Focus-Note-Emerging-Perspectives-on-Youth-Savings-Aug-2012.pdf>
- Kilara, T., Magnoni, B., & Zimmerman, E. (2014). The Business Case for Youth Savings: a Framework. Recuperado de <http://www.cgap.org/sites/default/files/Focus-Note-Business-Case-for-Youth-Savings-A-Framework-Jul-2014.pdf>
- Knoote, F.E. and Ortega Tineo, S. L. (Forthcoming, 2017). A Representation of Socioeconomic Inequality in Financial Literacy Policy: Targeting Vulnerable Groups with (in) National Strategies. Financial Literacy for Children and Youth, 2nd Edition, Peter Lang. Editors: Thomas A. Lucey Ed. D. & Kathleen S. Cooter, Ph.D.: Publisher: Peter Lang.
- La Razón Digital. (2014, 08-07-2014). Estudiantes de sexto de secundaria de El Alto serán los primeros en recibir las computadoras portátiles del Estado. *La Razón* Recuperado de http://www.la-razon.com/index.php?url=/sociedad/Estudiantes-secundaria-Alto-computadoras-portatiles_0_2084791596.html
- Ministerio de Educación. (2010). Educación descolonizadora. Bolivia: UNEFCO. Naciones Unidas. (2015). Objetivos de Desarrollo Sostenible. Recuperado de <http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

- O'Prey, L., & Shepard, D. (2014). Financial education for children and youth: A systematic review and meta-analysis. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/292998110/financial-education-for-children-and-youth-systematic-review-and-meta-analysis-2014-pdf>
- OECD. (2014). OECD/INFE Progress Report On Financial Education. Recuperado de <http://www.oecd.org/finance/financial-education/OECD-INFE-Fin-Ed-G20-2014-Progress-Report.pdf>
- OECD. (2015a). National Strategies for Financial Education. OECD/INFE Policy Handbook. OECD-Paris. Recuperado de: <http://www.oecd.org/finance/National-Strategies-Financial-Education-Policy-Handbook.pdf>
- OECD. (2015b). OECD/INFE Core Competencies Framework on Financial Literacy for Youth. OECD-Paris. Recuperado de: <https://www.oecd.org/finance/Core-Competencies-Framework-Youth.pdf>
- Plan Ceibal (2015): Plataforma Domo. Recuperado de <http://domo.ceibal.edu.uy/home>
- Plan International. (2016). Counting the Invisible: Using Data to Transform the Lives of Girls and Women by 2030. Recuperado de <https://plan-international.org/because-i-am-a-girl/counting-invisible-girls>
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo & Organización Internacional del Trabajo. (2016). Promoción del emprendimiento y la innovación social juvenil en América Latina. PNUD-Panamá. Recuperado de: http://ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_533609.pdf
- Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo. (2016). Beca 18. Tomado de: http://www.pronabec.gob.pe/2017_Beca18.php
- Ramírez, R. M., & e-MFP Youth Financial Inclusion Action Group. (2015). More Inclusive Finance for Youth: Scalable and Sustainable Delivery Models for Financial and Non-financial Services (E. M. Platform Ed. Vol. 8).
- Rashid (2017) Enhancing Decent Employment Opportunities for Women and Marginalized Groups in Growth Sectors. Presentation to the Expert Group Meeting on Strategies for Eradicating Poverty to Achieve Sustainable Development for All. Recuperado de <https://www.un.org/deve>

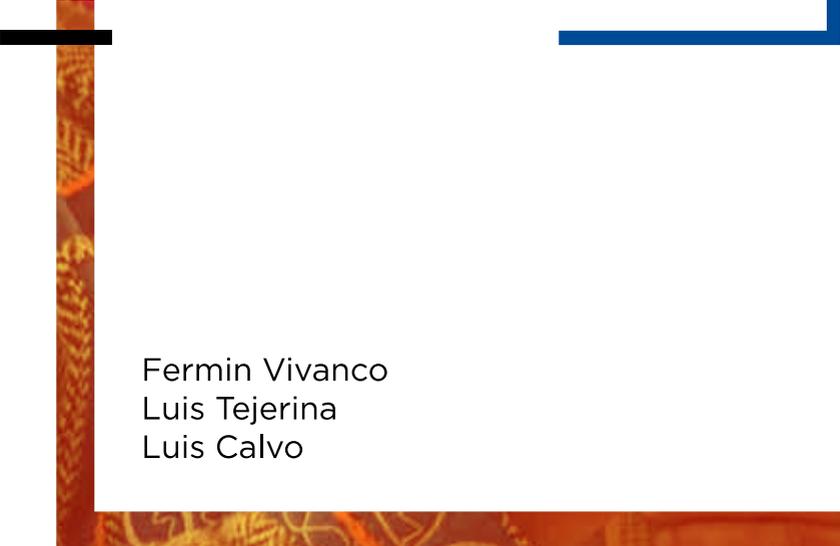
- lopment/desa/dspd/wp-content/uploads/sites/22/2017/04/BRAC-Skills-presentation-UN-Meeting-8-May-2017.pdf
- Ríos, M. (2015, 10-06-2015). SBS: Menores de edad podrían ingresar a la banca. Recuperado de <http://gestion.pe/tu-dinero/sbs-estamos-impulsando-proyectos-que-menores-edad-puedan-acceder-banca-2134283>
- Roa, M. J. (2013). Financial education and behavioral finance: new insights into the role of information in financial decisions. *Journal of Economic Surveys*, 27(2), 297-315.
- Serasa Experian (2016). El incumplimiento alcanza 9,4 millones de jóvenes en Brasil. Serasa Experian. Recuperado de <https://goo.gl/rn5tNL>
- Sherraden, M. S., & Ansong, D. (2013). Research Evidence on the CYFI Model of Children and Youth as Economic Citizens. Child & Youth Finance International & Center for Social Development, George Warren Brown School of Social Work, Washington University in St Louis. Recuperado de <http://www.bu.edu/bucflp/files/2014/06/CYFI-Research-Brief-Research-Evidence-on-the-child-and-youth-finance-model-of-economic-citizenship-2.pdf>
- Storm, L., Porter, B., & Macaulay, F. (2010). Emerging Guidelines for Linking Youth to Financial Services. *Enterprise Development and Microfinance*, 21(4), 307-323. doi:10.3362/1755-1986.2010.028
- Tejerina, L. & Pizano, V. (2016). Programas de Transferencias Monetarias Condicionadas e Inclusión Financiera. Banco Interamericano de Desarrollo. Recuperado de <https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/7958/Programas-de-Transferencias-Monetarias-Condicionadas-e-Inclusion-Financiera.pdf?sequence=4>
- Wiedrich, K., Collins, J. M., Rosen, L., & Rademacher, I. (2014). Financial Education & Account Access among Elementary Students: Findings from the Assessing Financial Capability Outcomes. Recuperado de https://prosperitynow.org/files/resources/AFCO_youth_brief.pdf





Capítulo VII.

Diseño de productos y servicios financieros para aumentar la inclusión financiera: revisión de tendencias mundiales y aportes de Proyecto Capital



Fermin Vivanco
Luis Tejerina
Luis Calvo

1. Introducción

Este capítulo trata sobre los procesos de inclusión financiera desde la perspectiva de la oferta. Nos encargamos de ilustrar el estado de arte de la oferta de productos y servicios que colaboran en la profundización de la inclusión financiera, y de evaluar cuál ha sido, en este caso, el papel de Proyecto Capital.

En la primera parte de este capítulo mencionamos las distintas tendencias en términos del estado de arte de la inclusión financiera relacionada con productos y servicios financieros. Se revisa qué significa la innovación en inclusión financiera y qué efectos ha tenido, para luego observar puntualmente elementos relevantes en estas tendencias, tales como: la economía de conducta y el diseño centrado en la persona; los retos del sector Fintech; el uso de tecnología digital para originar microcréditos; las innovaciones en productos de ahorro a la vista o ahorro líquido; los productos de ahorro ascendente, ahorro programado y ahorro para el retiro; y finalmente, el uso de la telefonía móvil para la inclusión financiera.

La segunda parte de este capítulo revisa las actividades que Proyecto Capital ha desarrollado en los distintos países para apoyar la inclusión financiera a través de la oferta; en especial mediante la asistencia téc-

nica para el diseño y la prueba de productos financieros y canales de atención al cliente: la incidencia para licitaciones de pago de TMC y otros procesos de toma de decisión; el pago electrónico de TMC en cuentas de ahorro; cuentas de ahorro; productos financieros móviles; canales de acceso como POS para compras; microseguros; grupos de ahorro; canales especiales para la apertura de cuentas de ahorro; y por último, las actividades de *mystery shopper* para evaluar la calidad de la atención al cliente.

2. Estado del arte de los productos y los servicios de inclusión financiera

Diversos actores públicos y privados han definido las dimensiones de inclusión financiera como *acceso, uso y calidad*. Distintos organismos multilaterales como el Banco Mundial (2017), la ONU (2016), el G20 (GPFI, 2017) o la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI, 2017) han mostrado en los últimos años un entusiasmo compartido por alcanzar metas ambiciosas de inclusión financiera. A nivel nacional varios gobiernos de la región han venido desarrollando estrategias de inclusión financiera desde México hasta Argentina, con diferentes regulaciones e iniciativas de diversa índole en las que han participado gobiernos, reguladores y proveedores de servicios financieros privados y públicos.

En parte como resultado de ello, y desde el lado de la oferta, América Latina ha visto crecer sustancialmente el acceso a servicios financieros. Según el Global Findex 2015 realizado por el Banco Mundial (BM), para ese año el 51,4% de los adultos de la región tenían una cuenta bancaria, y las encuestas nacionales de inclusión financiera en varios de los países de la región han continuado reflejando esos avances. Con respecto al uso, hubo mejoras modestas especialmente en ahorros, un campo en el

cual el BM estima que solo un 13,5% de los adultos de la región usan su cuenta bancaria para tal efecto (Demirgüç-Kunt *et ál.*, 2015). De acuerdo al más reciente reporte, para 2017, el porcentaje de adultos con una cuenta bancaria en la región había aumentado a 54,4% (Demirgüç-Kunt *et ál.*, 2018).

La región también ha experimentado un progreso substancial en el desarrollo de la infraestructura de los sistemas de pago y en el uso de medios de pago digitales por parte de la población. Por ejemplo, TecnoCom (2017) en su informe sobre tendencias en medios de pago indica que entre 2010 y 2015 se ha dado una explosión en el número de corresponsales bancarios en toda la región, destacando el caso de Colombia (de 209 a casi 2.000 agentes por cada millón de habitantes en diez años), así como los de Perú y Brasil. Este efecto no es sorprendente, dado que el fenómeno de los agentes bancarios, antes de ser una tendencia global, vio sus primeros promotores en la región. Igualmente, el número de pagos con tarjeta en la región se ha doblado de aproximadamente 8.000 millones anuales en 2010 a cerca de 16.000 millones anuales en 2015. Pero los resultados en cuanto a la calidad y al costo de los servicios son más difíciles de medir. Por ejemplo, el pago de las transferencias monetarias condicionadas mediante depósito directo en cuenta bancaria es hoy una práctica tan extendida en la región como lo es el retiro completo e inmediato por parte de los beneficiarios de los fondos depositados en las cuentas, sin aprovechar los instrumentos de pago asociados a las mismas (como tarjeta débito) o la posibilidad de ahorrar en las cuentas. En este contexto no es fácil determinar qué impacto tienen las innovaciones en el aumento de la inclusión financiera. El rápido desarrollo de las tecnologías ha influido claramente en el uso de canales y en el incremento de las transacciones electrónicas. Los teléfonos celulares, sobre todo *smartphones*, como canales transaccionales y comunicacionales en-

tre entidades y clientes han revolucionado la forma de acceder a servicios como consulta de cuentas y pagos, tanto en transacciones remotas, posibles en cualquier momento y lugar, como en transacciones a través de agentes, que resultan más convenientes y asequibles que las transacciones en sucursales. Sin embargo, la tecnología no proporciona innovación de forma automática. Esta surge de la adecuada incorporación de la tecnología a los modelos de negocio y al recorrido completo del usuario en su relación con la institución financiera, por ejemplo, a la hora de originar un microcrédito sin necesidad de visitar el negocio o hacer un análisis financiero tedioso. No se debe olvidar que para una industria como la microfinanciera, que crece en gran parte como una alternativa más humana que la banca tradicional, la tecnología también tiene sus limitaciones: un dispositivo móvil puede enfriar o empeorar la relación con los clientes cuando no funciona adecuadamente o puede resultar difícil su adopción entre clientes que no se sienten cómodos con su uso. A continuación, se revisan algunos de los factores más relevantes en el diseño de productos para promover la inclusión financiera.

2.1 Qué significa innovación en inclusión financiera y qué efecto ha tenido

Los avances en número de cuentas de ahorro abiertas y transacciones digitales que ha experimentado la región se deben en gran parte al liderazgo de los actores públicos que desarrollan políticas propicias y al de los proveedores de servicios financieros que implementan estrategias de negocio inclusivas. Por ejemplo, según el Global Findex, entre 2011 y 2014 el porcentaje de personas mayores de quince años con una cuenta en una institución financiera incrementó de 39% a 51% y el porcentaje de personas con cuenta bancaria que tiene acceso a una tarjeta de débito, aumentó de 29 a 40% en el mismo periodo (Demirgüç-Kunt *et ál.*,

2015). Entre 2014 y 2018, el porcentaje de personas mayores de quince años con una cuenta aumentó de 51 a 54%; sin embargo, el porcentaje de personas con tarjeta débito aumento apenas un punto porcentual, a 41% (Demirgüç-Kunt *et ál.*, 2018).

Las políticas propicias incluyen cuatro tendencias, cada vez más generalizadas en la región: 1) las regulaciones de cuentas transaccionales, entre las cuales se pueden incluir desde depósitos electrónicos no bancarios hasta cuentas bancarias simplificadas, 2) la habilitación de agentes corresponsales para realizar un gran número de operaciones financieras incluyendo la apertura de cuentas, 3) la autorización del uso de los elementos anteriores a una diversidad de actores no bancarios, como cooperativas financieras y operadores de telefonía, que suelen conocer mejor que muchos bancos a la población vulnerable y excluida financieramente, y 4) las políticas de promoción de competencia e interoperabilidad que aseguran un acceso equitativo a los canales, y los incentivos fiscales y subsidios al incremento de puntos de atención financiera en zonas remotas. En mayor o menor grado gran parte de los países de la región han implementado estas medidas. Un caso paradigmático es el de Uruguay, donde se aplicaron de forma integral como resultado de una ley de inclusión financiera. De esta forma, estas nuevas iniciativas de política pública se suman a otras que en el pasado fueron ampliando las fronteras de la inclusión financiera —p. ej. la emisión de regulaciones específicas para el microcrédito como actividad diferenciada del crédito de consumo— las cuales adaptaron los requisitos de provisiones y la aceptación de garantías no tradicionales, así como límites diferenciados en las tasas de interés.

A la hora de traducir las oportunidades de la regulación en propuestas de inclusión financiera han sido líderes varios actores bancarios de la

región, como Bancolombia con su producto *ahorro a la mano* —totalmente digitalizado— y otros productos nuevos para llegar a poblaciones desatendidas, por ejemplo, la población migrante. Citibank-Banamex en alianza con Oxxo en México desarrolló el Saldazo como cuenta básica operable en tiendas de conveniencia; o el Banco Pichincha en Ecuador con su *cuenta básica*, con la cual se pueden realizar transacciones en una amplia red de atención en comercios *Pichincha mi vecino*. Estas entidades líderes, entre otras, han demostrado que los bancos pueden traducir los entornos regulatorios favorables y los avances tecnológicos en propuestas de valor para llegar a personas y empresas que tradicionalmente buscaron resolver sus necesidades financieras fuera de la banca. Sin embargo, muchos otros intermediarios financieros no han encontrado todavía la forma de obtener atracción masiva y rentabilidad con nuevos productos inclusivos, y han acabado ofreciéndolos sin suficiente atención, en ocasiones incluso descontinuando su oferta.

En paralelo a los éxitos en inclusión financiera de los actores gubernamentales y financieros de ALC, hoy las nuevas tendencias mundiales en inclusión financiera están surgiendo de las empresas de tecnología financiera o Fintech, y en varios casos de los investigadores de la academia en Estados Unidos y otros países donantes. Todavía está por verse de qué forma estas tendencias transformarán la inclusión financiera en los próximos años. Por ejemplo, no está claro si se desarrollará un ecosistema de empresas Fintech con atención directa a la población desatendida o lo harán a través de las entidades financieras que tradicionalmente han atendido a esa población. Un elemento que tendrá influencia en ello es el papel que podrán jugar esas empresas Fintech en el entorno regulatorio, pues ya se están viendo avances en la regulación del sector Fintech, por ejemplo, en México, como mostraremos más adelante.

Algo está claro, no obstante, y es que esas tendencias han captado la atención de la industria microfinanciera, y en muchos casos de las entidades y fondos que invierten en dicha industria. El reto para la mayor parte de las entidades microfinancieras tradicionales es cómo incorporar las nuevas tecnologías y las innovaciones en los modelos de negocio de una forma comercialmente viable y sin empobrecer la relación con los clientes.

2.2 Economía de conducta y diseño centrado en la persona

Los aspectos psicológicos son claves a la hora de diseñar productos financieros, y especialmente productos de ahorro a largo plazo en los cuales el cliente debe vencer tentaciones, como por ejemplo no retirar el dinero o tomar decisiones difíciles como continuar haciendo aportaciones cuando hay otras necesidades en el núcleo familiar. Los investigadores en el tema aducen que nuestras conductas con productos financieros no son necesariamente racionales desde la perspectiva económica, sino que tienen importantes elementos psicológicos, como la falta de autocontrol, que nos hace caer en las mencionadas tentaciones (retirar el ahorro para una compra) o dar prioridad al presente frente al futuro, es decir preferir el crédito frente al ahorro. Entidades como Ideas42, IPA o Ideo han desarrollado diversos experimentos para aplicar los principios de la economía del comportamiento en productos de ahorro (Fiorillo *et ál.*, 2014).

Uno de los ejemplos más claros de ajuste de la oferta de productos aprovechando la economía del comportamiento es el uso de opciones por defecto. En esos casos, la entidad financiera deduce de forma automática el aporte de un cliente a su cuenta de ahorro, sin que el cliente se “dé cuenta”, y evite la tentación de no realizarlo. Este mecanismo ha proba-

do ser exitoso en diversas intervenciones de ahorro en Estados Unidos, por ejemplo, en las cuentas de ahorro para el retiro, o IRA por sus siglas en inglés, y tiene sus aplicaciones más claras en productos de ahorro ascendente, realizando un débito automático de una cuenta de ahorro a la vista hacia una cuenta de ahorro programado o cuenta para el retiro (Iwry & Jhon, 2009).

Además del débito automático, los compromisos, el uso de recordatorios y el de incentivos de contrapartida (*matching contributions*) resultan ser los elementos más habituales de la economía del comportamiento aplicables a los productos financieros, como lo muestra Benartzi (2017).

Queda pendiente evaluar la costo-efectividad y el impacto de algunas de estas intervenciones en el largo plazo, ya que la mayoría de los estudios existentes, como el de Karlan (2009), son relativamente recientes y/o no existe evidencia acerca de la duración y sostenibilidad de una intervención que cambie el comportamiento de una persona durante un periodo más extenso, especialmente si hay problemas que van más allá de lo conductual. En otras palabras, podemos “inducir” a una persona a ahorrar más utilizando los aprendizajes de la economía del comportamiento, pero si hay problemas de fondo como la falta de ingresos, o la limitada adaptación de los productos a las necesidades del cliente, la intervención podría fracasar a largo plazo. Por otra parte, una familia que no tiene una sensibilización de fondo acerca de la importancia del ahorro puede ser vulnerable a perder todo lo ahorrado ante necesidades inesperadas de corto plazo. Es por ello que la aplicación de la economía del comportamiento tendría un mayor potencial de éxito si se complementa con una sensibilización financiera efectiva, que transmita la importancia de ahorrar, cuando los *nudges* de la economía del comportamiento no funcionan. Un ejemplo reciente de ello es la evaluación de impacto de

Dibner-Dunlap (2017) realizada en la República Dominicana en la que los recordatorios tuvieron un efecto negativo en el ahorro realizado.

Estas experiencias subrayan la importancia de considerar los elementos de contexto en las intervenciones que utilizan estrategias de economía comportamental. Un ejemplo reciente de este enfoque es el Laboratorio de Ahorro para el Retiro del BID creado en 2017 en cooperación con la Fundación MetLife, que busca aplicar los aprendizajes de la economía del comportamiento en el ahorro líquido y programado al ahorro voluntario para el retiro (BID, 2017a).

2.3 Tecnologías financieras y los nuevos productos y servicios: los retos Fintech

Una empresa Fintech es aquella que compite con entidades financieras tradicionales en la oferta de productos y servicios financieros a través de canales digitales, aportando así a la industria de servicios financieros un proceso de transformación digital e introduciendo modelos de negocio disruptivos. Una diferencia con los proveedores tradicionales de servicios financieros es que gracias a la tecnología las Fintech están logrando ofrecerlos de manera más eficiente, mejorando su funcionalidad y reduciendo costos (BID, 2017b).

Las tecnologías de la información y la comunicación han cambiado nuestra forma de utilizar servicios financieros. De acuerdo con Sebastian Cabello (2017), director regional para América Latina de la Asociación Global de Operadores de Telefonía Móvil (GSMA en varios países de América Latina), casi el 70% de la población adulta tiene acceso a un *smartphone*, lo que permitiría a los usuarios realizar transacciones remotas en cualquier momento y a cualquier hora mediante *apps* y banca *online*. Incluso

sin tener un teléfono inteligente es posible realizar transacciones básicas como el envío de dinero entre cuentas con innovaciones como Daviplata en Colombia o Tag Pay en distintos países. Estas soluciones se ofrecen con frecuencia por empresas de tecnologías financieras o *Fintech*, que ya suman más de setecientas iniciativas en la región, de las cuales aproximadamente la mitad se dedican a *crowdfunding* y pagos (BID, 2017b).

Es aún temprano para valorar el impacto que tienen las empresas *Fintech* en la inclusión financiera. Con frecuencia, no caen bajo la supervisión bancaria y no reportan sus datos de volumen de pagos ni el número de transacciones a los bancos centrales. Además, dado que en muchos casos buscan atraer la atención de los inversionistas, pueden tender a exagerar sus logros, no siendo claros los resultados reales. Esto puede cambiar rápidamente, dado que varios países, Brasil, por ejemplo, están emitiendo regulaciones que obligan a las *Fintech* de pagos a registrarse en el Banco Central (Reuters, 2017). México es quizá el país que más ha avanzado en ello, y la nueva Ley para regular las instituciones de tecnología financiera (2018) marca un hito en la forma como se regularán este tipo de entidades, principalmente centrado en tres tipos de *Fintech*: las de pagos, las de financiación alternativa (persona a persona y *crowdfunding*) y las de monedas virtuales y cadenas de bloques (*blockchain*).

En particular, las *Fintech* de micropagos tienen un alto potencial para innovar, mejorar el servicio y reducir los costos de los servicios financieros, especialmente en el terreno de las remesas nacionales e internacionales, en un periodo en que los bancos evitan participar en pagos de bajo valor por el denominado *de-risking*, entendido como la salida de los bancos del mercado de remesas y pagos para no incurrir en riesgos relacionados con la financiación de negocios ilícitos. Ejemplos de innovación y crecimiento exponencial en el mercado de remesas internacionales

son Xoom y Transferwise, empresas que llegan a clientelas dispuestas a utilizar canales tecnológicos para sus envíos o recepción de remesas.

Ante esta pequeña revolución, varios actores están optando por adquirir empresas Fintech con el objeto de integrar las soluciones digitales desarrolladas en su menú de servicios. El programa Finconecta del BID promueve justamente esa vía; la llegada de las Fintech a la inclusión financiera es un fenómeno que está sirviendo de catalizador para los diferentes actores que participan en la provisión de servicios. Es el caso de las empresas VISA y MasterCard que han desarrollado diversas iniciativas con empresas tecnológicas para ampliar la inclusión financiera, por ejemplo, Cochrane (2017) presenta el caso de VISA que tiene *partnerships* con Klarna, Paypal y Marqeta.

Entre los múltiples retos de las Fintech se encuentra alcanzar la sostenibilidad financiera. En el caso de las Fintech de pagos —la cuarta parte de las Fintech de la región (BID, 2017 b)— el problema es claro. Los pagos son nuestra conexión más frecuente con los servicios financieros y la región tiene mucho espacio para crecer. Según Borrero *et ál.* (2017), el país con más pagos de tarjeta en la región es Chile, con cerca de ochenta pagos por adulto al año, pero todavía se halla lejos de países como Australia o Canadá, donde los adultos realizan en promedio más de 250 pagos con tarjeta al año. Se espera un crecimiento importante en el número de pagos digitales en los próximos años; no obstante, en pagos de bajo valor la comisión es mínima y la cadena de valor de los pagos implica a múltiples actores. Solo cuando existe un gran volumen de uso y se disminuye el número de actores en la cadena, eliminando redes externas de *cash in* y *cash out*, una Fintech puede encontrar la ansiada rentabilidad. Además, no es fácil transferir el costo de los micropagos a los clientes existentes, quienes asumen que cuando pagan en un supermercado con

tarjeta de crédito el pago es gratis o consideran que otro debe pagarlo.

En los próximos años se definirá la viabilidad comercial de muchas de las empresas Fintech; pero se sabe que el camino no será fácil para alcanzar el punto de equilibrio en este sector. Sobre esto saben mucho los operadores de telefonía móvil que en algunos casos han abandonado los micropagos, o los operan con pérdidas como un mecanismo de fidelización de clientes. Esperamos que algunas de las innovaciones que las Fintech están poniendo en práctica hoy permitan ampliar las fronteras de la inclusión financiera de una forma sostenible.

2.4 Tecnologías para originar microcrédito: el santo grial del microcrédito

Si bien hace unos años la comunidad internacional de donantes apoyó decididamente las actividades de microcrédito, hoy en día este ha dejado de ser atractivo para muchos donantes, quienes muestran fatiga hacia dicha actividad, en algunos casos resultante de las altas tasas de interés que persisten en países como México, de la percepción de contribuir a un riesgo de sobreendeudamiento en familias que con frecuencia también tienen créditos de consumo, o simplemente por la percepción de que el microcrédito es una actividad comercial, y no social o sujeta a donaciones. Sin embargo, ante la imposibilidad de obtener un trabajo en la economía formal, el microcrédito es una alternativa financiera que tiene todavía una gran acogida entre la población que trabaja por cuenta propia o vive de una micro o pequeña empresa. Los últimos datos reportados por Trujillo & Navas (2016) mostraron una cartera de US\$44 mil millones colocados por 847 entidades en unos 18,5 millones de clientes de microcrédito en la región.

Asimismo, como lo indica Gutiérrez (2012), mucho se ha hablado de que la evidencia existente no respalda el uso generalizado del microcrédito como una estrategia de reducción de la pobreza en la población vulnerable. Sin embargo, muchos de esos estudios no examinan si el tipo de producto financiero o el mecanismo de selección de clientes fueron los adecuados para asegurar un buen uso de los productos de crédito.

De otro lado, para muchos actores de la industria, el microcrédito sigue siendo una parte fundamental de los procesos de inclusión financiera, sobre todo cuando los productos responden a las necesidades de las personas y están adaptados a las condiciones de vida de la población vulnerable. Asimismo, el microcrédito sigue siendo la principal fuente de generación de ingresos para las entidades financieras que trabajan con la base de la pirámide. Además, es probable que a muchos clientes de microcrédito, especialmente las mujeres y los clientes más vulnerables, les resulte más factible invertir en sus negocios usando microcréditos que haciéndolo con ahorros familiares, dado que con frecuencia —si bien esto no está suficientemente estudiado— se deben dedicar a emergencias familiares e imprevistos.

De hecho, una mirada a los sectores en los cuales participan los fondos de inversión de impacto revela que el microcrédito es también el destino de muchos de esos fondos, que siguen viendo la industria microfinanciera como un sector de rentabilidad y crecimiento interesantes, aunque haya perdido el glamur que tenía hace unos años.

La teoría clásica del microcrédito es que, a falta de historial del crédito e información financiera, un microempresario constituye un buen riesgo crediticio cuando un oficial de crédito puede detectar suficiente capacidad y voluntad de pago para un primer crédito de muy pequeño monto, y a medida que el cliente demuestra cumplimiento se va aumentando

dicho monto. El problema de fondo del microcrédito es que el costo de verificar la capacidad y la voluntad de pago es alto, pues requiere visitas personales a los negocios y esto impide disminuir el costo de originación del crédito, que se traslada al cliente, en forma de tasas de interés altas. Por ello, desde los primeros experimentos de aplicación de *scoring* crediticio al microcrédito, los donantes han puesto esperanzas en tecnologías alternativas para realizar análisis de crédito, especialmente con nuevos clientes como una forma potencial de rebajar costos de originación y tasas de interés.

En una primera fase entre 2001 y 2006, los experimentos en el uso de *scoring* para tomar decisiones crediticias en Bancosol, Mibanco y otros con apoyo de ACCION Internacional, llevaron a la conclusión de que el *scoring* podía ser una herramienta que complementaba, pero no sustituía las decisiones de los oficiales de crédito (Caire *et ál.*, 2006). La limitación fue que si se aplicaba estrictamente a los clientes microempresariales constituía una herramienta de exclusión o no permitía predecir el comportamiento de sus pagos. Años después, Young *et ál.* (2015) empezaron a aplicar una innovación que combinaba la información del historial crediticio con la información obtenida del cliente. Sin ser disruptiva, esta línea de innovación tiene la ventaja de acumular largos años de experiencia por instituciones microfinancieras.

Posteriormente, en 2012, impulsadas por el Laboratorio de Finanzas para Emprendedores (EFL) y el FOMIN, varias instituciones financieras se interesaron en la aplicación del análisis psicométrico como una innovación que pudiera determinar el riesgo de crédito de los nuevos clientes. Esta línea de innovación sugiere que el uso de información no convencional puede suplir la información de capacidad y voluntad de pago de la persona y/o el negocio levantada en campo. De acuerdo a

EFL (2014), entidades como el Banco G/T Continental en Guatemala han logrado éxitos en cuanto a la tasa de *default* y el incremento de base de clientes utilizando herramientas de análisis psicométrico. Sin embargo, todavía es temprano para concluir si estos éxitos serán replicables.

Como precursor del *Big Data*, una empresa de telefonía como Mobile Cash, perteneciente a Tigo Paraguay fue pionera en desarrollar un producto que permitía otorgar microcréditos casi automáticos con base en la información no convencional de uso de los clientes, con el producto Credimóvil. Este producto fue lanzado primero en asociación con Banco Familiar y luego con Banco Visión (Arabéhéty *et ál.*, 2017). En los últimos años han surgido nuevas líneas en el uso de información no convencional para la toma de decisiones. El *Big Data* fue la gran promesa: usar la gigantesca masa de información sobre lo que hace nuestro potencial cliente mediante algoritmos propietarios representó una nueva luz brillante al final del largo túnel de intentar hacer eficiente el microcrédito. Poco a poco surgen casos de éxito como ‘Destácame’, una Fintech en Chile y México, que compite en este terreno ayudando a intermediarios financieros a realizar análisis de crédito. La importancia de innovar para originar mejor los créditos y a menor costo no puede ser desestimada. Por mucho que los agentes, la banca móvil y las empresas Fintech puedan hacer más convenientes y baratas las transacciones, la mayor parte del ingreso y del costo de las entidades financieras está relacionado con la originación y la gestión del crédito, y en ello tenemos uno de los mayores retos de innovación.

2.5 Innovaciones en productos de ahorro a la vista o ahorro líquido

Armijo *et ál.* (2013) realizaron un estudio en el que comparan las carac-

terísticas regulatorias de las cuentas básicas en siete países de la región y encontraron que existen marcos regulatorios favorables para que los bancos ofrezcan cuentas bancarias a población microempresarial, desde los requisitos de información hasta los puntos de apertura, que pueden ser corresponsales bancarios. Esos marcos regulatorios favorables se han venido extendiendo a otros países y hoy en la mayor parte de la región existen regulaciones de esa naturaleza. Esta ha sido una tendencia muy positiva, y hoy en día es común para las entidades financieras de la región ofrecer una cuenta básica a sus clientes que en muchos casos pueden abrir de forma sencilla, como por ejemplo en una tienda del barrio, donde se le entrega al cliente un kit de apertura. En muchos países, antes de la implementación de las regulaciones a cuentas básicas, los bancos pedían a todos sus clientes comprobantes de ingreso, y otros requisitos que los clientes no podían cumplir.

Con base en dichas regulaciones la región ha visto muchos casos de éxito en la oferta de cuentas bancarias simplificadas, que promueven la inclusión financiera desde la óptica del acceso y uso transaccional, con conveniencia y bajo costo de mantenimiento para los usuarios. El destacado avance que muestra la región en el aumento de personas con uso de una cuenta de ahorro probablemente no habría sido posible sin el desarrollo de las cuentas transaccionales o cuentas básicas como la cuenta RUT del Banco Estado en Chile, el Saldazo de Oxxo Citi-Banamex en México, y estas sin regulación propicia que existe hoy en la mayoría de países de la región.

Un interesante aprendizaje de este proceso se ha dado en el éxito de estas cuentas en México y Chile con dos enfoques regulatorios diferenciados. En el caso de México, su regulación reconoce diferentes niveles de cuenta bancaria en función de la información necesaria para la apertura

y límites de transacciones, facilitando cuentas básicas como el Saldazo, y ajustando la regulación para hacerla más inclusiva. Con ello se logró la apertura de alrededor de veinte millones de cuentas simplificadas (de acuerdo a datos de la CNBV presentados en Armijo *et ál.* (2013)). De ellas, más de diecisiete millones de cuentas han sido del nivel 2, es decir con un monto máximo de depósito mensual de algo menos de US\$ 1,000, la mayoría clientes de cinco bancos: Citibanamex, Bansefi, BBVA Bancomer, Banorte y Santander. En el caso de Chile, el Banco Estado de Chile con la cuenta RUT desarrolló una estrategia exitosa de cuenta simplificada sin la existencia de una regulación concreta para ello, mas logrando autorizaciones específicas del regulador para hacer las cuentas simplificadas, como por ejemplo la apertura en una caja vecina, es decir, los corresponsales bancarios de Banco del Estado (Pérez, 2015).

Inclusión financiera sostenible en programas de Transferencias monetarias condicionadas (PTMC).

Los PTMC han servido en muchos casos como punta de lanza de esfuerzos nacionales plasmados en las estrategias nacionales de inclusión financiera. Sin embargo, aunque estos han sido un buen punto de partida, sin embargo, la forma en la que se han desarrollado muchos de estos esfuerzos requiere de una evolución para volverse realmente sostenible.

Un ejemplo común en el proceso de inclusión financiera a través de PTMC es que el gobierno contrate a un banco que sirve de ente pagador y

que a la vez ofrece y abre cuentas (mayormente simplificadas) a todos los beneficiarios. Las transferencias condicionadas son a su vez depositadas en dichas cuentas con el propósito de que el usuario tenga un mecanismo de ahorro seguro y pueda evitar los eventos de pago presencial que resultan ser costosos en tiempo y dinero.

Más allá del ya mencionado problema de sensibilización de las familias, existe un problema que tiene que ver con que el gobierno escoja el prestador de servicio de ahorros a nombre del beneficiario de un programa. Este tipo de arreglos pueden no ser óptimos ya que el prestador de servicios no siempre será el que tiene mayor presencia en cada localidad o el que tiene productos de ahorro adecuados para cada persona. Además, existe el riesgo de que el gobierno cambie de prestador de servicios dejando en cuestión qué se hace con las cuentas ya abiertas en otra institución con la que el beneficiario puede haber creado una relación de confianza.

El esquema ideal para la promoción de ahorros y competencia en la creación de productos adecuados debería ser un esquema en el que el beneficiario de un programa escoge el banco con el que quiere trabajar para recibir la transferencia del gobierno, como se hace con los pagos de empleados públicos en muchos países. Un país que tiene este tipo de arreglo es Ecuador. Allí, el gobierno paga una de las comisiones más bajas de la región. Migrar hacia un sistema de este tipo es necesario para la sostenibilidad de la inclusión financiera a través de pagos G2P.

2.6 Productos de ahorro ascendente. Ahorro programado y ahorro para el retiro

El uso de ahorro ascendente y de largo plazo es una de las tareas pendientes de la inclusión financiera en la región. Sin embargo, el ahorro programado es un producto que está presente en la región mediante mecanismos financieros informales, que han funcionado incluso desde antes de la aparición de las microfinanzas. Las asociaciones rotativas de ahorro y crédito —llamadas “tandas” en México o “pasanaku” en Bolivia— son un precedente informal del ahorro programado. Las familias las utilizan cada cierto tiempo retirando un monto determinado con el cual financian eventos como bodas, fiestas de quince años, la Navidad, la mejora de las casas y/o la compra de mercancías para las tiendas. A diferencia de los productos de ahorro a plazo, que requieren contar con unos depósitos en una entidad, el ahorro programado es un producto que, al menos en teoría, permite construir el ahorro desde el inicio. No obstante, es un producto que las instituciones financieras han desarrollado poco. Una exploración del menú de productos financieros de 1.350 entidades bancarias autorizadas para captar ahorros en la región, reveló que aproximadamente una de cada cuatro entidades ofrecía ahorro programado. Este porcentaje aumentaba entre las cooperativas de ahorro y crédito (CAC) reguladas, con aproximadamente una de cada tres que ofrecía ahorro programado (Proahorros, 2013).

Para medir el éxito de los programas de ahorro programado nos enfrentamos a una dificultad técnica: los bancos y cooperativas pueden estructurar los productos de ahorro programado tanto bajo la categoría contable de ahorro a la vista como en la categoría de ahorro a plazo, de manera que el éxito no es fácilmente identificable mirando los estados financieros. Esto en algunos casos hace que sea invisible el éxito de los

productos de ahorro programado en los reportes de inclusión financiera sobre la región. Por ello es recomendable una investigación más a fondo sobre el estado del ahorro programado en la región. De forma puntual, se pueden encontrar varios casos de éxito en movilización de ahorro programado como el de varias cajas municipales de ahorro y crédito en Perú, o la Cooperativa Financiera Comultrasán en Colombia, pero todavía hay mucho trabajo por hacer. Martin (2013) revisa los elementos que han tenido éxito en el diseño y la comercialización de productos de ahorro programado para poblaciones de bajos ingresos y recomienda diez principios que toda institución interesada en potenciar el ahorro programado debería considerar. Se listan en el cuadro 7.1.

Cuadro 7.1. Ingredientes esenciales para productos de ahorro programado

1. *Mecanismos de seguimiento* y motivación para mejorar las tasas de cumplimiento y para que los clientes continúen su plan de ahorro.
2. Sistema de información que capture con detalle los objetivos de ahorro del cliente y sus contribuciones.
3. Comercialización activa de los productos. A diferencia del crédito que “se vende solo” los productos de ahorro requieren venta constante y asesoramiento a los clientes.
4. Mensajes sencillos y claros destinados a poblaciones de bajos recursos relacionados a las reglas que rigen los productos, para los cuales ahorro se asocia con “invertir” y con “tandas”.
5. Reducción de la estacionalidad del ahorro programado, evitando la concentración de desembolsos en ciertos periodos y contribuyendo a un mejor manejo de liquidez.
6. Compromiso de toda la institución, asegurando que todos los empleados en contacto con el cliente conozcan bien un producto, mucho menos conocido que el ahorro a la vista, o los certificados de depósito.
7. Tecnología para mejorar la eficiencia, llegando al cliente de forma económica y sencilla.
8. Costos operativos bajos mediante estructuras operativas que permitan una gestión de los productos de ahorro que no sea intensiva en trabajo.
9. Incentivos más allá de la tasa de interés, entre ellos, cuotas gratuitas del plan de ahorros.
10. Requisitos sencillos de apertura y red conveniente de puntos de atención para aportes, ya sea a través de corresponsales bancarios o puntos de proximidad.

Fuente: Martin (2013)

En el caso del ahorro para el retiro, la forma en que pueden hacerlo las personas vulnerables cambia dependiendo de la legislación local. En general, el sistema está pensado para los trabajadores que permanecen en nómina la mayor parte de su vida laboral. El número de semanas de cotización y otros requisitos para acceder a una pensión ordinaria dejan por fuera a la mayor parte de la población vulnerable, que con frecuencia habita entre la informalidad y la formalidad. Hoy se estima que unos 130 millones de personas trabajan sin contribuir a su pensión en la región y seis de cada diez no tendrán una pensión contributiva para cubrir sus costos de vida (Bosch et ál., 2013). Ante esa situación, la opción natural sería el ahorro voluntario para el retiro o previsional que ofrecen los fondos de pensiones privados. En México, la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, con apoyo del BID y la Fundación MetLife, está promoviendo el ahorro voluntario en fondos de pensiones (AFORES) entre los trabajadores independientes que no están ahorrando para el retiro. Entre las iniciativas apoyadas destaca la habilitación de puntos de contribución en tiendas de conveniencia como 7-Eleven y la posibilidad de hacer débito automático de cuenta a través de un portal web, como E-Sar.

En la misma línea, la agencia gubernamental Colpensiones de Colombia, ofrece el programa Beneficios Económicos Periódicos (BEPS) que constituye una opción similar al ahorro voluntario para el retiro, pero adaptado a las condiciones de la población de menores ingresos. Las dificultades para captar ahorro programado incluso se ven amplificadas en la captación de ahorro para el retiro, la población vulnerable enfrenta diariamente necesidades financieras apremiantes en el hogar, con lo cual a largo plazo le resulta muy difícil mantener inversiones líquidas como el ahorro voluntario previsional, que generalmente puede ser retirado después de un plazo mínimo, en algunos casos de seis meses.

2.7 El uso de teléfonos móviles

A pesar de que tiene una tendencia creciente, el uso de monederos móviles en la región es todavía bastante bajo en comparación con otras regiones como África Sub Sahariana (GSMA, 2017). De acuerdo con la asociación mundial de operadores de telefonía móvil (GSMA, 2017) 49,1% de los monederos móviles están en África, frente a 6,8% en América Latina y el Caribe. La adopción en programas de transferencias condicionadas también ha sido lenta en comparación con otras regiones. Uno de los mejores ejemplos del uso de este tipo de pagos es Colombia, donde el programa Más Familias en Acción trabaja con Davivienda para habilitar el uso de transacciones por celular en más de novecientos mil hogares. En este tipo de cuentas, alrededor de solo un 12% de receptores dejan un balance de las transferencias que reciben; es decir, todavía se observa la tendencia a retirar la totalidad de la transferencia al momento de recibirla (Marulanda Consultores, 2015).

En Honduras en 2013 también se experimentó el pago de transferencias a través de billeteras móviles. En asociación con Tigo Money, el Gobierno inició un piloto para el pago de transferencias a beneficiarios del programa Bono Vida Mejor (entonces Bono 10,000). El piloto no requería de teléfonos inteligentes y con un celular básico se podían hacer transacciones una vez recibida la transferencia. Sin embargo, el pilotaje realizado por el BID tuvo problemas logísticos debido a la cantidad de personas retirando las transferencias al mismo tiempo y la disponibilidad de liquidez en los comercios.

En el contexto del lento crecimiento de las billeteras móviles en la región, y de la masiva disponibilidad de *smartphones*, se espera que el canal móvil esté cada vez más asociado a *apps* accesibles desde el teléfono

inteligente, mediante las cuales clientes y entidades financieras realicen transacciones y se comuniquen remotamente, apoyados en redes de agentes que les permitan realizar transacciones presenciales cuando se requiere efectivo.

3. Rol de Proyecto Capital con la oferta: productos financieros, canales y atención al cliente

Uno de los pilares de Proyecto Capital (PK) se fundamenta en el precepto internacionalmente aceptado de que la inclusión financiera depende, entre otros, de una adecuada oferta de servicios financieros. Por *oferta adecuada* se entienden productos y servicios financieros diseñados según las preferencias, hábitos, características y necesidades de la población objetivo, es decir los receptores de TMC. También entendemos aquí que la oferta adecuada no solo se trata de un producto o servicio específico: incluye canales de acceso y uso que faciliten la vida de los usuarios al momento de tener que utilizarlos. Otro elemento que es también responsabilidad de las entidades que ofrecen servicios financieros es propiciar un adecuado trato al cliente. En tal sentido, se puede afirmar que los procesos de inclusión financiera pueden facilitarse —o frenarse— según el trato que el usuario recibe de parte de la entidad.

En cada país donde ha participado, Proyecto Capital ha logrado llevar a cabo distintas actividades de incidencia y asistencia técnica para mejorar la oferta de servicios financieros y la atención a población receptora de TMC. Las actividades y logros realizados en cada país dependieron, como en la mayoría de los ejes de acción de Proyecto Capital, de distintos criterios. En el caso del trabajo con la oferta de entidades financieras, las variables que se tuvieron que asumir fueron:

- (i) La disponibilidad, previa a la acción de Proyecto Capital, de productos y servicios financieros ofrecidos especialmente a receptores de TMC.
- (ii) La apertura a nivel político, desde los gobiernos nacionales y programas que administran las TMC, para modernizarse y facilitar el pago de las transferencias a través de instrumentos financieros como cuentas de ahorro o billetera electrónica.
- (iii) La intención, motivada por intereses comerciales o de responsabilidad social empresarial de parte de entidades financieras, para desarrollar una oferta de productos para una población vulnerable y que no siempre es vista como potencial cliente generador de negocio. También la intención de negociar mejores tarifas o comisiones con los gobiernos al ofrecer servicios más allá del simple cobro de la TMC.
- (iv) El entorno político, normativo, de supervisión y regulación bancaria que influye positiva o negativamente en los procesos de inclusión financiera desde la perspectiva de los oferentes de servicios financieros. En este caso se pueden mencionar tanto las estrategias nacionales de inclusión financiera como las leyes, decretos y normativas específicas para el sector financiero.

En este entorno, Proyecto Capital ha logrado trabajar con distintos niveles de profundidad según cada país, actuando a veces como asesor técnico para emitir recomendaciones para la elaboración de licitaciones de pago de TMC, a veces como experto técnico diseñando o probando distintos productos o canales financieros para la población mencionada, otras realizando estudios específicos para medir la calidad de atención a usuarios de la base de la pirámide.

3.1 Incidencia para licitaciones de pago de TMC y otros procesos de toma de decisión

En todos los países donde ha operado, Proyecto Capital procura incidir en gobiernos nacionales y programas de TMC para que los tomadores de decisión y los actores de campo de los programas entiendan y abracen el concepto de *inclusión financiera* y los beneficios que esta aporta a la población. Asimismo, para que estos compartan la visión de que, gracias a la cobertura masiva de los programas de TMC existe una oportunidad de inclusión financiera a gran escala. La asistencia técnica o incidencia en gobiernos se refiere a lo que es licitación de pagos, como son la apertura a bancos y el pago a través de billetera electrónica; es por tanto una incidencia en política pública.

Sobre el trabajo de incidencia en gobiernos, en Colombia Proyecto Capital formuló recomendaciones al Departamento para la Prosperidad Social sobre qué condiciones mínimas debían cumplir los productos financieros ofrecidos a receptores del programa Más Familias en Acción. En Honduras, Proyecto Capital logró incidencia en la licitación de pago del programa de TMC para que incluya la solicitud a las entidades financieras de desarrollar cuentas de ahorro específicas para la población receptora de las transferencias. En este caso el servicio consiste en la apertura de una cuenta básica de depósito a nombre de cada uno de los participantes del Programa Presidencial Bono Vida mejor; el servicio también incluye que la institución financiera brinde la inducción respectiva sobre la apertura, el sistema de crédito y el manejo de la cuenta básica a personal de la Subsecretaría de Integración Social, para que este a su vez realice réplica a los participantes del Programa.

Además de estos dos casos relevantes, Proyecto Capital organizó nume-

rosos talleres y rutas de aprendizaje a los cuales invitó a funcionarios de los programas de TMC o ejecutivos de entidades financieras pagadoras, en aras de que observaran buenas prácticas en programas de inclusión financiera para receptores de programas similares. A través de visitas *in situ*, donde se analizaba la operatividad de programas sociales que cuentan con componentes de inclusión financiera, así como visitas a campo para entrevistarse con mujeres receptoras de TMC que reciben los recursos en cuentas bancarias, se logró, en algunos casos, acelerar la conciencia y toma de decisiones hacia los objetivos de Proyecto Capital, por ejemplo, el desarrollo de productos financieros.

3.2 Pago electrónico de TMC en cuentas de ahorro

En Chile, Proyecto Capital colaboró con la iniciativa de pago de los subsidios sociales en cuentas bancarias a través de una evaluación de procesos que se enmarcaba en la evaluación de impacto que el equipo investigador del Departamento de Economía de la Facultad de Economía y Negocios (FEN) de la Universidad de Chile realizó al programa ChileCuenta. La evaluación de procesos ha consistido en supervisar y monitorear las comunas de estudio donde se ha aplicado el programa, así como planificar y realizar grupos focales. Los aspectos positivos que rescatan las beneficiarias del programa son la comodidad de poder obtener sus beneficios a través de un cajero automático, y la posibilidad de pagar de forma electrónica cuando realizan sus compras. Sienten que existe un ahorro de tiempo, al no tener que asistir y hacer la fila en la caja de compensación, donde recibían originalmente sus subsidios de manera presencial. En algunos casos, el esquema también implica un ahorro en transporte, ya que para algunas beneficiarias ir a la caja de compensación significaba trasladarse a gran distancia. Entre los aspectos negativos mencionados por ellas, surge la confusión o alegato por

incumplimiento del servicio de subsidio para realizar giros o consultas de saldo. También afirman que, debido a ello, prefieren retirar todo el beneficio social de una sola vez para no perder tanto dinero por el descuento del giro.

3.3 Diseño de cuentas de ahorro

En Bolivia, a través del trabajo de Proyecto Capital con Banco Unión S.A. se logró el diseño de dos cuentas de ahorro; una para mujeres receptoras del Bono Juana Azurduy (BJA) y otra para jóvenes receptores del Bono Juancito Pinto. En el caso de la cuenta para receptoras del BJA, el producto fue diseñado específicamente considerando las necesidades y características de las futuras usuarias. Al no existir en Bolivia regulación para cuentas de acceso simplificado, Proyecto Capital y Banco Unión lograron desarrollar una cuenta que solicitaba mínimos requisitos para su apertura (menos que el resto de los productos de ahorro disponibles en el sistema); asimismo, la cuenta de ahorro tolera saldos “cero” y ausencia de movimientos de cuenta durante más tiempo que las otras cuentas ofrecidas por el Banco. El producto ofrece una tarjeta débito sin costo que permite su uso en cajeros automáticos y compras en comercios autorizados. Se probó en 2014, en un ejercicio piloto, la apertura de dichas cuentas de ahorro luego de talleres de sensibilización financiera. El reporte de resultados de dicho proceso mostró que la mayoría (80%) de las mujeres que participaban en los talleres decidía la apertura de una cuenta. Sin embargo, el proceso de pago directo del BJA en las cuentas de ahorro no pudo lograrse, truncando de cierta manera el avance realizado. Un año después del pilotaje, información compartida por Banco Unión S.A. mostró que la mayoría de las cuentas de ahorro quedaron “durmientes”.

En el caso de la cuenta de ahorro para jóvenes receptores del Bono Juanquito Pinto, dicha cuenta se puede abrir ya sea por un joven mayor de dieciocho años o por un menor de edad acompañado por sus padres o tutor legal. La cuenta permite el acceso a una tarjeta débito, a cajeros automáticos y a compras por Internet. La comercialización de dicha cuenta se realiza principalmente a través de redes sociales como Facebook y YouTube, dando un enfoque fresco y divertido a los beneficios de usar una cuenta de ahorros. Dicho producto de ahorro se complementa con un programa de educación financiera, cuya información se puede encontrar en el capítulo del libro dedicado a esta temática (Capítulo IV).

En Ecuador, Proyecto Capital ha trabajado con distintas cooperativas de ahorro y crédito como la Cooperativa Jardín Azuayo, Cooperativas Fernando Daquilema y Calceta, para el desarrollo de cuentas de ahorro programado para receptores del programa Bono Desarrollo Humano. En tal sentido, cada vez que la TMC llega a la cuenta a la vista del usuario, una parte predeterminada por el receptor se “separa” por defecto a una cuenta de ahorro específica, con el objetivo de ahorrar. Este programa está combinado con esfuerzos en educación financiera. Cada usuario recibe una alcancía transparente y monedas de distintos colores que acompañan los depósitos en la cuenta de ahorro programado, para que tenga una percepción visual del crecimiento progresivo del ahorro. En el caso de la Cooperativa Jardín Azuayo, durante el pilotaje se abrieron más de setecientas cuentas de ahorro programado con un aporte promedio de tres a cinco dólares mensuales por persona.

En Paraguay, Proyecto Capital junto al Banco Nacional de Fomento plantearon el diseño de una cuenta de ahorro de apertura simplificada y asociada a una tarjeta débito, para que los pagos de la TMC se realizaran a través de estas. De esta forma, se evitaría la realización de pagos a través

de cajeros móviles, que implicaban el traslado de efectivo en camiones blindados para el pago a cien mil participantes en todo el país. Entre las características principales de este producto se incluyen que la cuenta básica de ahorro se puede abrir con la simple presentación del documento de identidad, sin necesidad de un monto mínimo para apertura ni costos de mantenimiento. El producto viene con una tarjeta débito —sin costo— que permite su uso en cajeros automáticos y compras en comercios autorizados.

En Chile, Proyecto Capital realizó una investigación que apuntó a determinar y comparar el efecto de diferentes incentivos al ahorro, tales como recordatorios mediante mensajes de texto al celular, ahorro programado automático y estrategias simples de ahorro en variables como la inclusión financiera y el bienestar general de los individuos.

3.4 Diseño de productos financieros móviles

En Brasil, Proyecto Capital está trabajando de la mano de GuiaBolso —un aplicativo digital para la administración de finanzas personales— para codiseñar una aplicación para *smartphones* que permitirá un control de los movimientos y saldos de cuentas bancarias, así como la categorización de gastos, el establecimiento de metas de ahorro y un acompañamiento sencillo hacia la inversión, entre los receptores del programa Bolsa Familia atendidos por el Banco Caixa Economica Federal. En este proyecto se contempla la inclusión de funcionalidades de creación de capacidades financieras para objetivos como el control de gastos, dentro de una aplicación para teléfono inteligente. El producto, inspirado en la configuración original de GuiaBolso estará disponible para los productos de ahorro diseñados para personas en situación de pobreza.

En Colombia, Proyecto Capital colaboró con el Banco Davivienda y el servicio de billetera móvil Daviplata en la validación de este producto como medio de pago costo-eficiente de la TMC Más Familias en Acción. También se acompañó la experiencia Municipio Sin Efectivo, en la que durante veinticuatro horas el municipio de Concepción probó la realización del 100% de las transacciones de sus habitantes a través de dispositivos móviles y de Daviplata.

En El Salvador, Proyecto Capital apoyó la innovación en el pago del programa de TMC Comunidades Solidarias Rurales, a través de la billetera electrónica MOMO (Mobile Money). En este caso se realizó una evaluación de la experiencia de pago por medio de este servicio. El primer pago de TMC usando MOMO impactó a ocho mil titulares del programa de TMC Comunidades Solidarias Rurales, en ocho municipios. La evaluación, muestra que existían distintos retos para mejorar la modalidad de pago móvil de la TMC. En especial, se recomendó garantizar que los pagos llegaran efectivamente a través del dispositivo móvil, dado que se evidenció que en muchos casos los usuarios no tenían certeza sobre la llegada del pago a través de la billetera móvil (Estrada, 2016). Otras recomendaciones fueron mejorar el esquema de incentivos para los agentes del servicio de pagos móviles, mejorar la estrategia de comunicación para con los usuarios, agilizar los procesos de reembolso y pago de comisiones a los agentes, mejorar los procesos de reclamos y quejas, y asegurarse de que existen agentes del servicio de billetera móvil en todos los municipios que participan en el ejercicio de pagos móviles de la TMC.

En Paraguay, Proyecto Capital diseñó conjuntamente con empresas de telefonía móvil, la Secretaría de Acción Social (SAS) de la Presidencia de la República y el BNF, una estrategia de adopción de la modalidad de Billetera electrónica para el pago de TMC. El objetivo principal fue

superar las barreras de distancia y difícil acceso a las comunidades. Proyecto Capital acompañó todo el proceso de consolidación (identificación de necesidades, contacto con agentes, definición de términos) para la incorporación de la modalidad de billetera electrónica a los pagos de la TMC. Parte de la estrategia contó con el diseño de capacitación en su uso dirigida a participantes del programa y la capacitación a las familias. También se colaboró a las entidades desde el inicio del proceso, con la identificación de posibles participantes, la construcción del pliego de las bases y condiciones para la operación del pago a través de la billetera electrónica, el contacto con las empresas a proponer, la elaboración del esquema de distribución geográfica y hasta la evaluación del proceso; con el fin de lograr el cambio en la modalidad de pago.

En Perú, Proyecto Capital facilitó un pilotaje con enfoque en zonas rurales. El objetivo fue comprobar la operación y la aceptación en clientes y agentes corresponsales del servicio de billetera móvil BIM. Para ello se buscó conocer la percepción de los potenciales usuarios y agentes durante su primera experiencia con el producto y probar un taller de educación financiera con contenidos relacionados con BIM. Con las pruebas se identificaron elementos clave para incorporar en el diseño del producto, de manera que facilitara su adopción y minimizara su rechazo. Por ejemplo, el tiempo de tenencia de un teléfono celular versus el tiempo de tenencia del número de celular resulta clave porque BIM asocia su producto al número de teléfono celular, y este último tiene una alta variabilidad entre la población de bajos ingresos, lo que identificaba la necesidad de hacer énfasis en el mensaje de conservar dicho número. Además, se identificó el limitado uso que los potenciales usuarios BIM hacen de los agentes bancarios, claves en el ecosistema BIM.

3.5 Canales de acceso como POS para compras

En Perú, a través del trabajo con VISA, VISANET, MIDIS, JUNTOS y Banco de la Nación, Proyecto Capital colaboró en el desarrollo de una red de atención a las usuarias del Programa Juntos, que se apoye en el uso de la tecnología de POS (*Point Of Sale*) en negocios locales. De este modo, las usuarias no dependerían de la disposición de efectivo en físico para la realización de una transacción de compra de servicios y/o productos, y contarían con una red más amplia de servicios financieros disponibles, complementando agencias y cajeros automáticos del Banco de la Nación. Se trabajó con el equipo de VISA en el diseño de una intervención afinada para la población usuaria del Programa Juntos, asistiendo en la identificación de los cuatro distritos para el piloto, y se realizó un levantamiento censal de los negocios existentes en ellos. Finalmente, Proyecto Capital colaboró en el diseño de los indicadores de operatividad de los negocios, y levantó información cualitativa con la finalidad de asistir al equipo de VISANET en el diseño de publicidad y *merchandising*.

3.6 Diseño de microseguros

En Bolivia, Proyecto Capital avanzó en la elaboración de un estudio de mercado sobre la percepción y priorización de riesgos a los que se enfrentan las mujeres receptoras del BJA; para posteriormente trabajar en el diseño de distintos prototipos de microseguros, los cuales iban desde coberturas simples en caso de fallecimiento de la titular hasta coberturas como el fallecimiento accidental de sus parejas o tratamientos adicionales de salud materno-infantil. Dichos prototipos se cotizaron posteriormente con distintas empresas aseguradoras, para luego presentárselos al Ministerio de Salud (ente administrador del BJA). No obstante, no se logró incidir en las autoridades para avanzar en la autorización de la

oferta de dichos seguros a las mujeres participantes.

En Colombia, Proyecto Capital lideró un estudio de mercado para el diseño de un microseguro para receptores de la TMC Más Familias en Acción. Posteriormente y gracias a la información recopilada, se logró realizar una incidencia efectiva para abrir el debate sobre seguros inclusivos para receptores de la TMC. A finales de 2017 se lanzó un concurso para recibir propuesta de innovación en microseguros.

En Paraguay, en alianza con el Banco Mundial, Proyecto Capital realizó un estudio de mercado con receptores del programa de TMC Tekoporã para identificar las percepciones y priorización de riesgo de estas familias, complementando también el estudio con un relevamiento de la oferta disponible de seguros para poblaciones vulnerables (Wiedmaier-Pfister *et ál.* 2016). Posteriormente, se hizo un diseño de un microseguro social de vida para los titulares del programa de TMC, que cubre montos de dinero en caso de fallecimiento, además de montos adicionales para gastos de sepelio. En marzo de 2017 se inició el proceso de licitación para la contratación de la aseguradora, y para abril del mismo año, 13.100 personas participantes de Tekoporã contaban con la cobertura del microseguro social. Proyecto Capital se encuentra apoyando la capacitación de los/as participantes en temas relacionados con riesgos y seguros. Este trabajo permitió, además, la creación del subgrupo de microseguros en el Grupo de Trabajo Seguros de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera de Paraguay, en el que Proyecto Capital participa.

3.7 Grupos de ahorro

De acuerdo a Martin (2014) aproximadamente veintitrés millones de personas ahorran mediante mecanismos grupales de ahorro en la re-

gión (5,9% de la población). La mayor parte de estos grupos autogestionados de ahorro son rotativos sin vínculo a organizaciones externas. Sin embargo, operan también múltiples tipos de pequeñas asociaciones de ahorro y crédito con diferentes grados de formalidad como las cajas rurales de Honduras o las cajas solidarias de Ecuador; en algunos casos, estas experiencias de ahorro grupal comunitario con apoyo externo han perdurado en América Latina desde los años sesenta. Diversas organizaciones nacionales e internacionales como *Catholic Relief Services*, *Oxfam*, *Save the Children*, *Care*, o *Plan International* apoyan grupos de ahorro en doce países de la región, con reglas de operación similares.

Si bien se ha cuestionado la sostenibilidad institucional de los grupos de ahorro, en áreas desatendidas por el sector financiero estos cumplen funciones esenciales como captar ahorro para préstamos a sus miembros. Además, representan una forma de organización comunitaria, de empoderamiento de la mujer y cumplen un papel de educación financiera basada en aprender haciendo. Para diversos actores que quieren llegar a la población vulnerable y rural, los grupos de ahorro representan una plataforma efectiva y de bajo costo para promover salud, seguridad alimentaria o promoción de emprendimientos.

Proyecto Capital ha identificado la oportunidad de trabajar con grupos de ahorro en República Dominicana, donde el proceso de inclusión financiera de receptores de TMC no entrega recursos en efectivo, sino a través de una tarjeta prepagada que permite la compra de productos específicos en comercios autorizados. En ese contexto, se decidió avanzar en un programa de inclusión financiera que inicialmente trabajaría a través de grupos de ahorro. Según reportes del BID se ha observado que con el aumento del ahorro los grupos tienden a depositar su ahorro grupal en los bancos de manera voluntaria. Al mismo tiempo, se ha detecta-

do que los miembros que adquirieron el hábito de ahorro comenzaron a abrir cuentas individuales en el banco para ahorrar aún más. Durante el 2015, dos agentes bancarios fueron instalados por el banco ADOPEM y el banco BHD en lugares con gran profusión de grupos de ahorro en los que no había entidades financieras. En agosto de 2015, la vicepresidenta declaró el modelo de inclusión financiera a través de formación de grupos de ahorro como su política pública y decidió expandir el proyecto a nivel nacional. Hasta la fecha, los reportes muestran que se han creado 404 grupos de ahorro y se han abierto alrededor de novecientas cuentas de ahorro; además, se ha capacitado a más de 2.000 supervisores de PROSOLI para que escalen la metodología y logren incluir a 200.000 familias en grupos de ahorro.

3.8 Diseño de canales especiales para la apertura de cuentas de ahorro para receptores de TMC

Tanto en Bolivia como en Paraguay, Proyecto Capital coordinó el trabajo entre los programas de TMC y las entidades financieras pagadoras (Banco Unión en Bolivia, Banco Nacional de Fomento en Paraguay) para desarrollar mecanismos especiales de apertura de cuentas de ahorro para los receptores de las transferencias. En ambos casos, se ideó un procedimiento para la apertura masiva de cuentas de ahorro, en el que, sin necesidad de presentarse en una agencia bancaria, el titular de la TMC podía realizar la apertura de su cuenta en eventos masivos de educación y sensibilización financieras, más cercanos geográfica y culturalmente que dentro de las cuatro paredes de una oficina en la ciudad.

3.9 Trabajo en atención y servicio al cliente

En Honduras y República Dominicana, inspirados en las técnicas de

Mystery Shopping se buscó analizar el servicio al cliente ofrecido por las instituciones financieras Banrural y BHD León, con el propósito de promover un mayor empoderamiento entre los participantes, generar mecanismos que permitan mejorar el servicio ofrecido y facilitar elementos que nutran los mecanismos de protección al consumidor. Se realizó la evaluación de *Mystery Shopper* en distintos puntos dentro del proceso de atención al cliente, a saber: i. Entrada o ingreso a la agencia; ii. Espera a ser atendido; iii. Apertura de cuenta; y iv. Retiro de la transferencia.

En el caso de Honduras, por ejemplo, se encontró que, en el momento de ingreso a la agencia, la totalidad de los clientes incógnitos tuvieron una buena recepción y se sintieron bienvenidos en las oficinas bancarias. Durante la fase de espera, los evaluadores en su totalidad encontraron que se contaba con una persona que los orientaba de forma efectiva para hacer el trámite que deseaban; pero no hubo una propuesta de canales alternativos de atención (cajeros automáticos, terminales de cómputo y teléfonos) para aminorar la espera. Al momento de realizar la apertura de la cuenta de ahorros, la casi totalidad de los participantes pudo realizarla sin inconvenientes, sintiéndose como clientes que reciben un trato esmerado y amable (Romero, 2016). Estas evaluaciones permitieron a Proyecto Capital realizar recomendaciones para mejorar asuntos como el tiempo de atención en el proceso de bancarización y el acceso a información relevante y clara para los clientes.

En Perú, en el marco de las pruebas de la billetera móvil BIM, se pudo detectar algunos elementos que dificultan la plena adopción de esta tecnología y que, en consecuencia, deben ser tomados en consideración en el futuro. Por ejemplo, aspectos relacionados con la atención al cliente en los Agentes Bancarios, que finalmente influyen parte de la decisión de usar o no estos canales para acceder a la tecnología BIM. El proceso

de adopción de BIM inicia con los Agentes, por lo que debe ser muy claro para ellos los beneficios de ser un Agente BIM, como el pago a sus proveedores, el aumento de ingresos del negocio al prestar el servicio y la posibilidad de atraer nuevos clientes al negocio.

4. Conclusiones

Existen importantes innovaciones en la oferta de servicios financieros que pueden ayudar a promover la inclusión financiera en la región, especialmente en los hogares más pobres. Proyecto Capital ha probado en sus años de operación ser un catalizador de innovación y un articulador de los tres actores del proceso de inclusión financiera, el gobierno, el sector financiero y por supuesto la población de bajos recursos que suele ser la que tiene menos acceso al sector financiero formal. Dicho apoyo fue implementado a través de asesoría, productos de promoción de conocimiento financiero, trabajo de investigación y diseño de productos innovadores, así como el análisis profundo acerca de las poblaciones que se quiere ayudar a través de la inclusión financiera.

Sin embargo, se vislumbran varios retos en el futuro de la inclusión financiera. A pesar de los importantes avances, todavía no se ha logrado un instrumento que promueva el uso de los servicios financieros a escala entre hogares pobres, que debería ser el principal indicador de progreso en la meta de inclusión financiera. Si bien los gobiernos han logrado importantes avances en el área regulatoria, los incentivos todavía no parecen ser suficientes para que el sector privado entre con fuerza a expandir sus servicios en zonas remotas. Una opción prometedora puede venir del sector de las Fintech si se logra crear productos que puedan mejorar la capilaridad de los sistemas a bajos costos, pero es necesario un fuerte monitoreo de las opciones que se consideren en este sector

con el propósito de tener retroalimentación temprana que ayude a mejorar los productos. En cuanto a los programas sociales, estos requieren mucho apoyo con el objetivo de adaptar la logística de entregas de pagos rápidamente, de una manera que colabore con los esquemas de pagos que se vayan a implementar en el futuro. Un ejemplo de dicha adaptabilidad es el paso que ya dieron varios programas para distribuir los pagos de transferencias a lo largo de varias semanas para distintos grupos de personas.

La economía del comportamiento ha logrado los avances más importantes en cuanto a cambiar hábitos y promover el uso de productos financieros. Por ello, es importante potenciar lo aprendido (ver capítulo IV) al diseñar productos que sean atractivos y ayuden a eliminar los sesgos de comportamiento que son parte de nuestra naturaleza. Al mismo tiempo es importante no perder de vista que las ganancias logradas en esta área no pueden ser sustitutos de una oferta amplia y robusta de servicios financieros y la generación de conocimiento y capacidades de parte de los usuarios de los productos; es posible que el uso de los servicios financieros en el largo plazo sea en sí un modo de sensibilizar a las personas acerca de la importancia de dichos servicios como se reporta en Karlan & Zinman (2010) y Bachas *et ál.* (2016). Es relevante seguir innovando en ambos temas y tener el apoyo de entidades que se concentren en generar el conocimiento necesario para documentar y aprender de las mejores experiencias.

En la frontera de la innovación existen productos que todavía están en su infancia en cuanto a inclusión financiera se refiere. Las herramientas basadas en *blockchain* o aprendizaje automático están revolucionando varios sectores; sin embargo, todavía no sabemos suficiente acerca de las ventajas y las desventajas en el área de inclusión financiera. Lo cierto

es que este tipo de tecnologías serán parte del diálogo técnico a corto plazo y será importante crear las capacidades técnicas para que el sector público pueda tomar decisiones adecuadas con un entendimiento claro de lo que ellas implican. Valdrá la pena que esfuerzos de inclusión financiera como Proyecto Capital jueguen un rol importante como socio técnico especializado de los gobiernos en esta área.

Referencias

- AFI. (2017). Maya Declaration Progress Report Commitments to Impact. AFI. Recuperado de <https://goo.gl/ibQsoe>.
- Arabéhéty, P., Gutiérrez, C., Demichelis., & Keller, K. (2017). El caso de Tigo Money y el Proyecto Última Milla en Paraguay. BID. FOMIN.
- Armijo, R., Renséndiz, D., Ruiz., A., Vite, A., Apáez. F., Vivanco, F., Torres., A.M., Joo. G., Olivares, G., & Arango, M. (2013). Banca corresponsal e inclusión financiera: Marcos Regulatorios. BID. FOMIN. CAF.
- Bachas, P., Gertler, P., Higgins, S., & Seira, E. (2016). Banking on Trust: How Debit Cards Help the Poor to Save More. Yale. V 29.
- Banco Mundial. (2017). UFA 2020 Overview: Universal Financial Access by 2020. Brief: Understanding Poverty. Financial Inclusion. Recuperado de <https://goo.gl/9SKUoj>
- Benartzi, S. (2017). How Digital Tools and Behavioral Economics will Save Retirement. Harvard Business Review. Behavioral Economics. Recuperado de <https://goo.gl/r2zpra>
- BID. (2017). FINTECH: Innovaciones que no sabías que eran de América Latina y Caribe. Recuperado de <https://bit.ly/2JpiTYs>
- BID. (2017). Laboratorio de ahorro para el retiro: Un enfoque doble. BID. Recuperado de <https://goo.gl/otxhNu>.
- BID. (2017b). Fin-Tech: Innovaciones que no sabías que eran de América Latina y el Caribe. BID. Finnovista.
- Borrero, U., Fajury, L., Marulanda. B., & Paredes, M. (2017). Sistemas de pago e inclusión financiera en América Latina: cómo promover avances desde

- normativas propicias y buenas prácticas. BID. FOMIN. Marulanda Consultores.
- Bosch, M., Melguizo, A., & Pagés, C. (2013). Mejores pensiones mejores trabajos. BID.
- Cabello, S. (2017). Declaraciones a AFP. Director para la región de GSMA.
- Caire, D., Barto, S., De Zubiria, A., Alexiev, Z., Bundred, F., & Brislin, N. (2006). A Handbook for Developing Credit Scoring Systems in a Microfinance Context. MicroReport #66. USAID. ACCION.
- Cochrane, M. (2017). Visa's Latest Big Bets in Fintech. Investing. The Motley Fool. Recuperado de <https://goo.gl/1GwACD>.
- Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., & Van Oudheusden, P. (2015). The Global Findex Database 2014: Measuring Financial Inclusion around the World. Policy Research Working Paper 7255, World Bank, Washington, DC.
- Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., Ansar, S., & Hess, J. (2018). The Global Findex Database 2017: Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution. Washington, DC: World Bank.
- Dibner-Dunlap, A. (2017). SMS Messages for Financial Inclusion in the Dominican Republic. BID. FOMIN.
- EFL. (2014). Unlocking access to finance in underserved microfinance segments. EFL. Banco G&T Continental. Case Study G&T.
- Estrada, F. (2016). Evaluación rápida de la primera experiencia de pago de bonos de Comunidades Solidarias Rurales a través de la modalidad de dinero electrónico.
- Fiorillo, A., Potok, L., & Wright, J. (2014). Applying Behavioral Economics to Improve Microsavings Outcomes. Ideas 42
- GPFI. (2017). 2017 Financial Inclusion Action Plan. GPFI. G20. Recuperado de <https://goo.gl/BefhTy>
- GSMA (2017). 2017 State of the Industry Report on Mobile Money. GSMA. Bill & Melinda Gates Foundation. MasterCard Foundation. Omidyar Network.
- Gutiérrez, C. (2012). El impacto de las microfinanzas en América Latina: ¿Qué dice la evidencia? BID. FOMIN.

- Iwry, J.M., & John, D.C. (2009). Pursuing Universal Retirement Security Through Automatic IRAs. RSP. N° 3.
- Karlan, D. (2009). Committed to Savings: Using Behavioral Economics to Motivate Members. Madison: Filene. Publication # 4.
- Karlan, D., & Zinman, J. (2010). Expanding Credit Access: Using Randomized Supply Decisions to Estimate the Impacts. *The Review of Financial Studies* 23 (1), 433-464.
- Ley para regular las instituciones de tecnología financiera. *Diario oficial de los Estados Unidos Mexicanos*, México D.F., 9 de marzo del 2018.
- Martin, X. (2013). Claves de éxito del ahorro programado: Los mejores ingredientes. Nota 3. Ahorro programa inclusivo en América Latina y el Caribe. Proahorros. BID. FOMIN. Fundación Citi. CAF. AusAID. IDRC.
- Martin, X. (2014) ¿Qué son los grupos de ahorro? Evolución de los mecanismos grupales de ahorro y crédito. BID. FOMIN.
- Marulanda Consultores. (2015). DaviPlata: Taking Mobile G2P Payments to Scale in Colombia. CGAP.
- ONU. (2016). Anual Report: Financial Inclusion. ONU. Recuperado de <http://www.uncdf.org/financial-inclusion>
- Pérez, A. (2015). Herramientas efectivas para el ahorro inclusivo en América Latina y el Caribe. BID. FOMIN.
- Proahorros. (2013). ¿Qué es el ahorro programado? Conociendo el producto. Nota 1. Ahorro programado inclusivo en América Latina y el Caribe. Ficha informativa. BID. FOMIN.
- Reuters. (2017). Brazilian fintech Nubank offers accounts for transfers, payments. Technology News. Reuters. Recuperado de <https://goo.gl/x6bf3h>
- Romero, M. (2016). Mystery Shopping – Bono Vida Mejor. Investigación sobre protección del consumidor financiero en Honduras.
- Tecnocom. (2017). Tendencias en medios de pago 2017. Tecnocom. Analistas Financieros Internacionales.
- Trujillo, V. & Navas, S. (2016). Inclusión financiera y desarrollo del sistema financiero en América Latina y el Caribe: Datos y tendencias. FOMIN, BID.
- Wiedmaier-Pfister, M. & Dr. Ströh de Martínez Christiane. (2016). Pathways for

Access to Microinsurance in Paraguay Feasibility Study. The World Bank.
Fundación Capital.

Young, R., Alborta, P., Monje, G., Quirós, R., Palancares, L. Campero, Joo Choe, G.,
Villacorta, O., Ríos, C., & Castro, N. (2015). Innovaciones sobre microfi-
nanzas Rurales. BID. FOMIN, Finrural. Copeme.



ocho



Capítulo VIII.
**Evidencia y lecciones a los
diez años del Proyecto Capital**

Jhonatan Clausen
Carolina Trivelli

1. Introducción¹⁵

Este capítulo tiene como objetivo compilar y discutir los hallazgos derivados de los diferentes estudios desarrollados como parte de la agenda de investigación del Proyecto Capital (PK) en sus diez años de operación. En particular, nos centramos en aquellas investigaciones que han dado cuenta del impacto de las intervenciones de inclusión y educación financieras impulsadas por Proyecto Capital sobre variables relacionadas con pobreza, vulnerabilidad y otras privaciones no monetarias. Asimismo, se incluye la revisión de estudios de carácter complementario que, no siendo propiamente evaluaciones de impacto sobre variables objetivo finales, han sido desarrolladas por Proyecto Capital para dar cuenta de la ruta que ha sido necesario transitar para el logro de los impactos referidos.

Los estudios y evaluaciones llevados a cabo en el marco del Proyecto Capital se ubican en una corriente de análisis que, tomando como punto de partida la denominada *revolución de las microfinanzas* (Duflo *et ál.*, 2013), se ha desarrollado en la literatura académica alrededor de la relación entre inclusión financiera y superación de la pobreza y/o me-

¹⁵ Estamos agradecidos con Nicolás Barrantes (IDHAL-PUCP) y Alejandra Montoya (IEP) por la labor realizada como asistentes de investigación en la elaboración de este capítulo.

joras en el bienestar. Esta literatura ha transitado tanto entre temas específicos como entre diferentes aproximaciones metodológicas que ha empleado para dar respuestas a las preguntas relacionadas con dichos asuntos. Las preguntas de investigación que han caracterizado a esta corriente de análisis pueden dividirse en tres grandes grupos. El primero de ellos incluye aquellas relativas al comportamiento financiero de diferentes segmentos de población en situación de pobreza y exclusión social cuyo nivel de relación con el sistema financiero formal es mínimo o inexistente pero que, sin embargo, hacen uso de una variedad de instrumentos financieros de carácter informal que les permiten manejar sus activos escasos (Collins *et ál.*, 2009; Rutherford, 2000). El segundo grupo de estudios está relacionado con la factibilidad de que dichas personas accedan y utilicen diferentes tipos de servicios financieros de carácter formal una vez son expuestas a intervenciones, programas o políticas de inclusión financiera (Kast & Pomeranz, 2014; Dupas *et ál.*, 2012). Finalmente, el tercer grupo (fuertemente ligado al anterior) busca evaluar los efectos de la adopción de diferentes tipos de iniciativas de inclusión y educación financieras sobre una serie de variables de interés relacionadas con pobreza monetaria, vulnerabilidad, desarrollo productivo, desarrollo humano, bienestar subjetivo y generación de competencias financieras (Angelucci *et ál.*, 2013; Dupas & Robinson, 2013; Karlan & Zinman, 2010). En particular, este último grupo de estudios se ha visto enriquecido por la adopción de técnicas cuantitativas de evaluación de impacto de tipo experimental y cuasi-experimental que han intentado superar el problema fundamental de la inferencia causal (García, 2010; Holland, 1986) y, así, dar cuenta de los efectos atribuibles a las intervenciones de inclusión y educación financieras.

Las investigaciones producidas por Proyecto Capital en sus diez años de operación pueden ser catalogadas dentro de los tres grandes grupos

de estudios que han guiado la discusión académica sobre el tema. No obstante, una característica a tomar en cuenta es que estas no correspondieron exclusivamente a un ejercicio académico de generación de conocimiento, a partir del diseño de un experimento de campo en condiciones controladas, sino que, en la mayoría de los casos, necesitaron ser producidas para atender demandas en la esfera de la implementación de políticas públicas ya existentes, relacionadas prioritariamente con el campo de la protección social.

A partir de la evidencia generada desde el componente de inclusión financiera del proyecto Corredor Puno-Cusco llevado a cabo en Perú entre los años 2000 y 2008 —cuyos resultados se encuentran documentados en Trivelli & Yancari (2008); y en Trivelli & Clausen (2014)—, las preguntas fundacionales del Proyecto Capital estuvieron relacionadas con identificar la factibilidad, potencialidades y, posteriormente, con la evaluación de los efectos de lograr esquemas de inclusión financiera orientados a poblaciones vulnerables (específicamente mujeres en situación de pobreza monetaria, pertenecientes a pueblos originarios y que viven en el área rural) articulados a los programas públicos de transferencias monetarias condicionadas (TMC) existentes en la región.

A partir de este gran interrogante inicial, Proyecto Capital planteó la necesidad de generar evidencia respecto a tres cuestiones específicas:

- (i) que las receptoras de programas TMC podían, querían, y usaban servicios financieros cuando estos eran puestos a su disposición y que, además, estos servicios financieros formales traían mejoras en diferentes dimensiones de su bienestar (presente o futuro),
- (ii) que los sectores públicos encargados de la entrega de las TMC podían mejorar su efectividad al realizar las transferencias moneta-

- rias a través del sistema financiero y,
- (iii) que las entidades financieras que ofrecían cuentas para los pagos de las TMC podían desarrollar modelos de negocios para hacer este servicio rentable.

Como se expone en este capítulo, el grueso del esfuerzo de investigación del Proyecto Capital se concentró en la primera cuestión.

El conjunto de preguntas derivadas de la agenda de investigación del Proyecto Capital ha dado lugar a estudios en la mayoría de los once países de América Latina en los que Proyecto Capital ha estado presente (aún cuando dichas investigaciones han estado concentradas particularmente en Chile, Colombia, Ecuador, El Salvador, Honduras, Paraguay y Perú). Parte importante de estas investigaciones ha estado orientada a evaluar cuantitativamente los impactos que ha tenido en las usuarias la articulación de intervenciones de inclusión financiera con TMC (Boyd, 2014a, 2014b; Trivelli et ál., 2011). Asimismo, existe un grupo no menor de estudios orientados a identificar las características que estos esquemas de inclusión financiera debían exhibir para afectar de manera positiva la intensidad de uso de servicios financieros en los usuarios de dichos programas. Este tipo de investigaciones abrió la puerta no solo al desarrollo de evaluaciones de resultados, sino también a la realización de evaluaciones de procesos. De igual modo, la complejidad de las preguntas relacionadas con estos temas hizo necesario combinar diferentes aproximaciones metodológicas tanto cuantitativas como cualitativas (Caballero, 2013) y la realización de estudios de caso específicos (Gutierrez & Guerrero, 2013). Finalmente, a partir de los aprendizajes de sus primeros años —sobre todo en Perú y Colombia— y en línea con un objetivo más ambicioso relacionado con la transversalización de la inclusión y la educación financieras en las políticas de protección social

en la región, Proyecto Capital amplió su ámbito de acción hacia otros grupos vulnerables (jóvenes, por ejemplo) u otras variables meta (como el empoderamiento), lo que ha impulsado otro tipo de investigaciones y evaluaciones. Por ello ha sido necesario incluir entre los intereses de investigación otros segmentos vulnerables de la población distintos a los usuarios “tradicionales” de los programas de TMC, como mujeres en entornos periurbanos (Martínez & Puentes, 2014) y jóvenes pertenecientes a familias en situación de pobreza que son usuarios de programas públicos de becas (Boyd, 2017).

Este capítulo consta de cinco secciones que incluyen esta introducción. En la sección dos se lleva a cabo una breve revisión de literatura que da cuenta del estado del arte de las investigaciones que han evaluado el impacto de diferentes tipos de intervenciones de inclusión y educación financieras sobre variables de interés en poblaciones vulnerables. Dicha revisión tiene como fin permitir identificar de qué manera se sitúan los hallazgos del componente de investigaciones del Proyecto Capital con relación a la producción de conocimiento internacional sobre la temática. En la sección tres se presenta y discute el conjunto de evidencia cuantitativa generada directamente por Proyecto Capital en relación al impacto de la articulación de intervenciones de inclusión financiera y TMC. De forma complementaria en esta sección se incluyen las evaluaciones cualitativas, de procesos y los estudios sobre las características de las intervenciones de inclusión financiera, así como su efecto sobre la adopción de estas por parte de los usuarios. En la sección cuatro se presenta el conjunto de evaluaciones que corresponden tanto a la etapa más reciente de la agenda de investigación de Proyecto Capital y que incluye la articulación de iniciativas de inclusión financiera con otras políticas de protección social distintas a las de TMC (como es el caso de programas públicos de becas para estudiantes de bajos ingresos), como

a la utilización de canales innovadores para potenciar la inclusión financiera. Finalmente, la sección cinco sintetiza y discute los principales hallazgos del conjunto de investigaciones incluidas en el estudio.

2. Cuatro décadas de microfinanzas e inclusión financiera ¿Qué hemos aprendido?

Desde la denominada *revolución de las microfinanzas* (Duflo *et ál.*, 2013) en la década de 1970, son numerosas las iniciativas que han tenido lugar a nivel mundial con el objetivo de incluir a la población en situación vulnerable en el uso de productos del sistema financiero formal. La narrativa inicial que brindó sustento y justificación a estas primeras iniciativas recayó, en su mayoría, en argumentos de carácter teórico-conceptual. De acuerdo con estas premisas, brindar acceso a servicios financieros a personas en situación vulnerable les permitiría adoptar estrategias de suavizamiento de consumo e ingresos y hacer frente a *shocks* tanto idiosincráticos como sistémicos en un contexto de mercados incompletos de ahorro, créditos y seguros (Aportela, 1999; Basu, 1997; Browning & Lusardi, 1996; Bewley, 1977)

La literatura académica que sobre el tema se ha producido desde entonces es abundante y heterogénea tanto en términos de las preguntas de investigación específicas que han intentado responder como de las metodologías utilizadas para hacerlo. Debido a ello, son muchos los criterios que podrían ser empleados para clasificar dicha literatura en busca de presentar el estado del arte en el tema que abarcan. Dado el objetivo de este capítulo, la forma en que se decidió presentar estos estudios no corresponde principalmente a la cronología en la que fueron desarrollados ni al ámbito geográfico que abarcaron, sino al tipo de preguntas de

investigación que buscaron responder.

La teoría económica predice que el acceso a servicios financieros formales tendría una serie de consecuencias positivas para aquellas personas que acceden a ellos. Sumado a lo anterior, existe evidencia acerca de la correlación entre poseer bajos niveles de ingresos y estar excluido del sistema financiero formal (Peña *et ál.*, 2014). Por tanto, la combinación de ambas premisas ha motivado la generación de iniciativas para aumentar el acceso y uso de diferentes tipos de servicios financieros por parte de poblaciones vulnerables bajo la hipótesis de que esto traería efectos positivos en variables relacionadas de algún modo con su bienestar. Esta hipótesis es, sin embargo, aún muy general e implica la necesidad de hacer explícitos ciertos supuestos en los que se basa, así como someter a corroboración otras hipótesis que son, en cierta medida, previas.

Un primer campo de exploración ha estado relacionado con el comportamiento financiero de las poblaciones vulnerables. En la medida en que la mayoría de personas que conforman este grupo no acceden a servicios financieros formales y tienen muy pocos activos, sería válido preguntarse qué tan relevante encuentran ellas la posibilidad de acceder a aquellos. En ese sentido, el estudio llevado a cabo por Narayan *et ál.* (1999) que buscó recoger la voz de los pobres fue pionero en revelar que este segmento de la población sí valora el tener acceso a mecanismos que les permitan manejar sus activos escasos. Estudios posteriores han profundizado en esta temática dando cuenta de que las personas en situación de pobreza efectivamente llevan a cabo prácticas de ahorro informal como una manera de hacer frente a necesidades asociadas a diferentes etapas del ciclo de la vida (Rutherford, 2000). En esa línea, investigaciones como la de Collins *et ál.* (2009) acerca de los denominados “portafolios de los pobres” han mostrado la complejidad de servicios

financieros que las personas en pobreza de países con bajos ingresos ya utilizan para manejar sus activos y hacer frente a la vulnerabilidad. Más aún, estudios recientes como el de Sanford (2016) han aportado evidencia cualitativa detallada acerca de la forma en que estas personas combinan el uso de instrumentos financieros informales y formales relacionados con el ahorro, el crédito e incluso con los seguros.

Un segundo campo de exploración de la literatura especializada tiene como objetivo indagar en qué medida las personas en situación de pobreza realmente acceden y usan los servicios financieros una vez que son expuestas a intervenciones de inclusión financiera. Los estudios que exploran dicha pregunta de investigación lo hacen, en la mayoría de casos, como un paso previo para evaluar los efectos de estas intervenciones sobre determinadas variables de bienestar monetarias y no monetarias. Así, existe un conjunto de investigaciones que da cuenta de los efectos positivos de iniciativas de inclusión financiera sobre acceso y uso de servicios tales como el microcrédito (Banerjee, 2014; Tarozzi *et ál.*, 2015; Karlan & Zinman, 2011) y el ahorro (Kast & Pomeranz, 2014; Dupas & Robinson, 2013; Prina, 2013; Brune *et ál.*, 2013; Dupas *et ál.*, 2012; Dupas & Robinson, 2009). No obstante, es importante destacar que existe otro grupo de estudios que muestra que los impactos de las intervenciones de inclusión financiera sobre el acceso y/o uso de los servicios financieros por parte de las personas en situación de pobreza son bastante modestos o no significativos, en especial en el caso de los créditos (Angelucci *et ál.*, 2013; Crepón *et al.*, 2011; Banerjee *et ál.*, 2010).

Un tercer y último campo de exploración engloba investigaciones que van más allá del interés en estudiar impactos en el acceso y uso de servicios financieros para centrarse en cómo dichas intervenciones impactan el bienestar de los usuarios ya sea en términos monetarios o aludiendo

a otro tipo de variables de desarrollo humano. A partir de esta literatura, autores como Chiapa (2012) destacan la presencia de impactos positivos tanto en relación con la superación de privaciones monetarias y no monetarias (Beck *et ál.*, 2007; Khandker, 2005 Burgess & Pande, 2005; Honohan, 2004; Banerjee, 2004; Pitt & Khandker, 1998; Aghion y Bolton, 1997 Banerjee & Newman, 1993) como sobre otras variables de bienestar en general (Zhang & Sherraden, 2002; Cheng & Page-Adams, 1996).

Parte de la literatura perteneciente a este tercer grupo ha estado sujeta a críticas debido la existencia de cuestionamientos a su capacidad para aislar el verdadero efecto causal de las intervenciones que evalúan (Banerjee *et ál.*, 2014; Pomeranz, 2014; y Field *et ál.*, 2014). Como consecuencia, se ha observado un incremento en la utilización de experimentos de campo como estrategia de evaluación de impacto de este tipo de intervenciones. La utilización de este enfoque experimental permitiría superar las limitaciones impuestas por el denominado “problema fundamental de la inferencia causal” (García, 2010; Holland, 1986) al asignar aleatoriamente a la población de estudio en un grupo de tratamiento (es decir aquellos que son expuestos a la intervención) y en uno de control (conformado por aquellas personas que no reciben ningún tipo de tratamiento), de manera que las diferencias entre ambos grupos, después de la asignación del tratamiento, pueden atribuirse de forma confiable al efecto de la intervención.

Investigaciones como las de Banerjee *et ál.* (2014); Angelucci *et ál.* (2013); Tarozzi *et ál.* (2015); Crepón *et ál.* (2011); Karlan & Zinman (2011); Banerjee *et ál.* (2010) y Karlan & Zinman (2010) han adoptado esta última estrategia experimental. Los resultados de estos estudios han obligado a plantear un discurso más moderado y realista sobre el verdadero impacto de las microfinanzas y, específicamente, de los mi-

crocréditos. Esto, a su vez, ha evidenciado la necesidad de reconocer que no todas las personas en situación de pobreza son necesariamente potenciales empresarios que serán capaces de emplear el capital proveniente de los créditos para entablar negocios exitosos (Bauchet *et ál.*, 2011). Narrativa que parecían asumir algunas vertientes más tradicionales de las microfinanzas basadas en el otorgamiento de microcréditos. De forma paralela, en la última década se ha observado un impulso creciente en la difusión de servicios de microahorro como instrumento alternativo para incluir en el sistema financiero a poblaciones vulnerables. Una ventaja de esta modalidad es que permite incluir a las personas en el sistema financiero sin exponerlas a los potenciales riesgos que el crédito podría tener en términos de sobreendeudamiento e incapacidad de pago (Trivelli & De los Ríos, 2014; Pomeranz, 2014; Vonderlack & Schreiner 2002; Rutherford, 2000; y Yunus, 1999). Asimismo, la reciente tendencia a articular programas de TMC con cuentas de ahorro en instituciones financieras formales también ha servido para dar impulso a procesos masivos de inclusión financiera de poblaciones en situación de pobreza (Trivelli & Clausen, 2015; Maldonado *et ál.*, 2011; Chiapa, 2012; Trivelli & Gutiérrez, 2009). Debido a todo ello, ha surgido una serie de investigaciones basadas también en técnicas experimentales de evaluación de impacto que estudian los efectos de la provisión de cuentas bancarias y otro tipo de instrumentos de ahorro (en su gran mayoría formales) sobre variables de ingreso y de bienestar.

La evidencia actual muestra que la inclusión financiera a través del ahorro (en diferentes modalidades) tiene impactos positivos sobre el gasto en alimentos y la inversión en negocios (Dupas & Robinson, 2009), gastos en salud y reducción de la vulnerabilidad ante enfermedades (Dupas & Robinson, 2013), suavizamiento del consumo y reducción de la ansiedad ante el futuro (Kast & Pomeranz, 2014), así como sobre el gasto en

bienes relacionados con la educación de los niños (Prina, 2013). Otro grupo de estudios ha profundizado en estos hallazgos explorando diferentes modalidades de promoción de ahorro con esquemas de reforzamiento que igualmente han mostrado ser exitosos. Tales mecanismos incluyen talleres grupales y mensajes de texto con contenidos motivacionales (Kast *et ál.*, 2012), esquemas de ahorro programado para agricultores (Brune *et ál.*, 2013) y establecimiento de metas de ahorro de tipo *contabilidad mental* (Ashraf *et ál.*, 2010). Asimismo, estudios como el de Bruhn *et ál.* (2013), el de Jamison *et ál.* (2014) y el de Carpena *et ál.* (2015) han mostrado que complementar programas de inclusión financiera con componentes de educación financiera también potencia los resultados de estas intervenciones, por lo menos en el corto plazo. Aún así, la magnitud de estos resultados debe ser tomada con cautela en tanto existe cierta evidencia de que controlar según ciertas características psicológicas de los usuarios reduce el efecto de dichas intervenciones (Fernandes *et ál.*, 2014). Finalmente, la literatura muestra que existe evidencia de que la inclusión financiera basada en mecanismos innovadores como el dinero electrónico es efectiva para disminuir la vulnerabilidad en el consumo ante shocks de ingreso (Jack & Suri, 2014).

2.1 Del experimento de campo a la inserción en políticas públicas: la evidencia construida con base en el componente de investigación de Proyecto Capital

Como ha quedado en evidencia a partir de la literatura reseñada en la sección anterior, la inclusión financiera a través del ahorro podría ser una alternativa exitosa para el logro de mejoras en el bienestar de poblaciones en condición de pobreza. En esa sección se presenta una sistematización de los datos que, respecto a este tema, Proyecto Capital aportó en sus diez años de operación a partir de los estudios desarrollados

como parte de su componente de investigación.

Los antecedentes del Proyecto Capital pueden rastrearse en los hallazgos obtenidos a partir de la experiencia de evaluación del componente de inclusión financiera del proyecto Corredor Puno-Cusco llevado a cabo en Perú entre los años 2000 y 2008. Dichos hallazgos sirvieron para derribar algunos mitos y desafiar ideas de “sentido común” acerca de la relación entre inclusión financiera y personas en situación de pobreza. Tal como ha sido documentado por Trivelli & Boyd (2014); Trivelli & Clausen (2014) y Trivelli & Yancari (2008), la experiencia del Proyecto Corredor fue central para mostrar que mujeres rurales en situación de pobreza monetaria y pertenecientes a pueblos originarios tienen interés y logran utilizar en su beneficio una cuenta de ahorros en el sistema financiero formal. La evidencia provista por estos estudios mostró que dicho interés no solo se materializa en acceso efectivo al sistema y en la utilización de los servicios que ofrece, sino que dicho comportamiento se mantiene en el tiempo, incluso luego de eliminar los incentivos monetarios al ahorro (de tipo *matching-grant*) que eran provistos por el proyecto durante su ciclo de intervención. De igual modo, estas investigaciones mostraron que las motivaciones para acceder a servicios financieros (en este caso al ahorro) eran múltiples y no estaban limitadas a la capitalización o formación de activos productivos, sino que eran vistos como instrumentos útiles para lograr un complejo abanico de metas relacionadas con diferentes etapas del ciclo de vida, que incluyen la educación de los hijos, la realización de mejoras en la vivienda, la posibilidad de hacer frente a imprevistos, e incluso el financiamiento de festividades que son consideradas importantes por esta población. Finalmente, la información de las diferentes cohortes de ahorristas del proyecto dio cuenta de que la relación entre utilización de servicios financieros formales e informales no corresponde a un perfecto grado de sustitución, sino que las ahorra-

doras continúan manteniendo ciertos tipos de ahorro informal incluso cuando, simultáneamente, acceden y usan servicios propios del sistema formal. Esta conclusión va en línea con los hallazgos de investigaciones que han sido realizadas posteriormente como el ya referido estudio de los Diarios Financieros de Sanford (2016) con personas en situación de pobreza en México.

La alentadora evidencia provista por la experiencia del Proyecto Corredor con mujeres en situación de pobreza encontró una ventana de oportunidad en el marco de la creación y expansión de programas de TMC en América Latina cuyas receptoras eran, precisamente, mujeres pertenecientes a familias en dicha situación monetaria. Así, tal como sería posteriormente presentado de manera sistemática por Chiapa (2012), el interés inicial de Proyecto Capital estuvo relacionado con explorar y, eventualmente, explotar las potenciales ventajas de combinar programas de TMC con la promoción del ahorro formal. De forma más específica, las preguntas fundacionales de Proyecto Capital estuvieron relacionadas con identificar la factibilidad, potencialidades y, posteriormente, evaluar los efectos de la generación de un esquema de inclusión financiera orientado a poblaciones vulnerables (específicamente mujeres en situación de pobreza monetaria, pertenecientes a pueblos originarios y que viven en el área rural) que fuera articulable con un programa público de TMC focalizado en hogares rurales en situación de pobreza.

A partir de este gran interrogante inicial, la agenda de investigación de Proyecto Capital resaltó la necesidad de producir evidencia con relación a tres cuestiones específicas: (i) que las receptoras de programas TMC podían, querían, y usaban servicios financieros cuando estos eran puestos a su disposición y que, además, estos servicios financieros formales traían mejoras en diferentes dimensiones de su bienestar (presente o fu-

turo); (ii) que los sectores públicos encargados de la entrega de las TMC podían mejorar su efectividad al realizar las transferencias monetarias a través del sistema financiero; y (iii) que las entidades financieras que ofrecían cuentas para los pagos de las TMC podían desarrollar modelos de negocios para hacer este servicio rentable.

No obstante, a diferencia de gran parte de la literatura reseñada en la sección anterior basada en experimentos de campo en condiciones controladas, la estrategia para responder estas preguntas estuvo desde un inicio sujeta a las múltiples contingencias propias de la articulación a una política pública en marcha. Esta característica no constituyó un detalle menor, en la medida en que el diseño del programa de TMC JUNTOS en Perú (primer programa de TMC con el que Proyecto Capital buscó articular un componente de inclusión financiera) no contempló inicialmente una estrategia de aleatorización, sino que estaba directa e intencionalmente focalizado en poblaciones en situación de pobreza y pobreza extrema. Asimismo, siendo que uno de los objetivos a largo plazo del Proyecto Capital estaba relacionado con la posibilidad de escalar aquellas intervenciones piloto de inclusión financiera que resultaran exitosas, las investigaciones realizadas debieron tomar en cuenta las potencialidades y dificultades del propio sector público para gestionar autónomamente dichas intervenciones a una mayor escala y de manera sostenida en el tiempo una vez superada la etapa piloto y terminada la fase de acompañamiento técnico provista por Proyecto Capital.

Promoción del Ahorro en Familias de JUNTOS fue la iniciativa específica con la que nació Proyecto Capital en el año 2009 (Proyecto Capital, 2013). Este programa piloto estuvo inicialmente vinculado a la Estrategia Nacional de Articulación Multisectorial CRECER (en ese entonces, dependiente de la Presidencia del Consejo de Ministros), y fue producto

de una alianza entre el programa JUNTOS, AgroRural, el Banco de la Nación, la Secretaría Técnica de la Comisión Interministerial de Asuntos Sociales (ST CIAS), y el IEP (representante del Proyecto Capital), a la que posteriormente se sumaría CARE Perú. El objetivo del ejercicio piloto fue “promover y fomentar con las beneficiarias del programa JUNTOS el acceso y uso de servicios financieros, en especial el uso de sus cuentas de ahorro y el ahorro financiero” (Trivelli *et ál.*, 2011, p. 33). De esta manera, se buscó generar capacidades financieras básicas en las usuarias de las TMC para iniciar y consolidar actividades productivas con el fin de fomentar la autosostenibilidad financiera del hogar, la graduación progresiva de su condición de pobreza monetaria y, en general, la mejora de las condiciones de vida de estas usuarias y sus familias (Trivelli *et ál.*, 2011).

La primera etapa de ese programa piloto tuvo lugar en 2009 en dos distritos en zona rural: Coporaque (Cusco) y San Jerónimo (Apurímac), con un total de 3.821 usuarias de JUNTOS. En total, el pilotaje contó con tres componentes. El primero de ellos estuvo relacionado con la sensibilización y capacitación financiera en sesiones grupales, a cargo de los promotores de AgroRural. A su vez, este primer componente estuvo constituido por tres módulos relacionados con el sistema financiero, los servicios financieros y el programa de desarrollo productivo de AgroRural. El segundo componente del pilotaje fue el de acompañamiento financiero, a cargo de los promotores de AgroRural, del programa JUNTOS y de lideresas locales. Finalmente, el tercer y último componente fue la entrega de incentivos traducida en la posibilidad de participar en sorteos bimestrales de una canasta de víveres (dos por cada distrito de tratamiento) para aquellas usuarias que cumplieran con las responsabilidades del programa JUNTOS y mantuvieran saldos no nulos en sus cuentas de ahorro (Trivelli *et ál.*, 2011).

A partir de este programa piloto se realizó un primer análisis del comportamiento de las cuentas de las ahorristas, empleando información administrativa del Banco de la Nación, un año después de haber finalizado la iniciativa. Los resultados dieron cuenta de que las participantes lograban ahorrar una pequeña parte de su transferencia dejando en promedio en sus cuentas saldos entre diez y cien soles (aproximadamente 3 y 30 USD), en la mayoría de los casos. En particular, antes del pilotaje, 84% de mujeres del programa JUNTOS en San Jerónimo y 72% en el caso de Coporaque mantenían saldos menores a diez soles en sus cuentas. Luego de la implementación del programa se encontró que solo el 5% en San Jerónimo y el 11% en Coporaque tenían saldos menores a diez soles en sus cuentas. Asimismo, los saldos en las cuentas de ahorros mostraron una tendencia creciente al inicio del periodo para dar paso a una disminución hacia el final del periodo de análisis, lo cual daría cuenta de que las usuarias del programa efectivamente utilizaron sus cuentas para acumular sumas de dinero que fueron posteriormente retiradas y utilizadas (Trivelli *et ál.*, 2011). Estos resultados fueron complementados con información de carácter cualitativo obtenida en entrevistas a las usuarias que participaron en el ejercicio piloto. Los testimonios recogidos reflejaron la satisfacción de las usuarias en la medida en que consideraban que su participación en el ejercicio les había permitido plantearse metas de desarrollo y autonomía a mediano plazo, así como incrementar su agencia y empoderamiento (Trivelli *et ál.*, 2011).

Los resultados alentadores de esta primera etapa dieron lugar a que un año más tarde, en 2010, se decidiera ampliar esta iniciativa a veinticuatro distritos, también rurales, en Apurímac, Ayacucho, Cajamarca, Cusco, La Libertad y Puno. Al final, se logró aplicar el programa piloto en diecisiete distritos alcanzando casi catorce mil hogares receptores de JUNTOS. A

partir de la expansión de este pilotaje se recogieron encuestas de línea de base (julio de 2010) y de seguimiento o salida (julio 2012, tres meses después de que terminase la intervención en los últimos distritos) en un grupo de usuarios que había recibido el tratamiento y en un grupo de control, esta vez con el objetivo de evaluar el impacto de la iniciativa. La información recogida en estas encuestas permitió evaluar el impacto del pilotaje en diversas variables. En la medida en que el tratamiento no fue aplicado de manera aleatoria (puesto que, para recibir el tratamiento, un distrito debía contar con determinadas características; por ejemplo, tener población receptora de JUNTOS) se utilizaron métodos cuasiexperimentales para la evaluación del impacto. En este caso, se aplicó el método de diferencias en diferencias contando con nueve distritos de tratamiento y diecinueve de control. Esta evaluación se realizó con el objetivo de analizar en qué medida el programa piloto había logrado provocar cambios en los comportamientos financieros de las usuarias de JUNTOS. Dado que no se tomó en cuenta que todos los hogares del grupo de tratamiento efectivamente hubiesen participado del ejercicio piloto, el efecto estimado no correspondió propiamente al tratamiento, sino a la intención de tratar. Los resultados de esta evaluación mostraron que, mientras que en la línea de base, 2,5% de las usuarias en el tratamiento y 0,3% en el control registraron haber ahorrado en un banco desde que empezaron a recibir la transferencia de JUNTOS, luego del tratamiento este porcentaje (tasa de ahorro) aumentó a 20,8% para el grupo de tratamiento mientras que para el de control solo a 1,1% (Boyd, 2014a). Si bien en términos absolutos los resultados para el grupo de tratamiento pueden parecer modestos, lo cierto es que fueron incluso mayores que la tasa de ahorro nacional para el Perú en el año 2011, la cual, de acuerdo con la información del Banco Mundial (2011), fue de solo 8,6%. Este resultado también es significativamente superior que el de la mayoría de las intervenciones de este tipo. Además, se encontró que, en cuanto

a habilidades financieras, el porcentaje de usuarias que acudía al personal del banco para resolver dudas financieras pasó de 15 a 54% en el grupo de tratamiento y a 42% para el grupo de control; lo cual implica un 10,3% atribuible al programa. Por otro lado, se observó un aumento del 1 al 24% en la proporción de usuarias del grupo de tratamiento que manifestó comprender que sus ahorros bancarios estaban protegidos (Boyd, 2014a).

A partir de este mismo estudio cuasiexperimental, Boyd (2014b) muestra el impacto de la participación en el ejercicio piloto de ahorro sobre los gastos en salud y educación realizados por los hogares; gastos asociados a las corresponsabilidades exigidas por el programa JUNTOS. Los resultados del estudio mostraron que el porcentaje del financiamiento de gastos en educación realizado con ahorros por parte de las usuarias en el grupo de tratamiento pasó de 6,1% a 21,6%, mientras que en el de control el cambio fue de 8,8% a 14,7%. Asimismo, el programa piloto tuvo un impacto estimado sobre el gasto monetario en alimentos (durante los quince días previos al momento de la realización de la encuesta) de 16,7 soles, siendo 21,11 soles para el 50% más pobre. Este resultado muestra que la participación en el pilotaje tuvo un impacto sobre los gastos en el ámbito de la educación, lo cual contrasta con el caso del gasto en el rubro de salud para el cual no se encontraron cambios atribuibles a efectos del tratamiento.

Por su parte, Aldana (2015) también realizó una evaluación sobre el impacto de este programa en la inversión productiva y el consumo de alimentos de las familias de JUNTOS, a partir de la línea de seguimiento tomada en julio de 2012. Concretamente se evaluó el efecto de las capacitaciones y su reforzamiento, mas no el efecto de los sorteos, en tanto estos no quedaron claramente explicados durante el desarrollo del pro-

grama. Esta evaluación midió el impacto del programa como la diferencia simple entre los indicadores de inversión y consumo de los hogares en los distritos de control y tratamiento, controlando por un grupo de variables independientes. Al igual que en la evaluación anterior, lo que se estimó en este estudio correspondió a la intención de tratar. Los resultados de esta evaluación arrojaron que el ejercicio piloto sí tuvo un efecto positivo sobre la inversión productiva de los hogares, en concreto, un efecto significativo del 11% sobre el uso de fertilizantes para el 50% más pobre de acuerdo con los dos ordenamientos de riqueza utilizados: 1) valor de los activos del hogar y 2) el nivel de analfabetismo de la pareja y los materiales de vivienda. Asimismo, se encontró un efecto de 10% en el uso de pesticidas, herbicidas y/o fungicidas para el 50% más pobre de acuerdo con el ordenamiento de la muestra según valor de activos del hogar. De igual manera se encontró un efecto positivo significativo en la compra de animales para el 50% menos pobre de acuerdo con ambos ordenamientos. Por el contrario, se encontraron efectos negativos del programa sobre el nivel de consumo de los hogares del 50% más pobre en el mes de menores recursos, de acuerdo con ambos ordenamientos. Una conjetura derivada del estudio señala que los hogares, al gastar más en inversión, podrían estar descuidando su alimentación, por lo que sería necesario que la educación financiera fuera acompañada de mensajes sobre la importancia de la nutrición. Esta conclusión ha dejado varias preguntas abiertas respecto al potencial de este tipo de procesos en el suavizamiento del consumo de los hogares.

Finalmente, se realizó una segunda evaluación de impacto de este programa piloto utilizando la misma información, pero adoptando una metodología de selección que permitió valorar la intervención a partir de dos métodos cuasiexperimentales: *Propensity Score Matching* y diferencias en diferencias. Los resultados de esta evaluación mostraron efectos

positivos en diversos aspectos: la tasa de ahorro formal incrementó de 0 a 16% en la población de la zona de tratamiento y se incrementó en 5% la probabilidad de que los participantes comprendieran que sus ahorros en un banco estaban seguros. De igual manera, se observó que, debido al programa piloto, la proporción de personas que quería ahorrar en un banco incrementó más de 16% y la proporción de quienes efectivamente ahorran en un banco aumentó más de 15%. Finalmente, con relación a variables de riqueza, se encontró también un incremento, atribuible a este programa, de 9% en la adquisición de animales (Boyd & Aldana, 2015).

Como complemento, aparte de los resultados mencionados, el estudio de Caballero (2013) buscó explorar los significados de manejar bien el dinero para las usuarias de JUNTOS y observó cómo cambiaron sus percepciones a partir de la participación en la experiencia del programa piloto (primera fase y fase de expansión). Para ello se realizaron entrevistas, tanto a usuarias que participaron en el ejercicio piloto como a quienes no, en los distritos de Puno y La Libertad donde este se había implementado. En total se realizaron 32 entrevistas: dieciséis a participantes y el mismo número a quienes no. Las preguntas buscaron identificar dinámicas de ingresos y gastos en el hogar, así como las características que las usuarias señalaban como propias de un buen manejo del dinero. A partir de las respuestas obtenidas, se observó que no existe una similitud perfecta entre lo que las madres entienden por un buen manejo del dinero y el concepto adoptado de manera “oficial” en los programas de educación financiera. De igual modo, los resultados de esta investigación mostraron que, para las usuarias, tener una cuenta de ahorros no significa automáticamente que esta por sí sola sea una herramienta para el buen uso del dinero. Para ello es necesario además un componente de educación financiera que permita reducir la distancia entre los ho-

gares (en este caso hogares usuarios de JUNTOS) y el sistema financiero formal. En general, de las entrevistas a todas las usuarias se rescataron tres elementos como constitutivos de lo que significa manejar bien el dinero: ahorrar (a través de animales y bancos), realizar inversiones y no malgastar el dinero. No obstante, se encontró que las usuarias que participaron en programas de educación financiera son las que más resaltan como una buena práctica el ahorrar en el banco y, además, ponen más énfasis en la inversión que las usuarias que no recibieron educación financiera, a pesar de que en los indicadores de los programas de educación financiera no se incluye el rubro de inversiones. La razón de que las usuarias consideren la inversión en animales como una buena práctica, complementaria al ahorro formal bancario, es que a través del banco no ven su dinero crecer como sí lo pueden hacer a través del ahorro en animales. En cambio, para las usuarias, el banco aparece como un lugar más apropiado para guardar dinero de manera segura.

De forma similar al caso del programa piloto de ahorro realizado con el programa JUNTOS en Perú desde el año 2008, el gobierno de Colombia inició el pago de transferencias del programa de TMC Familias en Acción utilizando cuentas de ahorro abiertas a nombre de cada usuaria del programa. A partir de ello, con el objetivo de aprovechar la apertura de cuentas para las usuarias, se implementó el pilotaje del Programa de Promoción de la Cultura de Ahorro como una iniciativa de inclusión financiera complementaria al programa de TMC. Este programa utilizó dos instrumentos: entrega de subsidios monetarios y educación financiera. La implementación y evaluación de este ejercicio piloto fue conducida por el programa Familias en Acción, el Departamento Nacional de Planeación, Banca de Oportunidades y Proyecto Capital. Además, para la ejecución del programa se contó con la participación del Banco Agrario como la entidad responsable de las cuentas; mientras que se decidió que

el componente de educación financiera fuese implementado por Asenda. Se aplicaron tres tratamientos diferentes: T1) educación financiera con incentivo monetario, T2) solo educación financiera y T3) solo incentivo monetario. El incentivo monetario tenía el objetivo de hacer que las usuarias vencieran el miedo al sistema financiero. Este funcionaba a través de un sorteo en el que cada una de las usuarias participaba con el número de su cuenta y a la ganadora se le otorgaba diez veces el saldo promedio de ahorros del trimestre anterior. Por otro lado, el componente de educación financiera tenía como objetivo transmitir mensajes que apoyaran el proceso de inclusión financiera de las usuarias, así como lograr cambios en su comportamiento a largo plazo. Para la aplicación del piloto en los municipios se tomaron en cuenta varios criterios: debían contar con una oficina del Banco Agrario o, en su defecto, un corresponsal no bancario; que el municipio contara con la presencia de un solo banco adicional como máximo; y finalmente, que no hubiese presencia de otros programas del gobierno que tuviesen objetivos parecidos. De estos, se seleccionaron aleatoriamente doce municipalidades, nueve de tratamiento y tres de control. De esta manera fue posible evaluar el impacto del programa un año después de haberlo finalizado, utilizando dos rondas de recolección de información (Marulanda Consultores, 2012). La evaluación de impacto se realizó utilizando el método cuasiexperimental de diferencias en diferencias, aplicando una corrección por endogeneidad utilizando variables instrumentales (Núñez *et ál.*, 2012). Asimismo, a lo largo del proceso también se elaboró una evaluación cualitativa complementaria mediante la realización de grupos focales (Marulanda Consultores, 2012).

Previo a la entrega de los primeros resultados de la evaluación de impacto se realizó una evaluación de resultados para la cual se utilizaron únicamente los datos provenientes de la información de saldos entre junio

de 2009 y junio de 2011, brindada por el Banco Agrario. La metodología utilizada fue comparar promedios antes y después de aplicadas las intervenciones y, a partir de pruebas estadísticas, observar la existencia de diferencias entre las cuentas del grupo de tratamiento y las del grupo de control. En general, el resultado de esta evaluación preliminar fue positivo ya que luego de la intervención se observó un aumento en el saldo promedio de la muestra, el cual pasó de 14.601 a 20.511 pesos colombianos (entre 8,20 y 11,52 dólares). Además, destaca que el grupo con mayor incremento en el saldo promedio fue el grupo al que se le aplicó educación financiera más incentivo monetario con un incremento de 84%, mientras que el grupo de control presentó un incremento de solo 31%. Asimismo, los grupos que únicamente recibieron educación o incentivo tuvieron un incremento de 29 y 24% respectivamente (Marulanda Consultores, 2012).

Por otro lado, la evaluación cualitativa mostró que las usuarias percibían que su dinero estaba más seguro en el banco y, en consecuencia, consideraban muy probable dejar parte de la transferencia en la cuenta de ahorros. No obstante, también se encontró que la calidad del servicio no era del todo satisfactoria ya que los cajeros automáticos presentaban fallas y los establecimientos comerciales intentaban cobrar comisiones a las usuarias por retirar las transferencias. De igual modo, algunas de las usuarias manifestaron reparos con respecto al ahorro pues tenían temor de ser retiradas del programa de TMC por acumular dinero en sus cuentas de ahorro (Marulanda Consultores, 2012).

Posteriormente, los resultados obtenidos propiamente a partir de la evaluación de impacto (que incluyó información tanto de registros administrativos como de la primera y segunda ronda de recolección de información) mostraron impactos positivos del T1 (educación e incentivo)

sobre el ahorro formal, la capacidad de ahorro, la capacidad de hacer frente a emergencias y solventar festividades utilizando el dinero ahorrado, así como sobre el dinero ahorrado para gastos habituales. Asimismo, se encontró un impacto positivo y significativo del T2 (solo educación) sobre ahorro formal, capacidad de ahorro y sobre dinero ahorrado destinado a gastos habituales. Finalmente, se encontró que el T3 (solo incentivo) tuvo un impacto positivo y significativo tanto sobre ahorro formal, como sobre la capacidad de ahorro, el dinero ahorrado destinado a gastos habituales y la capacidad de enfrentar emergencias con el dinero ahorrado. Cabe resaltar que ninguno de los tratamientos tuvo impacto sobre el ahorro informal. Es decir, se pueden encontrar impactos positivos y significativos sobre alguna de las variables, en los tres tipos de tratamiento. No obstante, con la información de saldos del total de usuarias que participaron en el Programa de Promoción del Ahorro, se observaron impactos positivos significativos del T1 y del T2 sobre estos, en contraste con los saldos de aquellos en el T3, para los cuales no se encontró un resultado significativo. En general, estos resultados darían cuenta de que el programa habría logrado promover la cultura del ahorro entre las usuarias (Núñez *et ál.*, 2012).

Otra de las iniciativas impulsadas por Proyecto Capital en Colombia fue el proyecto Todas Cuentan. Esta intervención se realizó sobre la base de una iniciativa de Banca de las Oportunidades de conformar grupos de ahorro con los usuarios del programa antipobreza colombiano Red Unidos, que ofrece a los hogares, paralelamente al pago de transferencias, mecanismos financieros incluyendo ahorros, microcréditos y microseguros. La iniciativa empezó con el programa piloto Grupos de Ahorro y Crédito Local (GACL) en 2008 con 34 municipalidades, expandiéndose luego, en 2011, a seiscientos nuevos GACL ubicados en ciudades y localidades rurales en situación de pobreza y con limitado acceso al sistema

financiero formal. Esta expansión fue la que se utilizó para realizar la intervención relacionada con las potencialidades de generar esquemas de *cuentas mentales*. La idea fuerza del proyecto correspondió a la premisa sustentada en la literatura que señala que a las personas, en general, les cuesta mantener una práctica de ahorro constante y que para hacerlo necesitan establecer compromisos. Así, este estudio buscó determinar si una intervención que promueve el planteamiento de metas de ahorro mediante el establecimiento de cuentas de ahorro mentales tiene un impacto sobre los resultados del programa de Grupos de Ahorro y Crédito Local. Para ello se aplicó un experimento aleatorio sobre los seiscientos grupos nuevos. La muestra seleccionada fue dividida en tres grupos: dos de tratamiento y uno de control. El primer tratamiento consistió en motivar a los usuarios a plantearse una meta de ahorro que mantendrían en privado (cuenta de ahorro mental privado) y el segundo tratamiento los motivó a plantearse igualmente una meta de ahorro, pero se les invitó también a compartirla con el grupo. La dinámica del grupo consistía en formar un fondo de ahorros que sirviera para obtener préstamos periódicamente. Para realizar esta evaluación se realizaron encuestas de línea de base y de salida. Finalmente, el estudio también contó con una etapa cualitativa complementaria que consistió en llevar a cabo grupos focales con las usuarias (Salas, 2014).

Los resultados encontrados mostraron que el establecimiento de cuentas mentales con una meta de ahorro tuvo un impacto positivo en los ahorros de los diferentes tipos de individuos. Los resultados en el caso de las cuentas de ahorro mentales públicas fueron particularmente significativos ya que, en promedio, los ahorros aumentaron 35 puntos porcentuales y los individuos eran 21% más propensos a alcanzar la meta que habían establecido inicialmente. Esto se condice con las experiencias relatadas en los grupos focales, ya que los usuarios en la clasifica-

ción pública reconocieron que compartir sus metas con el grupo creaba un ambiente competitivo que los impulsaba a cumplir. En el caso de la clasificación privada los efectos encontrados fueron heterogéneos y dependieron de las características personales de los individuos: los individuos con mayores limitaciones económicas para ahorrar desde el inicio fueron aquellos en los que no se evidenció un impacto significativo. Los resultados globales del estudio dieron cuenta de que los GACL combinados con el establecimiento de cuentas mentales públicas contribuyen a que los hogares pobres administren sus recursos financieros de mejor manera y regulen su consumo (Salas, 2014).

A partir de las primeras experiencias de los casos peruano y colombiano, Proyecto Capital realizó evaluaciones en otros países con programas piloto de articulación entre TMC e inclusión financiera. Así, por ejemplo, el proyecto Mujeres Ahorradoras en El Salvador fue implementado entre enero y mayo del año 2014 en los municipios de Tacuba (departamento Ahuachapan) y Concepción Batres (departamento de Usulután). Al igual que en el programa piloto de promoción del ahorro en familias usuarias de JUNTOS, el objetivo de este proyecto de educación e inclusión financiera fue la promoción del ahorro entre las mujeres usuarias del programa de TMC Comunidades Solidarias Rurales (CSR) y sus familias; se logró capacitarlas en temas financieros y vincularlas a servicios formales como cuentas de ahorro (Bermúdez, 2015). La metodología empleada en la intervención consistió en la capacitación de madres lideresas del CSR, quienes la replicaron a lo largo de cinco meses en un grupo de incidencia (usuarias tratadas) a través de una metodología participativa/constructivista (Instituto de Estudios Peruanos, 2015). Al final se realizaron dos tipos de evaluación para dicho proyecto: una cuantitativa y otra cualitativa, para observar el cumplimiento de objetivos y valorar su posible expansión. La evaluación cuantitativa, a cargo de la Facultad

Latinoamérica de Ciencias Sociales de El Salvador (FLACSO), tuvo tres objetivos: 1) elaborar un perfil financiero de las mujeres ahorradoras que participaron del programa, 2) identificar cambios en las prácticas y creencias a partir del programa y 3) evaluar los conocimientos de las participantes acerca del sistema financiero. Esta evaluación tuvo como primer paso la realización de una encuesta a 366 mujeres capacitadas de un universo de mil con un error del 4,08% y un intervalo de confianza del 95%. El levantamiento de la encuesta tuvo lugar en 2014, una vez culminado el programa, y se realizó con la participación voluntaria de las mujeres (Bermúdez, 2015). Esta última característica representa una limitación del estudio en tanto no es posible determinar en qué medida los resultados podrían presentar sesgos debido al proceso de autoselección de las participantes. La encuesta consistió en preguntas acerca de la situación actual de las usuarias respecto al ahorro y conocimientos financieros, y a la situación antes del programa (preguntas retrospectivas) debido a que no se contaba con una línea de base. Por otro lado, la evaluación cualitativa estuvo a cargo del Instituto de Estudios Peruanos (IEP) y se basó en la realización de grupos focales. (Instituto de Estudios Peruanos, 2015). Esta evaluación tuvo como objetivo observar los avances del proyecto en cuanto al desarrollo de capacidades financieras y mejoras en el bienestar económico de las familias, identificando diferencias entre las usuarias que decidieron ahorrar en el sistema financiero y las que no, y detectando aspectos que potencian el ahorro, así como las barreras que lo desincentivan.

Los resultados de la evaluación cuantitativa arrojaron que 79,8% de las encuestadas se encontraba ahorrando (tanto en el sistema financiero formal como a través de métodos informales). Asimismo, la encuesta mostró que el 31,4% del total de la muestra correspondía a mujeres que ahorraban previamente a la participación en el programa, mientras que

las nuevas ahorristas constituyeron el 48,4% restante. Esto indica que probablemente el programa sí tuvo un efecto positivo en lograr que las participantes que no lo hacían previamente empezaran a ahorrar. Con respecto a los conocimientos que tenían las usuarias sobre el sistema financiero, una vez finalizado el programa, se encontró que el puntaje promedio obtenido por las mismas a partir de la aplicación de un conjunto de preguntas relacionadas con conocimientos financieros fue de 64 puntos de un máximo obtenible de cien. En particular, destacaron las altas puntuaciones en identificación de trámites, pero también se evidenciaron deficientes conocimientos en cuanto a las instituciones que supervisan el sistema financiero y garantizan la protección del ahorro (Bermúdez, 2015).

Por otro lado, la evaluación cualitativa mostró que el proyecto logró fortalecer las capacidades financieras de quienes participaron en éste, por medio de la identificación de gastos que pueden considerarse prescindibles, mencionando los aspectos positivos del ahorro formal y generando alertas sobre los riesgos del ahorro informal. De igual manera, la evaluación mostró como desafíos pendientes el fortalecimiento de habilidades más complejas, por ejemplo, la elaboración de presupuestos. Esto estaría indicando la necesidad de contar con herramientas más adecuadas para las personas que participan de este programa, quienes tienen bajo nivel educativo e ingresos irregulares. A pesar de ello, la información provista por la evaluación cualitativa sí dio cuenta de que las capacitaciones fueron efectivas para la reducción de la vulnerabilidad de las participantes, así como la de sus familias. Finalmente, con respecto a las barreras identificadas, se encontró que una de ellas era la accesibilidad a canales de atención adecuados y a servicios financieros ajustados a las características de las usuarias (Instituto de Estudios Peruanos, 2015). Además, Caballero (2017) llevó a cabo otro estudio, también de tipo cua-

litativo, pero enfocado particularmente en el potencial de la intervención para generar dinámicas de empoderamiento en las mujeres usuarias del programa. Esta investigación propuso entender el empoderamiento como un proceso gradual que se manifiesta en diferentes dominios y a diferentes niveles que no se reducen únicamente al ámbito de las negociaciones en el interior del hogar. Los resultados del estudio muestran que la generación de activos financieros (principalmente relacionados con el ahorro), sociales y psicológicos como consecuencia de la participación de las mujeres en el programa, les ha permitido establecer metas propias (fuertemente asociadas a la familia y los hijos) y ha logrado ampliar su espacio de negociación respecto a ciertas decisiones domésticas y a algunos aspectos de su participación en el programa de inclusión financiera. No obstante, la intervención parece haber sido limitada en habilitar a las mujeres para desafiar roles de género tradicionales o abrir espacios de decisión y control en ámbitos que van más allá del dominio doméstico. En ese sentido, una conclusión de la investigación se relaciona con que este tipo de programas puede contribuir a desencadenar procesos de empoderamiento en las mujeres, pero que sería necesario otro tipo de intervenciones adicionales que sostengan dicho proceso y lo amplíen a otros dominios también importantes para ellas.

De manera complementaria al estudio anterior, y en una lógica similar a la del estudio de Salas (2014) en Colombia, Marín & Martínez (2015) desarrollaron una investigación cuyo objetivo fue corroborar la hipótesis de que los individuos categorizan sus ahorros en una institución financiera formal dentro de una *cuenta mental* que separa el dinero que ahorran para un fin específico de largo plazo, en particular para el caso de las personas más pobres. La información utilizada en esta investigación se basó en las encuestas realizadas para la evaluación del proyecto Mujeres Ahorradoras, aplicadas en noviembre de 2014. En particular, esta

investigación utilizó algunas de las preguntas de dicha encuesta para elaborar indicadores que den cuenta de las motivaciones que tienen las usuarias para ahorrar, los objetivos a los que apuntan con el dinero ahorrado, así como los beneficios que ellas reconocen del ahorro en el sistema financiero formal. Los resultados de esta evaluación validaron la hipótesis inicial del estudio en tanto mostraron que el 92% de mujeres declararon haber colocado un objetivo específico de largo plazo al dinero depositado en su cuenta de ahorros. Asimismo, se encontró que las mujeres en el sistema financiero formal presentaban un mayor entendimiento acerca de los beneficios que trae el ahorrar en él. No obstante, no se pudo inferir una relación causal entre la capacidad de elaborar cuentas mentales y mayores ahorros, debido a la falta de variables de control necesarias.

Otra experiencia similar en la región llevada a cabo con la participación de Proyecto Capital fue el Proyecto Kakuaa en Paraguay, que corresponde al componente de inclusión financiera del programa de TMC Tekoporã. Este componente fue incorporado en el manual operativo del programa de TMC en el año 2014 con el apoyo de Fundación Capital. El objetivo del Proyecto de Inclusión y Educación Financiera Kakuaa estuvo relacionado con la formalización financiera de las familias de Tekoporã, de manera que pudieran acceder a los diversos servicios ofrecidos por el sistema financiero, aprovecharlos como instrumentos para mejorar la administración de sus recursos y enfrentar *shocks* a los que están potencialmente expuestos en su situación. Para ello se empleó una estrategia de inclusión financiera que consistió en abrir y promover la utilización de cuentas de ahorro por parte de los usuarios del programa, sumado a educación financiera a través de capacitaciones. Además, de manera similar al caso de JUNTOS en Perú, se buscó dar incentivos al ahorro mediante sorteos y entrega de premios (Caballero & Aquino, 2017).

Kakuaa fue evaluado mediante la realización de un estudio cualitativo en 2016. Dicha evaluación tuvo cinco objetivos: 1) Identificar y analizar las fortalezas y debilidades del proceso de implementación con base en las percepciones de los usuarios; 2) Identificar el grado de conocimiento acerca del Proyecto y sus componentes por parte de los usuarios Tekoporã; 3) Identificar posibles beneficios y/o dificultades a causa de los cambios en la modalidad de pago; 4) Reconocer el grado de apropiación de cada una de las entidades responsables de la implementación del Proyecto y 5) Realizar sugerencias para el Proyecto a partir de lo encontrado. Para este estudio se seleccionaron seis distritos, escogidos con base en el criterio de una mayor presencia de usuarios en cada una de las modalidades de pago nuevas (cuentas básicas, tarjeta débito y billetera electrónica) desde Proyecto Kakuaa. Asimismo, se realizó una clasificación en seis niveles según el grado de antigüedad de los usuarios en el programa. La metodología para esta evaluación consistió en entrevistas a los funcionarios bancarios y grupos focales con los usuarios de Tekoporã (Caballero & Aquino, 2017).

Los resultados que se encontraron en esta evaluación mostraron que los funcionarios de Tekoporã tenían conocimientos adecuados del proyecto Kakuaa, algo fundamental en la medida en que son ellos quienes están a cargo del asesoramiento de los usuarios del programa. Además, los funcionarios señalaron que, del total de canales de pago empleados, la tarjeta débito constituía la modalidad más eficiente. No obstante, manifestaron que aún encontraban dificultades de uso de las mismas por parte de los usuarios del programa. Con respecto a los grupos focales, se observó que los usuarios que más tiempo llevaban en el programa eran quienes tenían mayor conocimiento del Proyecto. Otro hallazgo a resaltar fue que aún existía desconfianza con relación a las nuevas modali-

dades de pago, aunque la mayoría de los usuarios también coincidieron en que las capacitaciones e incentivos eran útiles y les habían ayudado a iniciar una práctica de ahorro. Los usuarios también señalaron que las tarjetas son cómodas y rápidas de usar, sin embargo, en línea con lo mencionado por los funcionarios del programa, también señalaron que aún presentan dificultades en el uso de las mismas. Por otro lado, el estudio resaltó la buena relación entre usuarios, guías familiares y coordinadores distritales; siendo estos últimos piezas clave para brindar apoyo al proceso de aprendizaje de los usuarios. Finalmente, estos sugirieron aumentar el apoyo en la conformación de comités de ahorro y demandaron más asesoría en la realización de proyectos de inversión (Caballero & Aquino, 2017).

En el caso de Honduras, Proyecto Capital implementó el proyecto de inclusión financiera Mujeres Ahorradoras para una Vida Mejor articulado al programa de TMC Bono Vida Mejor (BVM). Esta iniciativa consistió en un programa de educación financiera brindado a las usuarias del programa a través de capacitaciones llevadas a cabo por la madre lideresa de cada localidad. En total, las capacitaciones tuvieron una duración de diez horas repartidas en cinco sesiones de dos horas. A partir de esta intervención se llevó a cabo una evaluación que buscó implementar una medición que permitiera observar cambios en cuatro ejes distintos: conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos, de manera que se tuviese evidencia previa a la fase de expansión de Mujeres Ahorradoras. En total se seleccionaron 3.360 usuarias en seis departamentos del país. El instrumento utilizado fueron encuestas aplicadas a una muestra de 488 usuarias provenientes de los seis departamentos. La muestra se dividió en dos grupos de 244 encuestadas: 1) receptoras del BVM capacitadas y 2) receptoras del BVM no capacitadas (Estrada, 2016).

Los resultados encontrados se presentan agrupados en un índice de inclusión financiera con valores entre cero y cien, que incorpora quince preguntas de la encuesta y representa el nivel conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos de las usuarias con relación a los servicios financieros. Los hallazgos dieron cuenta de que las usuarias no capacitadas obtuvieron un puntaje de 44,58 en el índice, mientras que las capacitadas alcanzaron 78,68 puntos. La información desagregada respecto a los ejes de conocimientos y habilidades mostró que las usuarias aprendieron en qué consistía el sistema financiero, nuevas estrategias de ahorro y a hacer las cuentas del hogar. Así, mientras que solo el 22,5% de las usuarias no capacitadas reportaron como máximo conocer dos estrategias, el 34,5% de las Mujeres Ahorradoras manifestaron conocer tres o más estrategias. Asimismo, el 27,5 % de las usuarias no capacitadas afirmaban saber qué era una institución financiera, mientras que para las usuarias capacitadas este porcentaje fue de 75,8%. Con respecto al eje de actitudes, también hubo diferencias en la confianza en el sistema financiero formal. Para el caso de las no capacitadas solo el 4,5 y 35,2% confiaba totalmente y bastante en el sistema financiero. Mientras que, para el caso de las capacitadas, estos porcentajes alcanzaron 13,1 y 63,1%. De igual modo, el porcentaje de usuarias que obtuvo dinero de sus propios ahorros para pagar los gastos de una emergencia pasó de 10,2% en el caso de las no capacitadas a 50% en el caso de las capacitadas. Finalmente, con relación al eje de comportamientos, el porcentaje de usuarias ahorradoras alcanzó un 16,4% en el caso de las usuarias no capacitadas y, en cambio, llegó a 66%, en el caso de las capacitadas (Estrada, 2016).

En un intento por generar sinergias entre inclusión financiera, programas de TMC y entidades financieras, en 2012 Proyecto Capital llevó a cabo en Ecuador el proyecto Pensando en el Mañana, en asociación con

el Ministerio Coordinador del Desarrollo Social y la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín de Azuayo (COACJA). El objetivo de este proyecto fue incluir en el sistema financiero a los usuarios del programa de TMC Bono de Desarrollo Humano (BDH) mediante el acceso a servicios financieros, especialmente a través del ahorro. La iniciativa incorporó, además, un componente de educación financiera por medio de mecanismos alternativos como obras de teatro callejero, fotonovelas, y radionovelas. Antes de la culminación del proyecto se realizó una evaluación de procesos con base en el seguimiento y monitoreo de los logros del programa a partir de la utilización de 31 indicadores. Dichos indicadores apuntaron a dar respuesta a cuatro preguntas específicas: 1) ¿En qué medida el proyecto ha contribuido a lograr la estabilidad financiera, económica y social de las personas receptoras del BDH?, 2) ¿En qué medida los receptores del BDH han accedido a servicios financieros, en especial el ahorro?, 3) ¿En qué medida los receptores del BDH han participado en las actividades de educación financiera teórica y han recibido los incentivos al ahorro? 4) ¿En qué medida se han generado los insumos necesarios para motivar y buscar incidir en el desarrollo de las políticas públicas para el fomento del ahorro para receptores del BDH? (Orellana, 2013). El seguimiento del proyecto se realizó entre diciembre de 2012 y marzo de 2013. Luego, en octubre y noviembre de 2013, se realizó una evaluación de conceptos que utilizó una metodología cualitativa con diez sesiones de grupos, con el objetivo de entender cómo están siendo interpretados y asimilados los mensajes transmitidos a través de los tres medios comunicacionales del componente teórico de educación financiera (Fundación Capital, 2013b).

La evaluación de procesos mostró resultados satisfactorios en diversos indicadores. Con relación al segundo objetivo, se encontró que del total de personas que cobra el BDH en COACJA, el 27% se había integrado

como socio de la cooperativa a través de la apertura de cuentas de ahorros y certificados de apropiación, en comparación con el 23% encontrado en diciembre de 2012. Asimismo, el porcentaje de socios que acreditaron el bono a su cuenta de ahorros pasó de 17% en diciembre a 43% gracias a la realización de eventos motivadores de educación financiera. Se registró también que el 20% de los socios receptores del Bono habían abierto cuentas de ahorro programado con incentivos frente al 11% registrado en diciembre de 2012. Con respecto al mismo objetivo, el número de cuentas activas se mantuvo en 80% desde diciembre de 2012 hasta marzo de 2013. Con relación a los créditos, para diciembre de 2012 se registraron 894 créditos otorgados con un promedio de 3.822 dólares por crédito mientras que para marzo de 2013 disminuye el promedio por crédito (1.471 dólares), lo cual permitió un aumento considerable en los créditos otorgados alcanzando un número de 2.795. Finalmente, con relación al tercer objetivo, se realizaron actividades de educación financiera en quince comunidades diferentes alcanzando a 5.530 participantes. Asimismo, se repartieron 8.370 fotonovelas (Orellana, 2013).

Por otra parte, con respecto a la evaluación cualitativa se encontró que se pudieron transmitir exitosamente los siguientes mensajes: 1) relacionamiento entre TMC, remesas y posibilidades reales de ahorro, 2) ventajas del ahorro formal en relación con el informal, 3) empoderamiento de las mujeres a través de la apertura de cuentas, 4) ahorro asociado al cumplimiento de metas y al mejoramiento de las condiciones de vida. De igual modo, se encontraron dos barreras centrales: 1) analfabetismo funcional y falta de hábito de lectura, que hacían difíciles la comprensión y asimilación de mensajes, y 2) heterogeneidad en la población, con presencia de adultos mayores y personas discapacitadas, quienes tenían mayor dificultad para asimilar los contenidos (Fundación Capital, 2013).

Tal como ha quedado en evidencia en las intervenciones antes reseñadas y en los resultados mostrados, la educación financiera parece ser un elemento central de las iniciativas de inclusión financiera. Más aún, en algunos contextos, el desafío de política social no está centrado en aumentar el acceso a servicios financieros sino en mejorar el uso que las personas hacen de los servicios a los cuales ya acceden. Este es el caso de Chile, en el que se optó por priorizar el componente de educación financiera en tanto el diagnóstico no revelaba un problema de acceso, pero sí de conductas riesgosas como aquellas relacionadas con el sobreendeudamiento. Así, el Programa Piloto de Educación Financiera fue desarrollado e implementado por el Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS) del gobierno de Chile, desde diciembre de 2012 hasta mayo del 2013. El objetivo de este programa fue que las personas en situación de pobreza y vulnerabilidad pudiesen obtener herramientas que permitieran su acceso al mercado financiero de manera responsable e informada. Este programa fue implementado en cada región del país por la Dirección Regional de FOSIS, a partir de una convocatoria de ciudadanos preseleccionados con base en un listado elaborado por un equipo de investigadores de la Universidad de Chile. De este grupo, participaron efectivamente 2174 usuarios, de los cuales 90% eran mujeres. Con base en este ejercicio piloto se decidió llevar a cabo una evaluación de procesos en el marco de la evaluación de impacto del programa. La evaluación de procesos buscó identificar fortalezas y debilidades del programa, así como contribuir a la literatura internacional sobre el tema. Esta evaluación se realizó para las regiones V, VII y Metropolitana de Chile. Los instrumentos utilizados fueron de tipo cualitativo: entrevistas semiestructuradas a encargados de FOSIS del programa piloto, a ejecutores del programa (pertenecientes a instituciones a las cuales las Direcciones Regionales habían adjudicado por licitación la ejecución del programa) y grupos focales con grupos de beneficiarias (todas mujeres,

debido a la gran presencia femenina dentro de los beneficiarios) de cada una de las regiones evaluadas (Martínez & Puentes, 2014).

Dentro de los resultados de la evaluación de procesos se identificaron como fortalezas la relevancia y pertinencia de los contenidos por parte de todos los actores que participaron en la evaluación. Asimismo, tanto ejecutores como beneficiarios sostienen que los contenidos son aplicables tanto para los negocios como para las finanzas familiares. En efecto, varios testimonios dan cuenta de la forma en que los conocimientos aprendidos fueron luego aplicados, en especial, ordenar y separar presupuestos, y fijar prioridades de gastos para endeudarse de manera más responsable. Como debilidades se destacan: la época de ejecución que coincidió con trabajos de temporadas, vacaciones, distancia entre los contenidos y su realidad, y finalmente, la coexistencia de otros programas. Se mencionan como propuestas, actividades recreativas, asesoramiento y mayor acompañamiento a los usuarios (Martínez & Puentes, 2014).

Este último estudio estuvo posteriormente acompañado de otra investigación de corte cualitativo, basada en la realización de grupos focales con el objetivo de describir y analizar qué elementos determinan las posibilidades de ahorro de las familias chilenas en situación de pobreza. Dicho estudio se desarrolló bajo el marco de un convenio entre el FOSIS y Proyecto Capital. En total se trabajó con setenta personas pertenecientes a familias usuarias del programa. El estudio se articuló alrededor de cuatro temáticas: 1) nociones de ahorro, 2) facilitadores del ahorro, 3) obstaculizadores del ahorro y 4) estrategias de ahorro. (Jaramillo & Daher 2015, p. 12). Con relación a la primera temática se rescató que los usuarios asocian el ahorro con sacrificio y con algo difícil de realizar. No obstante, a pesar de ello, reconocen que el ahorro es una práctica de-

seable que les permite tener una vida mejor. Además, la idea que transmiten sobre el ahorro está principalmente asociada a separar un monto de los ingresos por trabajo, así como a la reducción de algunos gastos de acumulación de dinero para temporadas de inestabilidad laboral y necesidad. En relación con los facilitadores de ahorro se encontró que se mencionan los elementos sociales (trabajo estable, sueldo digno, apoyo de instituciones), características personales (sacrificio, constancia, planificación, austeridad, determinación, moderación), momentos del ciclo vital (juventud, matrimonio sin hijos), atravesar experiencias negativas (enfermedades, pobreza extrema) y tener un propósito o meta clara de ahorro. Respecto a los elementos que obstaculizan el ahorro se encuentran también situaciones sociales (crisis económica, desempleo, inestabilidad laboral, salarios bajos, alto costo de vida, deudas, bajos intereses), características personales (derrochar, compararse con otros, no priorizar gasto, no tener hábito de ahorrar, tener “vicios”). Finalmente, entre las estrategias destacadas se encontraron tener una alcancía en la casa, juntar vuelto de compras diarias, ajustar el presupuesto y reducir gastos diarios, reutilizar materiales, aprovechar las condiciones del campo y ahorrar parte de los ingresos de trabajos eventuales (Jaramillo & Daher, 2015).

A pesar de que la evidencia sobre la importancia de que las intervenciones de inclusión financiera estén acompañadas por componentes de educación financiera, lo cierto es que las metodologías presenciales basadas en la conformación de grupos o realización de talleres con usuarias pueden resultar intensivas en recursos, lo cual tiene un impacto sobre su potencial de escalabilidad. Por tanto, desde el componente de investigaciones de Proyecto Capital se buscó explorar alternativas costo-efectivas para generar esquemas de educación financiera masivos que tomen ventaja de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones y que,

a su vez, tuviesen un impacto verificable.

Una primera iniciativa correspondiente a este objetivo estuvo constituida por el proyecto piloto Innovations for Scaling Up Financial Education (ISFE) de CITI Foundation desarrollado por Proyecto Capital y dirigido, en el caso de Perú, a las usuarias del programa Juntos. El ejercicio piloto consistió en una intervención asociada al ahorro y a otros productos financieros, utilizando un diseño de medios y materiales educativos tales como rotafolios, programas radiales y cuadernos de trabajo, entre otros. Además, se buscó que estas modalidades facilitaran la difusión masiva de información, apoyados en la capacidad instalada del programa JUNTOS. El objetivo central del piloto, que comenzó en marzo de 2012 y terminó en julio de 2012, fue diseñar, desarrollar, probar y diseminar una alternativa de educación financiera que fuese simultáneamente viable y sostenible, y que pudiera ser utilizada por los gobiernos a cargo de programas de TMC. Además, este programa buscó que a través de las herramientas brindadas las usuarias pudiesen tomar conciencia de su situación de riesgo, de las posibilidades que tienen para enfrentarla, y de las oportunidades disponibles para acceder a servicios financieros formales. En concreto, la estrategia utilizada permitió que las mismas usuarias fueran quienes condujeran su proceso de aprendizaje a través del uso de materiales educativos como rotafolios, la radionovela de Isidora la ahorradora y mensajes de texto con información asociada a temas de inclusión financiera. Los distritos donde se implementó la intervención fueron Julcán, Santiago de Chuco y Cachicadán, todos ellos en el departamento de La Libertad (Ramos, 2014). Como grupo de control se eligió al distrito de Pomabamba en Ancash. Al término de la implementación del proyecto ISFE en el Perú se realizó una evaluación cualitativa en la que se llevaron a cabo grupos focales con usuarias que participaron en el proyecto, así como con madres líderes quienes capacitaban a las usua-

rias. De igual modo se llevó a cabo una evaluación cuantitativa de impacto, adoptando una estrategia cuasiexperimental, para lo cual se utilizó información de las encuestas de línea de base y de salida, así como datos de los saldos y movimientos de las usuarias en sus cuentas, brindados por el BNF (Ramos, 2014).

Los resultados de la evaluación de impacto mostraron que el porcentaje de encuestadas que sabían que eran titulares de una cuenta de ahorros pasó de ser 3,9% en la línea de base a 46,3% en la encuesta de salida, mientras que el grupo de control apenas pasó de 0 a un 1,1%. Además, en la encuesta de salida 51,2% de mujeres participantes señalaron ahorrar, en comparación con el 23,4% que se registró en la línea de base, mientras que el grupo de control pasó de 6,2 a 1,1% (Ramos 2014). Por otro lado, los datos de los saldos evidenciaron que el incremento en los ahorros y en los movimientos bancarios era mayor en el grupo de tratamiento que en el grupo de control, siendo Julcán el distrito con los resultados más notorios. Por otro lado, la evaluación cualitativa mostró que sí hubo un cambio de actitudes entre las madres, quienes señalaron que ahorrar en una institución financiera formal les generaba más seguridad con relación a los riesgos que implica el ahorro informal. Asimismo, se destacó el rol de la *madre líder* en la efectividad de las capacitaciones, en el aprendizaje de las usuarias y en el cambio hacia el ahorro formal por la cercanía generada. No obstante, también se encontraron algunas dificultades para el aprendizaje como la condición de pobreza en la que se encuentran las usuarias, las malas experiencias y el trato inadecuado en el banco, así como el analfabetismo de algunas usuarias y líderes. Destacó además la identificación de las usuarias con el personaje Isidora la Ahorradora, lo cual se condice con la evaluación cuasiexperimental que señaló que el 74% de usuarias escuchaba el programa tres o más veces por semana (Ramos 2014).

Luego de tres años de la implementación del proyecto ISFE en Perú, en el 2016 se volvió a realizar una evaluación cualitativa con el objetivo de explorar hasta qué punto se lograron sostener los cambios que el proyecto generó en las usuarias de los distritos tratados con relación a las mentalidades, actitudes y comportamientos que se promovieron. El enfoque de esta evaluación fue de tipo etnográfico y utilizó tres técnicas de investigación: grupos focales (madres líderes y usuarias en general), entrevistas en profundidad (gestores JUNTOS, operadores financieros, líderes y autoridades locales) y observación participante. En total, se contó con veinticinco participantes en los grupos focales y con veinte para las entrevistas (Correa, 2017). Los resultados mostraron que los conocimientos más recordados son los relacionados con el ahorro, mientras que los menos recordados son los relativos al crédito, seguros, manejo de ciertas operaciones bancarias como giros o préstamos, y conocimientos sobre los costos de mantenimiento. A nivel de habilidades se encontró que entre los cambios sostenidos en el tiempo está la capacidad de interpretación de los *vouchers* y el uso de cajero. Con relación a actitudes y cambios de comportamiento, se evidenció que las usuarias mantenían la confianza en el ahorro, pero continuaban desconfiando de la institucionalidad bancaria; asimismo, otro hallazgo a resaltar es que la práctica del ahorro formal no se mantiene. Finalmente, se encontró que los medios no presenciales de educación financiera tienen una alta valoración por parte de las usuarias (Correa, 2017).

Por otra parte, entre diciembre de 2013 y abril de 2014, también en el marco de la estrategia ISFE, se llevó a cabo otra intervención de alfabetización financiera dirigida a usuarias de JUNTOS en la localidad de Yauli, Perú. Uno de los aspectos destacables de esta intervención es que los contenidos de educación financiera se transmitieron en quechua debi-

do a que la población en la zona de Yauli es mayoritariamente hablante de esta lengua. Esta iniciativa fue implementada en paralelo con otra estrategia de alfabetización financiera diseñada por MIDIS y llevada a cabo por Foncodes a través del proyecto Haku Wiñay. A partir de estas experiencias, el IEP llevó a cabo una evaluación de impacto de ambas intervenciones con el objetivo de comparar los resultados de las diferentes estrategias utilizadas. La estrategia ISFE buscó problematizar las conductas de ahorro informal y promover el desarrollo de conocimientos y capacidades relacionadas con el manejo de cuentas de ahorro, especialmente en las usuarias de JUNTOS. En cambio, la estrategia MIDIS buscó brindar información y conocimientos básicos sobre el sistema financiero nacional, así como promover el ahorro formal en las usuarias e instruir sobre los beneficios y riesgos del crédito. Ambas intervenciones se brindaron a través de capacitaciones, cada una sobre un módulo, y fueron impartidas por la lideresa financiera en el caso de ISFE y en el caso de MIDIS, el *yachachiq*. En ambas los contenidos fueron desarrollados en quechua (Saldaña, 2016).

En total se seleccionaron 2.049 usuarias de JUNTOS para realizar la evaluación, de las cuales finalmente se contó de manera efectiva con 1.807 que se encontraron tanto al principio como al final de la misma. De ellas, 278 usuarias fueron parte de la zona de intervención de MIDIS, 709 fueron parte de la zona de intervención del IEP y 820 fueron parte del grupo de control. Cabe mencionar que existieron usuarias que recibieron más de una intervención o usuarias del grupo de control que recibieron alguna de las intervenciones, por lo que no es posible garantizar la completa ausencia de sesgos. La evaluación fue de tipo cuasiexperimental y se utilizó la metodología de diferencias en diferencias, analizando el impacto de las intervenciones en dos niveles: 1) entre zona de intervención y 2) en el interior de cada zona, diferenciando impactos por nivel

educativo (sin nivel educativo, primaria y secundaria). Los resultados de esta evaluación mostraron que la intervención del MIDIS había tenido mayores impactos en algunos aspectos mientras que la intervención del IEP había tenido mayores impactos en otros. Así la intervención de MIDIS-FONCODES fue más efectiva que la del IEP en términos de conocimientos acerca de los servicios que brindan las instituciones financieras. Por otra parte, esta intervención tuvo mayor éxito en incrementar la proporción de personas que conocían que sus ahorros están protegidos en el sistema financiero formal. Sin embargo, ninguna de las intervenciones tuvo impacto en los hábitos de ahorro en casa y un impacto menor en la percepción de seguridad con relación al ahorro mediante compra de animales. A pesar de ello, sí se encontró un impacto estadísticamente significativo de 16,3% sobre la proporción de mujeres que se sentía segura ahorrando en un banco en comparación con ahorrar en casa o comprando animales en la zona de intervención del IEP, y de 22,3% en la zona de intervención de MIDIS-FONCODES. Por otra parte, el IEP tuvo mayor incidencia en términos de uso de ahorros para emergencias y en las capacidades para la elaboración de presupuestos. Así, se encontró un impacto significativo de 9,1% en la confianza de las usuarias en su propia capacidad de poder hacer un presupuesto para manejar mejor su dinero. En cuanto a crédito, MIDIS-FONCODES tuvo mayores impactos sobre conocimientos alrededor de crédito financiero; no obstante, la intervención del IEP fue más efectiva en mostrar en qué consistía una tasa de interés, logrando una reducción significativa de 2,2% en la proporción de personas que no consideraban la tasa de interés dentro de los costos de un préstamo y hasta de 5,5% en la población de mayor nivel educativo. Finalmente, un resultado destacable fue que ambas intervenciones fomentaron el incremento en la proporción de usuarias que ahorra en el Banco de la Nación siendo el promedio de saldos mayor a cien soles (cerca de 30 dólares) para el caso de la intervención del IEP. En

particular, únicamente en la zona de intervención del IEP se encontró un impacto positivo y significativo de 2,11% en la proporción de mujeres que ahorran más de cien soles (Saldaña, 2016).

En el caso de Chile, como parte del proyecto ISFE se llevaron a cabo dos intervenciones piloto a cargo del FOSIS y el IEP en el marco del Proyecto Capital. En este caso se trabajó con las usuarias del subsistema de Seguridades y Oportunidades (SSO), un componente del FOSIS que incluye diversos programas TMC dirigidos a diferentes grupos vulnerables. La evaluación de resultados que se realizó sobre el segundo pilotaje buscó monitorear y evaluar la experiencia de educación financiera. De forma específica se buscó observar la validación del Taller de Educación Financiera; revisar la modalidad de intervención, metodologías de enseñanza, materiales y canales de atención; evaluar los resultados en cuanto a efectividad y relevancia del mismo en usuarias del SSO; y, finalmente, brindar recomendaciones para los ajustes al Manual de Educación Financiera usado en las capacitaciones. El instrumento utilizado fue la aplicación de encuestas al finalizar la última sesión de capacitación a 53 participantes provenientes de las comunas de San Fernando, Placilla, Chimbarongo, Palmilla, Santa Cruz, Chépica y Nancagua de la VI Región Bernardo O' Higgins (Aguilar, 2017).

La evaluación mostró resultados satisfactorios respecto al segundo pilotaje. En primer lugar, con relación a los recursos metodológicos, se encontró que existía una alta valoración de las dinámicas de empoderamiento: 96% de usuarias valoran estas actividades positivamente señalando que les han resultado útiles. Asimismo, todas las usuarias valoraron positivamente el cuaderno de trabajo utilizado, que contenía actividades para que puedan ejercitarse en lo aprendido durante las capacitaciones. También se trabajó con las fichas *Nos suele pasar que*

mencionaban dificultades que podrían tener las usuarias en el manejo de sus propias finanzas; estas fueron calificadas por las usuarias como recursos útiles para su proceso de aprendizaje. Otro recurso pedagógico utilizado fue el juego *Tú decides, que* también fue considerado por el 81% de usuarias como un recurso de mucha ayuda para aprender nuevos temas de educación financiera. Por otro lado, respecto a los canales de atención, se utilizaron avisos radiales, mensajes de texto y redes sociales. En este caso sí se encontró un problema a revisar ya que el 75% de las participantes no los escuchó. No obstante, los mensajes de texto sí fueron recibidos por la totalidad de participantes, de las cuales el 98% los consideró buenos o muy buenos y solo un 2% regulares. Finalmente, el 51% de usuarias valoró como muy útil el grupo de WhatsApp que se creó para el taller de Educación Financiera (Aguilar, 2017).

Por otro lado, en el caso de Colombia, el proyecto ISFE estuvo dirigido a usuarias del programa de TMC Más Familias en Acción. Al igual que en el caso de Perú, el objetivo del proyecto fue “diseñar, desarrollar, probar y diseminar una alternativa viable para proveer educación financiera que pueda ser utilizada por los gobiernos a cargo de G2P asociados a los programas de TMC, que se pueda masificar y hacerla sostenible” (Ramos 2014). Es por ello que todo el programa giró alrededor de la historia de Diva la Ahorrativa, un personaje cercano a la realidad de las usuarias. Además, se utilizaron instrumentos innovadores, como rotafolios, videos, radionovelas, mensajes de texto, entre otros, que buscaron combinar educación con entretenimiento. En Colombia el programa fue aplicado en dos distritos: Funza, en el departamento de Cundinamarca y Rivera, en el departamento de Huila, alcanzando una población de 3.162 usuarias. El periodo de implementación duró de septiembre de 2012 a enero de 2013. A partir del programa realizado en Colombia se elaboraron dos evaluaciones, una cuantitativa y otra cualitativa. La primera

tuvo como objetivo analizar los efectos del programa en las usuarias con base en los objetivos planteados, y la segunda consistió en grupos focales con el propósito de analizar los procesos detrás de estos resultados. La evaluación cuantitativa fue una evaluación de resultados en la que se utilizaron dos encuestas, una línea de base y una encuesta de salida cuyas diferencias en resultados fueron luego evaluados a través de un *test* de medias (Ramos, 2014).

Los resultados obtenidos a partir de la evaluación cualitativa mostraron que la mayor contribución del proyecto fue ampliar la comprensión de las usuarias respecto al funcionamiento del sistema bancario. Ello llevó a que también incrementara la confianza que se tenía en el sistema financiero. Fueron tres los principales resultados encontrados: 1) las usuarias reconocieron que era posible ahorrar sostenidamente si en el día a día eran capaces de gestionar mejor el dinero, sin necesidad de esperar a generar excedentes para ahorrar, 2) las usuarias aprendieron a considerar el ahorro como protección y como plataforma de superación familiar, y 3) efectos positivos en el empoderamiento de las madres titulares en tanto se reconocen como usuarias del sistema financiero (Correa, 2014). Por otro lado, de la evaluación cuantitativa de resultados se observó un incremento significativo en el porcentaje de usuarias que señalan conocer el Fondo de Garantías de Instituciones Financieras, pasando de 2,9 a 34,4%. Asimismo, las usuarias que ahorraban para un gasto futuro también incrementaron pasando de un porcentaje de 34,9% en la línea de base a 51,6% en la encuesta de salida. Igualmente se registraron incrementos significativos en el uso de cajero y ventanilla. Por último, con relación a las actitudes y conductas en la misma evaluación (cuantitativa), se observó que la aceptación del ahorro formal incrementó de 75 a 87,4% y que el porcentaje de usuarias que reportaron que al recibir un ingreso de dinero separaban un monto aparte para juntar un fondo con

un destino específico incrementó de 42,4% en la línea de base a 70,3% en la encuesta de salida (Ramos, 2014).

En esa misma línea, *En tu cuenta cada peso cuenta* fue una estrategia de educación financiera de Banca de las Oportunidades en Colombia, desarrollada en el marco de Proyecto Capital. Esta estrategia buscó brindar información financiera a la población usuaria del Programa de TMC Más Familias en Acción, con el objetivo de proveerles herramientas para la toma de decisiones financieras adecuadas e informadas y que asumieran el control de su actuación y comportamiento con relación al sistema financiero. La estrategia se basó en la difusión de información mediante medios masivos interviniendo en setenta distritos priorizados, con presencia de comunidades de mujeres en situación de pobreza y pobreza extrema, que además eran usuarias del programa Más Familias en Acción. Los medios utilizados y que serían evaluados posteriormente fueron: 1) *Cine al Parque*, que consistió en la puesta en escena de la obra de teatro *La Gorda Fabiola* en la plaza central con la temática de fomento del ahorro; 2) envío de mensajes de texto que buscaban tanto incentivar el ahorro en las cuentas en donde las usuarias reciben sus transferencias como brindar información sobre el manejo de estas cuentas y de los préstamos; y 3) afiches colocados en corresponsales bancarios y enlaces municipales que brindaban consejos sobre cómo ahorrar y gestionar las deudas. La evaluación de impacto realizada buscó medir la efectividad del uso de medios masivos empleados en este programa para generar cambios en las prácticas financieras de las mujeres que participaron. Esta evaluación utilizó dos metodologías, ambas cuasiexperimentales: *propensity score matching* y diferencias en diferencias (Martínez et ál., 2017).

Los resultados de la evaluación mostraron que Cine al Parque y los men-

sajes de texto generaron un efecto positivo sobre la confianza de las mujeres con relación a su capacidad para ahorrar en las cuentas en donde recibían sus transferencias. Asimismo, se encontró que el primer tratamiento también tuvo un efecto positivo en la reducción de la creencia entre las mujeres de que el ahorrar las colocaba en riesgo de perder la transferencia. Por el contrario, la estrategia basada en la utilización de afiches no presentó ningún resultado significativo en ninguna variable. Hubo, asimismo, diferencias entre las usuarias según el banco en el que tenían sus cuentas. En el caso de las usuarias del banco Davivienda, se encontraron diferencias significativas entre el grupo de tratamiento y de control, sobre todo con relación a las prácticas de ahorro. En el caso de las usuarias del Banco Agrario también hubo efectos diferenciados entre el grupo de tratamiento y de control respecto a las variables de percepción y prácticas de ahorro. En general, las estrategias de esta iniciativa solo generaron un efecto sobre pocas variables relacionadas con percepciones y prácticas de ahorro. Del mismo modo, comparando estadísticas descriptivas entre el grupo de tratamiento y el grupo de control se observó que el grupo de tratamiento presenta diferencias significativas entre la línea de base y el seguimiento en los rubros de objetivos de ahorro relacionados con educación y hogar, mientras que para el grupo de control estas diferencias se encuentran en los rubros de emergencias y educación. Antes de iniciar el programa la mayoría de mujeres respondieron que su principal objetivo de ahorro era educación, tanto para el grupo de control como para el grupo de tratamiento (29,4 y 24,7%, respectivamente). Asimismo, luego de *educación*, el principal objetivo de ahorro para ambos grupos fueron las *emergencias* (28,6% para el grupo de control y 29,2% para el de tratamiento). Luego de la intervención, de los principales motivos de ahorro mencionados solo se presentaron diferencias significativas en *educación*. En este aspecto se observó que el porcentaje de respuestas que señalan educación como principal ob-

jetivo de ahorro pasó a 44,2% en la línea de seguimiento para el grupo tratamiento, mientras que para el grupo de control este porcentaje pasó a 37,9%. No obstante, el grupo de tratamiento presentó una diferencia significativa en el objetivo de ahorro destinado a gastos del hogar. Es decir, antes de la intervención solo el 12,5% de mujeres en el tratamiento respondía que su principal objetivo de ahorro eran los gastos del hogar y 18,9% en el caso del grupo de control. Luego del tratamiento, el 18,8% de las mujeres tratadas asignaba como principal objetivo de ahorro el hogar mientras que para el grupo de control no hay diferencias significativas (Martínez *et ál.*, 2017). Finalmente, se encuentra que en la línea de base el porcentaje de mujeres que recomiendan ahorrar es 69,2 y 74,4% para el grupo de control y de tratamiento, respectivamente. Luego de la intervención, el porcentaje de mujeres que recomienda ahorrar en el grupo de tratamiento pasó a 78,2% mientras que el grupo de control pasó a 72,4% (Martínez *et ál.*, 2017).

Una iniciativa similar aplicada en Colombia fue el proyecto LISTA, que se llevó a cabo entre 2011 y 2012 como una iniciativa piloto de educación financiera, inicialmente implementada en diez municipios del país y pensada para ser posteriormente ejecutada a mayor escala. Al igual que en el caso anterior, el objetivo de esta iniciativa consistió en poner a prueba una metodología que permitiese llevar educación financiera de forma masiva. Se usó tecnología para crear medios innovadores como plataformas tecnológicas de aprendizaje mediante *tablets*, así como capacitaciones realizadas por las madres líderes especialmente formadas para ello. A partir de este piloto también se realizaron dos evaluaciones: una evaluación de resultados de tipo cuantitativa utilizando información de encuestas (línea de base y encuesta de salida) y una evaluación de tipo cualitativa. La primera evaluación buscó evidenciar resultados con relación a cambios en conocimientos, actitudes y habilidades financie-

ras. Así, se encontró que el porcentaje de personas que comprenden qué es el ahorro formal aumentó de 57 a 71%. Con respecto a resultados en actitudes hubo un aumento de 72 a 85% de las personas que piensan que es fácil ahorrar. Asimismo, con relación a habilidades adquiridas, se encontró que las personas que se sienten capaces de enseñar a otras a usar un cajero automático aumentaron de 64 a 84%. La evaluación cualitativa recopiló la información con base en grupos focales y entrevistas. Sus resultados mostraron que, en general, el piloto fue exitoso ya que logró dar cuenta de la aceptación del proyecto por parte de las usuarias, la apropiación de los contenidos temáticos y el alto grado de motivación al ahorro. Se identificó que la estrategia más exitosa fue la de *educación financiera liberada*, en la cual se aprovechan las virtudes de la tecnología móvil y la disponibilidad de la misma en cualquier momento y lugar para que cada una de las personas aprenda de acuerdo a su propio ritmo. Además, el uso del simulador de cajero automático apareció como uno de los elementos más llamativos para las mujeres que participaron en el proyecto. Finalmente, dentro de los cambios de comportamiento se identificaron la mejora de la actitud hacia el ahorro, el reconocimiento de su importancia y la adopción de prácticas financieras sugeridas por LISTA (Fundación Capital, 2013).

En el año 2015 LISTA fue incorporada por Prosperidad Social, se expandió y se originó la iniciativa *LISTA para ahorrar*, buscando alcanzar el objetivo de impulsar la inclusión financiera en cien mil personas de bajos ingresos, receptoras de transferencias condicionadas del programa de protección social del gobierno de Colombia Más familias en Acción (MFA), en treinta municipios. Este programa entrega las transferencias a las familias, principalmente a mujeres, a través de cajeros, agentes locales y billeteras electrónicas en los teléfonos celulares, y contaba con un universo de usuarios compuesto por alrededor de 2,6 millones de fami-

lias en situación de pobreza y pobreza extrema (Attanasio *et ál.*, 2016). La evaluación de impacto de esta iniciativa se realizó a partir de una alianza estratégica entre la Fundación Capital, un equipo de investigadores conformado por Orazio Attanasio, Matthew Bird y Pablo Lavado, y el centro de investigación Innovaciones para la Acción contra la Pobreza (IPA) como parte del Fondo de Investigación en Capacidades Financieras de la Fundación Citi e IPA. Concretamente, buscó determinar el impacto en conocimientos financieros, cambio en actitudes, adopción de prácticas financieras y desempeño financiero. Para ello, se realizó un experimento aleatorio en el que seleccionaron primero sesenta municipalidades que cumpliesen determinados criterios (entre ellos que la municipalidad fuese pequeña en términos de población y presupuesto, que su Índice de Pobreza Multidimensional fuese mayor a 65,5% y que tuviesen por lo menos 2600 usuarios de MFA). De los sesenta municipios seleccionados, treinta fueron asignados aleatoriamente al tratamiento (el programa de LISTA) y los otras treinta al grupo de control. Además, la mitad del grupo tratado recibiría también un tratamiento adicional consistente en la recepción de mensajes de texto recordatorios. Dentro de los municipios escogidos para el tratamiento, los usuarios de MFA que efectivamente participaron fueron aquellos que decidieron hacerlo voluntariamente. De esta manera se tuvo que seleccionar a los usuarios MFA del grupo de control de manera que ambos fuesen estadísticamente similares. Finalmente, de los participantes pertenecientes a ambos grupos se seleccionaron aleatoriamente aquellos que respondieran la encuesta para la evaluación (Attanasio *et ál.*, 2016).

Los resultados sugieren que la intervención habría tenido impacto significativo con relación a los diferentes aspectos que buscaban evaluarse. En cuanto a adquisición de conocimientos financieros y cambio de actitudes se encontró que la probabilidad de que los usuarios crean que

pueden dejar su dinero en las cuentas para el ahorro incrementó 91% en comparación con no haber recibido el tratamiento (grupo de control) a corto plazo y 26% en el mediano. Además, la intervención también contribuyó al aprendizaje de conceptos financieros básicos (presupuesto, deuda y ahorros). Para ello, se utilizó como instrumento una prueba de conceptos. Con base en esta, se observó que la probabilidad de tener una nota mayor en dicha prueba era 46% más alta para el grupo de tratamiento que para el grupo de control a corto plazo, y 38% a mediano. La confianza en los bancos también tuvo un impacto positivo; en efecto, pertenecer al grupo de tratamiento incrementó la probabilidad de confiar en un banco un 46% a corto plazo y 53% a mediano. En tercer lugar, con relación a la adopción de prácticas financieras, se encontró un efecto moderadamente significativo en la adopción de una actitud pro-ahorro por parte de los usuarios. Así, se encontró un impacto positivo y significativo del programa en el ahorro (en general, formal e informal) a corto plazo. En el caso del ahorro formal solo se encontró un impacto a corto plazo mientras que con relación al ahorro informal se encontró que la ratio de probabilidad¹⁶ incrementó en 200% a corto plazo y 169% a mediano. De igual manera, la probabilidad de establecer metas de ahorro incrementó al pertenecer al grupo de tratamiento (100% más alta a corto plazo y 50% más alta a mediano), así como también, las mujeres del primer grupo fueron más capaces de enseñar a otros como usar un cajero electrónico (Attanasio *et ál.*, 2016). Finalmente, con relación al efecto del tratamiento adicional con los mensajes de texto, la evaluación mostró que esta intervención aumentó los efectos de LISTA en algunas áreas como conocimiento y desempeño financieros. Así, por ejemplo, haber

¹⁶ Ratio de probabilidad: probabilidad del grupo de tratamiento con respecto a la probabilidad del grupo de control.

recibido los mensajes de texto incrementó la probabilidad de obtener una nota alta en la prueba de conceptos en 36% con relación al grupo que solo recibió LISTA. No obstante, tuvo un efecto adicional limitado en el área de prácticas financieras y ningún efecto en preferencias y actitudes financieras (Attanasio *et ál.*, 2016).

El desarrollo de las políticas sociales orientadas a la superación de la pobreza ha dado lugar al surgimiento de esquemas articulados de intervenciones sociales destinadas a lograr procesos de “graduación” de los usuarios de programas sociales. Uno de ellos es el proyecto Haku Wiñay – Mi Chacra Emprendedora, gestionado por el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social – FONCODES en Perú. Haku Wiñay constituye un programa que comprende la implementación de un grupo de estrategias de intervención para lograr la inclusión social, económica y productiva, focalizado en zonas rurales de extrema pobreza donde opera el Programa JUNTOS (Proyecto Capital, 2013). Concretamente, el objetivo del programa Haku Wiñay es “desarrollar capacidades productivas y de emprendimientos rurales que contribuyan a la generación y diversificación de ingresos, así como a la mejora del acceso a la seguridad alimentaria de dichos hogares, mejorando las capacidades técnicas, dotando de activos productivos, fortaleciendo el capital humano y el capital social” (FONCODES, 2017, párr. 1). El programa tuvo dos pruebas piloto en dos distritos de Ayacucho, sobre las cuales se realizó la validación del diseño de intervención, y luego se expandió a escala nacional en 2013 hasta la actualidad. Haku Wiñay tiene cuatro componentes: 1) mejora de la vivienda saludable, 2) fortalecimiento del sistema de producción familiar rural, 3) promoción de negocios rurales inclusivos, y 4) Fomento de capacidades financieras (Heredia, 2017, p. 30). El Proyecto Capital, en coordinación con el MIDIS, contribuyó con la elaboración del material didáctico para llevar a cabo la educación financiera del programa en el

cuarto módulo.

Hasta la fecha, el componente de generación de capacidades financieras cuenta con dos evaluaciones: una cuantitativa y otra cualitativa. La evaluación cuantitativa, a cargo del Grupo de Análisis para el Desarrollo (GRADE), fue de impacto de tipo experimental y tuvo como objetivo identificar los impactos iniciales de Haku Wiñay para los cuatro componentes (Escobal & Ponce, 2016). Para esta evaluación, fueron seleccionados ocho distritos, tres de tratamiento y cinco de control, de tres departamentos (Huancavelica, Huánuco y Cajamarca) en los que se realizaron dos encuestas: una de línea de base en 2013 y otra encuesta de salida en 2015. Los resultados mostraron que el programa cumple su objetivo: hay un incremento efectivo en la preferencia por el ahorro formal para el grupo de tratamiento de 14,2% en el año 2013 a 33% para el año 2015, resultado estadísticamente significativo. Pese a ello, aún cuatro de cada seis hogares se mantienen reticentes al ahorro formal. Asimismo, se encontró que para 2015 17,4% tenía o había tenido una cuenta de ahorros en dicho año, lo cual significó 5,6 puntos porcentuales más que en 2013. En cambio, se muestra que el crédito formal se redujo: los hogares que solicitaron créditos o creían que podrían solicitar un crédito formal pasaron de 56,5% en 2013 a 48,6% en 2015.

Por otro lado, la evaluación cualitativa consistió en la realización de entrevistas (78 entrevistas individuales en total) en tres distritos: Vinchos en Ayacucho, Chalamarca en Cajamarca y Umari en Huánuco. En este caso, se buscó obtener resultados para el cuarto componente en cuanto a aprendizajes y experiencias de la población usuaria. Esta evaluación mostró que existe una gran disponibilidad de cuentas de ahorro en el Banco de la Nación; no obstante, las usuarias no tienen plena conciencia de que tienen una cuenta de ahorros en el sistema formal ya que muchas

veces ellas no son quienes las abren. También se señala que muchas de las usuarias perseveran en prácticas de ahorro de tipo informal, en operadores financieros informales. Finalmente, se identificaron prácticas destacables en el sistema financiero formal por parte de las usuarias, como la utilidad que tiene para los hogares usuarios poseer una cuenta de ahorros en el sistema formal, sobre todo para el retiro de la subvención que reciben de JUNTOS, para realizar transferencias de dinero o acceder a crédito, además de limitar su capacidad de retirar dinero por motivos de poca importancia (Heredia, 2017).

Tal como se mencionó al inicio de este documento, una de las preguntas iniciales que Proyecto Capital buscó responder estuvo relacionada con la factibilidad de que entidades financieras privadas desarrollaran esquemas de negocios en los que los usuarios de TMC se constituyeran como potenciales clientes. En esa línea, se llevó a cabo la evaluación del proyecto Ahorro para Todos de Financiera Confianza en Perú, con el acompañamiento técnico del IEP en el marco de Proyecto Capital. El proyecto se ejecutó entre mayo de 2015 y abril de 2016, y consistió en la implementación de un paquete de cuatro módulos de educación financiera y el otorgamiento de una cuenta de ahorros simple especialmente diseñada (sin costo por operaciones y con una tasa de interés mayor a la del mercado) para el público objetivo de la intervención: mujeres en las localidades rurales de las provincias de Abancay, Antabamba, Aymares y Grau de la región de Apurímac. De esta manera, el objetivo era desarrollar un modelo triple gana (*win-win-win*) que 1) mejorara las capacidades financieras de la población, 2) permitiera ampliar la cartera de clientes rurales con los que contaba la microfinanciera, y 3) contribuyera a que el Estado no tuviera que invertir en inclusión financiera de la población rural. El programa de educación financiera de Ahorro para Todos buscó promover la confianza en el sistema financiero, explicar las

ventajas y desventajas de las diferentes formas de ahorro y explicar en qué consiste el presupuesto, el crédito y otros servicios financieros. En julio de 2016, con base en la información del programa recogida por el IEP, en el marco de Proyecto Capital se llevó a cabo una evaluación de impacto cuantitativa de tipo experimental basada en la información de 1.801 encuestas realizadas en las 45 localidades en donde se ubicó la intervención (tratamiento) y en otras 44 localidades con similares características, pero en donde no hubo intervención (control).

Los impactos del Programa reportados por Boyd (2016) fueron de dos tipos: 1) directos, aquellos que se han dado sobre las variables financieras; y 2) indirectos, aquellos sobre las variables de bienestar. En cuanto a los primeros se destaca un impacto de 5,6% sobre la probabilidad de conocer la Financiera Confianza. Asimismo, se logró incrementar la confianza en instituciones financieras formales en 10,5%. No obstante, no hubo efecto sobre la probabilidad de realizar transacciones en el sistema financiero ni tampoco sobre el uso de canales financieros no tradicionales como agentes corresponsales y cajeros automáticos. El programa tampoco tuvo un efecto significativo sobre la probabilidad de ahorrar, pero sí un impacto positivo de alrededor de 4% sobre la probabilidad de ahorrar para una meta específica y un aumento significativo de una magnitud similar sobre la probabilidad de ahorrar en una institución financiera formal. Asimismo, se encontró un incremento de 3% sobre la probabilidad de reconocer las ventajas del sistema financiero formal, así como un efecto de 4,5% sobre la probabilidad de reconocer las desventajas de ahorrar en casa. Por otro lado, usando datos administrativos de la entidad financiera, se pudo observar que el monto promedio ahorrado en la misma se incrementó en 11,6 soles (cerca de 3,50 dólares).

Finalmente, con relación a los resultados indirectos, se observó que el

programa tuvo un impacto significativo en la reducción de la probabilidad de ser pobre, e incrementó en 4,9% la probabilidad de que la mujer decida sola cómo gastar sus ingresos.

2.2 Nuevas tecnologías y nuevos usuarios: evidencia sobre el uso de canales innovadores y sobre la inclusión financiera de jóvenes

Como ha quedado en evidencia, la mayoría de las investigaciones desarrolladas por Proyecto Capital han estado relacionadas con intervenciones de inclusión y educación financieras articuladas a programas de TMC. No obstante, dependiendo del contexto de implementación, las intervenciones han tenido un mayor énfasis en el acceso y uso o en la educación financiera a través de canales tradicionales y no tradicionales. En particular con relación a este último punto, la experiencia del Proyecto Capital a partir de la utilización de nuevas tecnologías en las intervenciones de educación financiera abrió paso a la experimentación con tecnologías innovadoras relativas a los canales de pago a través de los cuales los usuarios de las TMC reciben sus transferencias. Esto último con el fin de acercar los servicios financieros a costos razonables a las poblaciones más vulnerables y alejadas.

Una de las iniciativas que se desarrollaron en respuesta a este interés fue *Agentes Multired para JUNTOS, Innovación en Inclusión Financiera* llevada a cabo en Perú a partir de una alianza entre el Banco de la Nación, IPA, el IEP, el MIDIS y un conjunto de municipalidades distritales. El objetivo de dicha iniciativa, cuya población objetivo eran las usuarias de JUNTOS en treinta distritos de los departamentos de Cusco, Ayacucho, Apurímac y Puno, consistió en brindar educación financiera a través de entrenamiento en el uso de los Agentes Multired (agente corresponsal

no bancario del Banco de la Nación) y de un programa de Talleres de Confianza, que buscó incidir sobre la generación de confianza en el sistema financiero y promover el ahorro (Proyecto Capital, s/f).

A partir de la evaluación de procesos (encuestas a 76 personas en cuatro distritos de Cusco) realizada al finalizar el proyecto, en septiembre de 2015, se encontraron resultados positivos sobre el efecto de los talleres en el conocimiento y confianza de los usuarios en el sistema financiera a corto plazo. Por ejemplo, la confianza sobre la “capacidad para utilizar el agente Multired sin ayuda de nadie” pasó de 26 a 99%. De igual modo, la confianza sobre la “seguridad para dejar dinero ahorrado en un banco” pasó de 23 a 99%, mientras que el porcentaje de usuarios que respondieron que con el agente era posible ahorrar dinero creció de 9,2 a 56,6%. Finalmente, al ser consultados sobre dónde se sienten más seguros ahorrando su dinero, la proporción de usuarios que manifestaron sentirse más seguros ahorrando en el banco pasó del 19,7 al 57,9% (Proyecto Capital, s/f).

Un estudio relacionado con la temática anterior fue el realizado por Gutiérrez & Guerrero (2013) cuyo objetivo fue evaluar a través de instrumentos cualitativos la potencial acogida que tendrían los nuevos productos financieros ofrecidos por el Banco de la Nación de Perú para las usuarias de JUNTOS. Entre estos productos destacan los agentes corresponsales no bancarios (Agentes Multired), cajeros automáticos en lenguas originarias y productos de ahorro programado. Este último consistió en dos proyectos: Ahorro Programado Niño y Ahorro Programado Emprendedor. El primero buscaba promover el ahorro para la inversión en la educación y salud de los niños de la familia, y el segundo en promover el ahorro para generar actividades productivas de emprendimiento. La evaluación cualitativa se realizó en los distritos de Cochas (154 hoga-

res de JUNTOS que cobran las transferencias en días específicos en los que el dinero es llevado a un punto de pago a través de un camión transportador de valores) y Orcotuna (188 hogares JUNTOS que cobran las transferencias en agencias bancarias). La evaluación consistió en grupos focales, dos en cada distrito, distinguiendo por rangos de edades: de 18 a 35 y de 36 o más. Los resultados mostraron que el acercamiento a la tecnología por parte de las usuarias se daba de manera progresiva. Además, la información recogida mostró que no era suficiente con lanzar dichos productos al mercado, sino que habría que implementar primero una infraestructura que los soporte. En segundo lugar, el estudio resaltó la importancia de orientar estos productos a las necesidades de la población rural y, finalmente, brindar educación financiera que permita una inclusión financiera no abrupta.

Una iniciativa similar fue el proyecto piloto llevado a cabo a partir de la alianza entre Visanet, el Banco de la Nación, el MIDIS, el Programa JUNTOS y el IEP en el marco de Proyecto Capital. El objetivo del piloto fue “proveer de una red de atención a las usuarias del programa JUNTOS que se apoye en el uso de la tecnología de POS para ventas, en diez negocios locales ubicados en cuatro distritos del departamento de Junín: San Juan de Jarpa, Chongos Alto, Yanacancha y San Jose de Quero” (Caballero & Mamani, 2015, p. 3). Para seleccionar los distritos fue necesario llevar un proceso en dos etapas: (1) una preselección de distritos que cumplieran con los requisitos de conectividad mínimos (acceso a telefonía fija o celular) y presencia de población de JUNTOS, y (2) selección de distritos según su proximidad. Finalmente, de los 107 distritos preseleccionados se escogieron aquellos más cercanos a Lima y, dentro de ellos, se seleccionó a los negocios en donde sería instalada la tecnología (Caballero & Mamani, 2015). El programa también incorporó un componente de educación financiera, pues el número de movimientos realizados por los

usuarios locales era muy bajo. Este paquete tuvo por objetivo “facilitar el proceso de acercamiento y uso de las tecnologías aplicadas y fue dirigido tanto a las usuarias de JUNTOS en la zona, como a tenderos receptores de los equipos” (Caballero & Mamani, 2015).

Para evaluar la iniciativa se realizaron encuestas a las usuarias de JUNTOS y a los dueños de las tiendas. De manera complementaria se analizaron los reportes de las transacciones de las usuarias, que se llevaron a cabo con los dispositivos de POS (*Points of Sale*) en dichos negocios. Los resultados obtenidos mostraron que, luego del programa, las usuarias percibían al banco como una institución que también ofrece servicios de ahorro y no solo de crédito. Hubo además un aumento progresivo del uso de tarjetas para hacer compras. Asimismo, 97% de usuarias señaló tener conocimiento sobre sus tarjetas gracias a las capacitaciones. No obstante, la evidencia del estudio mostró que continuaba habiendo desconocimiento por parte de las usuarias de JUNTOS de que tenían una cuenta de ahorro asociada a su tarjeta de débito con la que, además, pueden realizar compras (Caballero & Mamani, 2015).

Si bien es cierto que el grupo poblacional prioritario de las intervenciones del Proyecto Capital ha estado mayoritariamente conformado por mujeres rurales en situación de pobreza, muchas de ellas receptoras de programas de TMC, en los últimos años de implementación del Proyecto Capital ha surgido un interés por otro grupo vulnerable de la población: los jóvenes que pertenecen a familias en situación de pobreza.

Atendiendo a este interés, en el año 2013, el Banco de la Nación de Perú estableció una alianza con la Fundación Alemana de Cajas de Ahorro para la Cooperación Internacional en aras de llevar a cabo su política de inclusión y educación financieras. Desde entonces, el Banco de la

Nación, en conjunto con la Fundación Alemana, ejecutan un Programa de Inclusión y Educación Financieras que brinda tres tipos de talleres de educación financiera orientados a tres tipos de público: 1) *Club del Ahorro* para estudiantes de primaria entre ocho y doce años; 2) *Yo y mi futuro* para estudiantes de secundaria; y 3) *Mi hogar y mi dinero* dirigido a la población adulta: usuarios de programas sociales, usuarios en general que usan servicios y productos del BN, población en distritos sin presencia de inclusión financiera, población en zonas urbanas y rurales de pobreza y pobreza extrema, y comunidades originarias. Con la finalidad de evaluar el efecto de dichos talleres se elaboró una evaluación cualitativa basada en grupos focales en alianza con Proyecto Capital. Concretamente, los grupos estuvieron compuestos de clientes del Banco de Trabajadores del Ministerio de Salud, clientes del Ejército Peruano en Cusco, usuarias del programa JUNTOS en Ollantaytambo y de Calca, y finalmente dos grupos de estudiantes: estudiantes de secundaria varones y estudiantes de secundaria mujeres.

La evaluación cualitativa mostró resultados diferenciados para los distintos grupos (Instituto de Estudios Peruanos, 2017). En primer lugar, para los tres grupos, el ahorro fue percibido como importante principalmente porque es un soporte para enfrentar *shocks* adversos aún cuando las usuarias de JUNTOS manifestaron que también lo consideraban un mecanismo para realizar gastos regulares. No obstante, no hubo referencias relevantes al ahorro como un fondo que se pueda utilizar para alcanzar cosas o hechos a futuro. Por otro lado, los participantes identificaron el ahorro no solo con mantener saldos en sus cuentas sino con la compra de productos, bienes muebles, inmuebles y animales. Asimismo, los resultados difirieron entre grupos en lo relativo al uso de servicios financieros. Mientras que la mayoría de los clientes entrevistados ahorran en sus cuentas y tienen incluso más de una cuenta de ahorros, los

usuarios de JUNTOS suelen usar su tarjeta solo para retirar dinero tendiendo a retirar el monto total de la transferencia. Finalmente, todos los entrevistados mencionaron como positivo el hecho de ser capacitados en temas relacionados con las finanzas (Instituto de Estudios Peruanos, 2017).

Una experiencia reciente dirigida específicamente a jóvenes de bajos ingresos es la plataforma digital Por mi Cuenta que fue lanzada en el año 2015 por Citibank del Perú a través de la Fundación Citi en conjunto con PRONABEC y con el apoyo técnico del IEP. El objetivo de esta iniciativa es desarrollar capacidades financieras en estudiantes de Beca 18 (programa de becas para jóvenes de familias en situación de vulnerabilidad) en la administración de las finanzas personales enfocándose en la manutención que se entrega a cada beneficiario como parte del programa y fortaleciendo sus conocimientos en torno al sistema financiero. Esta iniciativa tuvo una primera fase piloto, en la que, a través del uso de diversos recursos educativos (historietas, ejercicios, multimedia, documentos y enlaces), se impartieron cinco módulos de educación financiera que comprendieron los siguientes temas: sistema financiero, ahorro, presupuesto, productos y servicios financieros, y canales (Proyecto Capital, 2015).

La evaluación de impacto realizada para esta iniciativa fue de tipo experimental y se llevó a cabo con datos de las encuestas de línea de base y de salida. En total, un conjunto de 1.573 becarios fue asignado aleatoriamente al grupo de tratamiento y de control. Cabe mencionar que solo respondieron la encuesta de línea de base completa 620 becarios del grupo de tratamiento y 483 del grupo de control. Del total de estudiantes que respondieron totalmente a la encuesta de línea de base, solo 376 del grupo de tratamiento respondieron también toda la encuesta de

salida y únicamente 299 del grupo de control.

Los resultados que arrojó esta evaluación se refieren solo a este último grupo de 675 becarios. Para el primer módulo se encontró que Por Mi Cuenta logró un incremento de 17,9% con respecto al 30,8% de la línea de base en el porcentaje de becarios que se consideraban parte del sistema financiero (se consideran becarios que realizaron efectivamente al menos parte del curso). Asimismo, se observó un incremento de 30,3% a partir del 57,9% en la línea de base del porcentaje de becarios que destacan la importancia del sistema financiero porque permite tener un lugar seguro para ahorrar. Con respecto al segundo módulo se encontró un impacto de 14,6% a partir del 10% en la línea de base en el porcentaje de becarios que conoce cómo planificar correctamente su meta de ahorro. No se encontraron resultados significativos para el módulo tres, mientras que para el módulo cuatro se encontraron efectos positivos sobre el porcentaje de usuarios que conoce correctamente las características de la cuenta de ahorros, así como un incremento del 20,5% a partir del 52,5% en la línea de base del porcentaje de becarios que reconoce ser titular de una cuenta de ahorros en el Banco de la Nación. Además, incrementó el número de productos que habían sido utilizados por los becarios en los últimos seis meses. Finalmente, con respecto al módulo cinco se observó un aumento en el porcentaje de becarios que conocían la banca por Internet, la banca por teléfono y las operaciones que se pueden realizar en un agente corresponsal (Boyd, 2017).

3. Conclusiones

El objetivo de este capítulo fue realizar una compilación y discusión crítica sobre los hallazgos derivados de los diferentes estudios desarrollados como parte de la agenda de investigación de Proyecto Capital en sus diez años de funcionamiento. En particular, esta revisión llevó a cabo haciendo énfasis en aquellas investigaciones que han buscado evidencia acerca de los impactos de una serie de intervenciones de inclusión y educación financieras impulsadas por Proyecto Capital.

Proyecto Capital y su componente de investigación se insertan en una vasta discusión académica y de diseño de políticas públicas, desde la realidad de América Latina. Las investigaciones generadas por Proyecto Capital no fueron neutras, sino que tomaron ventaja de la ventana de oportunidad que significó la expansión de programas de TMC en la región como herramienta clave de las políticas de protección social y lucha contra la pobreza. Así, con base en un cuerpo de evidencia previo generado por las evaluaciones del componente de inclusión financiera del proyecto Corredor Puno-Cusco, Proyecto Capital se situó en una corriente de investigación sobre las potencialidades de articular TMC con esquemas de inclusión financiera, corriente que finalmente contribuyó a extender y consolidar. Por ende, se ubica en la intersección de los debates sobre los programas de protección social, y en particular de las TMC, y los esfuerzos orientados a lograr mayor inclusión financiera.

Tal como se ha mencionado en este texto, y en línea con los intereses fundacionales del proyecto, fueron tres las cuestiones específicas que Proyecto Capital buscó abordar: (i) que las receptoras de programas TMC podían, querían, y usaban servicios financieros cuando estos eran puestos a su disposición y que, además, estos servicios financieros for-

males traían mejoras en diferentes dimensiones de su bienestar (presente o futuro), (ii) que los sectores públicos encargados de la entrega de las TMC podían mejorar su efectividad al realizar las transferencias monetarias a través del sistema financiero y (iii) que las entidades financieras que ofrecían cuentas para los pagos de las TMC podían desarrollar modelos de negocios para hacer este servicio rentable.

De la revisión de los estudios que finalmente han sido llevados a cabo por Proyecto Capital en sus diez años de ejecución se deduce que, en general, los esfuerzos de investigación han estado centrados de manera fundamental en el primer tema, sobre el cual se ha generado una gran cantidad de evidencia tanto mediante la aplicación de metodologías cuantitativas (correlacionales, cuasiexperimentales y experimentales) como cualitativas. Además, es importante recalcar que el grueso de la evidencia cuantitativa rigurosa ha estado enfocado, principalmente, en las experiencias de Colombia y Perú. En cambio, la evidencia para los otros países en los que Proyecto Capital ha realizado intervenciones es de calidad heterogénea y no parece ser suficiente para proponer conclusiones suficientemente sólidas sobre las experiencias que buscaron evaluar. Asimismo, se observa que la generación de evidencia sobre los otros dos temas de interés fundacional de Proyecto Capital (ganancias de eficiencia para el sector público y viabilidad de modelos de negocio para el sector privado) permanece aún, en gran medida, como un desafío pendiente en tanto no ha sido posible desarrollar hasta el momento una masa crítica de investigaciones al respecto.

La evidencia a partir de las investigaciones reseñadas en este capítulo refuerza los hallazgos previos de la literatura especializada que señalan que, en efecto, las personas en situación de pobreza sí pueden ahorrar incluso cuando sus niveles de ingresos y recursos en general sean muy

escasos. Esto es aún más relevante en el caso de los usuarios de TMC quienes destinan parte del monto de las transferencias a constituir fuentes de ahorro financiero. Por otro lado, los esquemas de articulación entre TMC e iniciativas de inclusión financiera que han resultado exitosos en los casos de Colombia y Perú se han basado en una combinación de tres componentes básicos: capacitación-educación financiera, acompañamiento financiero por parte de los promotores del programa y/o de líderes locales y esquemas de incentivos al ahorro (tanto monetarios como basados en la posibilidad de participar en sorteos de bienes de consumo). La evidencia muestra que los pilotos fueron en su mayoría exitosos en aumentar el ahorro entre las usuarias; sin embargo, esto parece ser válido tanto para el ahorro en medios formales como informales. En ese sentido, ambos mecanismos parecen convivir siendo el primero asociado por las usuarias a seguridad mientras el segundo (en especial cuando se trata de compra de animales) lo es a rentabilidad y liquidez. Asimismo, existe evidencia de que las mujeres que participan en estos programas gastan más en educación, en nutrición y en activos productivos, con lo cual los esquemas de inclusión financiera no solo parecen tener efectos sobre el uso de servicios de ahorro formal, sino que estarían contribuyendo a potenciar los objetivos de las TMC. Esto, no obstante, no se verifica para el caso de los gastos realizados directamente en el rubro de salud. De igual modo, para el caso colombiano da cuenta de la forma en que es posible potenciar los niveles de ahorro de los usuarios cuando las intervenciones de inclusión financiera son complementadas con el establecimiento de metas de ahorro que son socializadas con otros usuarios en línea con la lógica de cuentas mentales públicas.

En relación con la educación financiera, tema que fue ganando centralidad en Proyecto Capital a lo largo de su implementación, la evidencia

es clara en mostrar que esta constituye un elemento importante de las intervenciones de inclusión financiera tanto para los usuarios “tradicionales” de las intervenciones de Proyecto Capital (mujeres receptoras de TMC) como para “nuevos” usuarios como los jóvenes. De igual modo, existe evidencia de que las modalidades para llevar a cabo programas de educación financiera que tengan un impacto positivo sobre conocimientos y actitudes son diversas. En particular, los resultados obtenidos de las evaluaciones del programa LISTA en Colombia son alentadores en tanto muestran de qué manera es posible emplear las TIC para generar un esquema de educación financiera, que es a la vez efectivo y potencialmente escalable a una gran cantidad de población. No obstante, un desafío pendiente consiste en determinar en qué medida estas estrategias de educación puedan transmitir adecuadamente conocimientos financieros más complejos que, en general, han mostrado ser difíciles de interiorizar y recordar por parte de las usuarias. Más aún, incluso cuando la evidencia muestra que los receptores aprenden ciertos conceptos básicos, manifiestan mejoras en la confianza en el sistema financiero formal y cambios en sus actitudes hacia el ahorro, quedan aún interrogantes abiertas acerca de la utilidad real que dichos conocimientos tienen para generar efectos positivos en variables de resultado relevantes relacionadas con las condiciones de vida en general de los usuarios de los programas.

Por otro lado, los canales innovadores para la realización de transacciones financieras por parte de los usuarios han resultado ser útiles para ellos; sin embargo, en casos como el de los agentes corresponsales la evidencia muestra que aún son necesarios esfuerzos de adaptación a las necesidades de los usuarios, así como reforzamiento de mecanismos de protección al consumidor. En general, a pesar de que las personas se muestran dispuestas a utilizar estos medios innovadores, lo cierto es que aún presentan dificultades en el uso asociadas a la persistencia

de desconfianza con respecto a estos canales. Esto último se relaciona también con la necesidad de alinear los mensajes centrales de los programas sociales y aquellos relacionados con los componentes de inclusión financiera en tanto en algunos casos persiste la impresión de que ahorrar podría generar que las usuarias sean retiradas de los programas de TMC, al ya no ser consideradas población en situación de pobreza o vulnerabilidad.

Los objetivos perseguidos por Proyecto Capital desde un inicio fueron, sin duda, ambiciosos. A pesar de los desafíos pendientes, lo cierto es que el Proyecto ha logrado contribuir significativamente a la construcción de una ruta efectiva para transitar desde la generación de una idea de política social innovadora al establecimiento de programas sociales de amplia escala enmarcados en esquemas públicos de protección social. Para ello el componente de investigación, lejos de constituirse en un área satélite enfocada únicamente al diálogo con la academia, ha sido un elemento clave para generar evidencia que ha dotado de contenido otras de las acciones estratégicas del proyecto como son la asistencia técnica al sector público y el establecimiento de redes y canales de diálogo con hacedores de política en la región. El reconocimiento de los logros y los desafíos pendientes de una iniciativa de la escala y características de Proyecto Capital constituye un terreno fértil tanto para plantear nuevas preguntas relacionadas con el campo de la protección social en América Latina como para diseñar nuevas formas en que la academia, la cooperación y los sectores público y privado puedan trabajar juntos de cara a la construcción de políticas públicas sólidas y efectivas para mejorar las condiciones de vida de las poblaciones más excluidas en la región.

Referencias

- Aghion, P. & Bolton, P. (1997). A Theory of Trickle-Down Growth and Development. *Review of Economic Studies*, 64, 2, pp. 151-172
- Aguilar, A. (2017). Innovaciones para escalar en educación financiera. Informe final. Proyecto Capital, FOSIS e IEP. Mayo de 2017.
- Aldana, U. (2015). En Breve 55: Educación financiera, inversión productiva y estabilización del consumo de alimentos. Evidencia de la evaluación del Programa Piloto de Promoción del ahorro Entre las Familias Beneficiarias de JUNTOS, en Perú. Proyecto Capital, pp.1-8. Recuperado de <https://goo.gl/3ehDHD>.
- Angelucci, M., Karlan, D., & Zinman, J. (2013). Win Some Lose Some? Evidence from a Randomized Microcredit Program Placement Experiment by Compartamos Banco (No. w19119). National Bureau of Economic Research.
- Aportela, F. (1999). Effects of Financial Access on Savings by Low-Income People. Banco de México Research Department. Ciudad de México, México.
- Ashraf, N., Karlan, D., & Yin, W. (2010). Female Empowerment: Impact of a Commitment Savings Product in the Philippines. *World Development*, 38(3), 333-344.
- Attanasio, O., Bird, M. & Lavado, P. (2016). Tablet-based Financial Education in Colombia. Recuperado de: <https://www.povertyactionlab.org/evaluation/tablet-based-financial-education-colombia>
- Banco Mundial. (2011). Global Findex DataBase. Recuperado de <https://goo.gl/gvj8iC>.
- Banerjee, A. V. & Newman. A. F (1993). Occupational Choice and the Process of Development. *Journal of Political Economy*, 101(2), 274-298.
- Banerjee, A. V. (2004). Contracting Constraints, Credit Markets and Economic Development. en M. Dewatripont, L.P. Hansen y S. Turnovsky (eds.), *Advances in Economics and Econometrics: Theory and Applications, Eight World Congress*, 3, Cambridge University Press, pp. 1-46.
- Banerjee, A.V., Duflo, E., Glennerster, R., & Kinnan, C. (2010). The Miracle of Mi-

- crofinance? Evidence from a Randomized Evaluation. Cambridge, Massachusetts: J-PAL y MIT.
- Banerjee, A., Karlan, D., & Zinman J. (2014). Six Randomized Evaluations of Microcredit: Introduction and Further Steps. Recuperado de <https://goo.gl/4AaspU>
- Basu, K (1997). Analytical Development Economics: The Less Developed Economy Revisited. Cambridge, MIT Press.
- Bauchet J., Marshall, C., Starita, L., Thomas, J. & Yalouris, A. (2011). Últimas conclusiones derivadas de estudios de evaluación aleatorios de las microfinanzas. Grupo Consultivo de Ayuda a la Población Pobre. Banco Mundial. Recuperado de <https://goo.gl/UyCmps>
- Beck, T., Demirgüç-Kunt, A. & Levine, R. (2007) Finance, Inequality and the Poor. *Journal of Economic Growth* 12 (1): 27-49
- Bermúdez, A. (2015). Informe evaluación de resultados. Proyecto piloto: Mujeres Ahorradoras, Tacuba, Ahuachapán y Concepción Batres, Usulután. San Salvador: Flacso.
- Bewley, T. (1977). The Permanent Income Hypothesis: A Theoretical Formulation. *Journal of Economic Theory*, 16, 2, pp. 252-292.
- Boyd, C. & U. Aldana (2015). The Impact of Financial Education on Conditional Cash Transfer Beneficiaries in Peru. En: Veras, F. & C. Robino “Social Protection, Entrepreneurship and Labour Market Activation”. *Policy in Focus*, (12), 2. IPC-UNDP. pp. 26-27. Recuperado de <https://goo.gl/4xTBDo>
- Boyd, C. (2014a). En Breve 48: Cambios en el comportamiento financiero a partir de un Programa Piloto de Educación Financiera en el Perú. Evidencia de la evaluación del Programa Piloto ‘Promoción del Ahorro en Familias JUNTOS’. En Proyecto Capital, pp. 1-10. Recuperado de <https://goo.gl/CHUUD8>
- Boyd, C. (2014b). En Breve 50: Educación Financiera, cumplimiento de responsabilidades. Evidencia de la Evaluación del programa piloto ‘Promoción del Ahorro en familias JUNTOS’. En *Proyecto Capital*, pp. 1-7. Recuperado de <https://goo.gl/wmEVWW>
- Boyd, C. (2016). Informe de resultados de línea de salida e impacto del Progra-

- ma Ahorro para Todos. IEP.
- Boyd, C. (2017). Resumen de resultados de la evaluación de impacto del programa de educación financiera virtual Por Mi Cuenta ofrecido a los beneficiarios de Beca 18. Instituto de Estudios Peruanos. Abril de 2017.
- Browning, M., & A. Lusardi (1996). Household Saving: Micro Theories and Micro Facts. *Journal of Economic Literature*, 34, pp. 1797-1855.
- Bruhn, M., De Souza Leão, L., Legovini, A., Marchetti, R., & Zia, B. (2013). Financial Education and Behavior Formation: Large-scale Experimental Evidence from Brazil. Presentation, World Bank, Washington, DC.
- Brune, L. Gine. X., Goldberg J. & Yang, D. (2013). Commitments to Save: A Field Experiment in Rural Malawi. Policy Research Working Paper Series, 5748.
- Burgess, R. & Pande, R. (2005). Do Rural Banks Matter? Evidence from the Indian Social Banking Experiment. *American Economic Review*, 95, 3, pp. 780-795.
- Caballero, A. & Aquino, B. (2017). Informe Producto III: Evaluación del componente Kakuaa del PTMC Tekoporã en Paraguay. Investigación para el Desarrollo. Abril de 2017.
- Caballero, E. & Mamani, A. (2015). En Breve 56: Instalación de equipos POS en negocios locales: alcances de una estrategia de inclusión financiera basada en tecnología. En *Proyecto Capital*, pp.1-8. Proyecto Capital. Recuperado de <https://goo.gl/b6kLfv>
- Caballero, E. (2013). En Breve 42: ¿Qué significa manejar bien el dinero? análisis comparativo entre usuarias de JUNTOS que han recibido y no han recibido educación financiera. En Proyecto Capital, pp. 1-7. Recuperado de <https://goo.gl/JBfkjp>
- Caballero, E. (2017) Ahorros Personales: ¿hacia el empoderamiento de las usuarias del Programa de TMC en El Salvador? En *Revista Argumentos*, (11) 1. Recuperado de <http://revistaargumentos.iep.org.pe/articulos/caballero-programatmc-el-salvador/> ISSN 2076-7722
- Carpna, F., Cole, S., Shapiro, J., & Zia, B. (2015). The ABCs of Financial Education. Policy Research Working Paper 7413. Banco Mundial. Recuperado

- de <https://goo.gl/WRxXb9>
- Cheng, L. & Page-Adams, D. (1996). Education, Assets, and Intergenerational Well-being: The Case of Female Headed Families. Center for Social Development. Working Paper No. 96-3
- Chiapa, C. (2012). Diagnóstico sobre los beneficios de unir ahorro y Transferencias Monetarias Condicionadas. Proyecto Capital. Recuperado de <http://goo.gl/CGth8p>
- Collins, D., Morduch, J., Rutherford, S., & Ruthven, O. (2009). Portfolios of the Poor: How the World's Poor Live on \$2 a day. Princeton University Press.
- Correa, N. (2014). En Breve 46: Innovaciones en educación financiera: Experiencia y lecciones de un proyecto dirigido a las usuarias del programa de transferencias monetarias condicionadas Familias en Acción de Colombia. En *Proyecto Capital*, pp. 1-9. Recuperado de <https://goo.gl/DGN5MC>
- Correa, N. (2017). Informe Final. Evaluando la sostenibilidad de los resultados alcanzados por el componente de educación financiera comunicacional del proyecto "Innovations for Scaling Financial Education" en Perú. Proyecto Capital, Citi Foundation
- Crepón, B., Devoto, F., Duflo, E., & Parienté, W. (2011). Impact of Microcredit in Rural Areas of Morocco: Evidence from a Randomized Evaluation. Documento de trabajo del MIT. Cambridge, Massachusetts: MIT.
- Decisions to Estimate the Impacts. *The Review of Financial Studies*, 23(1): 433-64.
- Duflo, E., Banerjee, A., Glennerster, R., & Kinnan, C. G. (2013). The miracle of microfinance? Evidence from a randomized evaluation (No. 18950). National Bureau of Economic Research.
- Dupas, P & Robinson, J. (2013). Why Don't the Poor Save More? Evidence from Health Savings Experiments. *American Economic Review*, (103)4: 1138-1171.
- Dupas, P., & Robinson, J. (2009). Savings Constraints and Microenterprise Development: Evidence from a Field Experiment in Kenya (No. w14693). National Bureau of Economic Research.
- Dupas, P., Green, S., Keats, A., & Robinson, J. (2012). Challenges in Banking the

- Rural Poor: Evidence from Kenya's Western Province (No. w17851). National Bureau of Economic Research.
- Escobal, J. & Ponce, C. (2016). Combinando protección social con generación de oportunidades económicas: una evaluación de los avances del programa Haku Wiñay. GRADE. Recuperado de <https://goo.gl/cvLue3>
- Estrada, F. (2016). Informe Final. Encuesta: línea de base y resultados. Proyecto: mujeres ahorradoras para una vida mejor, Honduras. Programa: Bono Vida Mejor. Fundación Capital. San Salvador.
- Fernandes, D., Lynch Jr, J. G., & Netemeyer, R. G. (2014). Financial Literacy, Financial Education, and Downstream Financial Behaviors. *Management Science*, 60(8), 1861-1883.
- Field, E., Holland, A., & Pande, R. (2014). Microfinance: Points of Promise. Harvard Kennedy School Faculty Research Working Paper Series RWP16-036, Sep. 2014.
- Foncodes. (2017). ¿Qué buscamos? Perú. Foncodes. Recuperado de <https://goo.gl/Fm6obs>
- Fundación Capital (2013). Resumen de resultados y aprendizajes del proyecto piloto Colombia LISTA. Fundación Capital.
- Fundación Capital (s/f). Estudio de caso. Uso de herramientas comunicacionales. Proyecto Capital Ecuador.
- García, L. (2010). Econometría de evaluación de impacto (No. 2010-283). Departamento de Economía. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Gutierrez, M. & Guerrero, M. (2013). En Breve 44: En el camino hacia la inclusión financiera: acercamientos a la tecnología de una población rural receptora de transferencias monetarias condicionadas. Estudio de caso en Perú. *Proyecto Capital*, pp. 1-13. Recuperado de <https://goo.gl/RkqUuk>
- Heredia, J. (2017). Educación Financiera y Hogares Rurales. Aportes de Evaluaciones sobre resultados del componente de fomento de capacidades financieras del proyecto *Haku Wiñay* de Foncodes. Instituto de Estudios Peruanos. Recuperado de <https://goo.gl/w6MGn5>
- Holland, P. W. (1986). Statistics and causal inference. *Journal of the American statistical Association*, 81(396), 945-960.

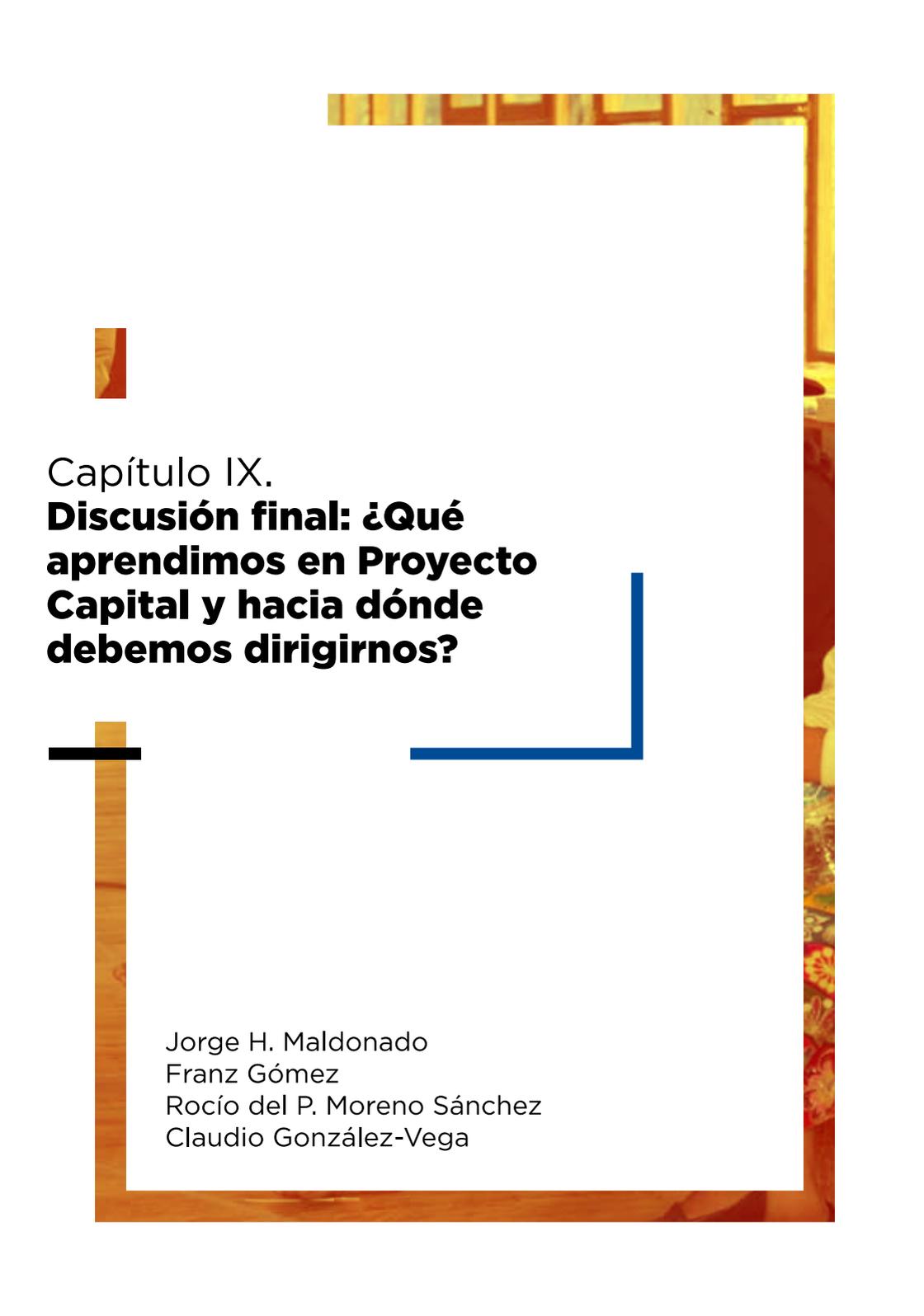
- Honohan, P. (2004). Financial Development, Growth and Poverty: How close are the links? En: Financial Development and Economic Growth: explaining the links. Charles Goodhart (ed.), 1-37. London: Palgrave.
- Impact evaluation: Endline survey results. Innovations for Poverty Action (IPA). Instituto de Estudios Peruanos. (2015). Soñando Juntas: Evaluación cualitativa del Proyecto “Mujeres Ahorradoras”. IED.
- Instituto de Estudios Peruanos. (2017). El programa de inclusión y educación financiera del Banco de la Nación-Evaluación Cualitativa. IED.
- Jack, W., & Suri, T. (2014). Risk Sharing and Transactions Costs: Evidence from Kenya’s Mobile Money Revolution. *The American Economic Review*, 104(1), 183-223.
- Jamison, J. C., Karlan, D., & Zinman, J. (2014). Financial Education and Access to Savings Accounts: Complements or Substitutes? Evidence from Ugandan Youth Clubs (No. w20135). National Bureau of Economic Research.
- Jaramillo, A., & Daher, M. (2015). El ahorro como estrategia de intervención social para la superación de la pobreza: estudio cualitativo sobre experiencias de ahorro de personas chilenas. *Universitas Psychologica*, 14(4), 1269-1284. Recuperado de <https://goo.gl/q4Y1Si>
- Karlan, D., & Zinman, J. (2010). Expanding Credit Access: Using Randomized Supply Decisions to Estimate the Impacts. *The Review of Financial Studies* 23 (1), 433-464.
- Karlan, D. & Zinman, J. (2011). Microcredit in Theory and Practice: Using Randomized Credit Scoring for Impact Evaluation. *Science*, 332(6035): 1278-84
- Kast, F., & Pomeranz, D. (2014). Saving More to Borrow Less: Experimental Evidence from Access to Formal Savings Accounts in Chile (No. w20239). National Bureau of Economic Research.
- Kast, F., Meier, S., & Pomeranz, D. (2012). Under-savers Anonymous: Evidence on Self-help Groups and Peer Pressure as a Savings Commitment Device (No. w18417). National Bureau of Economic Research.
- Khandker, S. R. (2005). Microfinance and Poverty: Evidence Using Panel Data from Bangladesh. *The World Bank Economic Review*, 19(2), 263-286.
- Maldonado, J.H., Moreno, R., Giraldo I. & Barrera, C. (2011) Los programas de

- transferencias condicionadas: ¿Hacia la inclusión financiera de los pobres en América Latina? IEP, IDRC. Serie *Análisis Económico* 26. 248p.
- Marin, J. & Martinez, J. (2015). *Mental Accounts: Making Saving Money Easier Using Behavioral Data*. Progreso. Madrid, (5), pp. 1-36. Recuperado de <https://goo.gl/vKWoab>
- Martinez S., Pertuz, M., & Maya, N. (2017). *Evaluación de la Estrategia de Educación Financiera en medios masivos para fomentar el ahorro “En tu cuenta cada peso cuenta”*. Informe final. Bogotá: Fedesarrollo. Recuperado de <https://goo.gl/hxLcN1>
- Martínez, C. & Puentes, E. (2014) *Evaluación de Impacto Programa Educación Financiera FOSIS*. Facultad de economía y negocios. Universidad de Chile. Recuperado de <https://bit.ly/2GzVdUf>
- Marulanda Consultores (2012) Colombia. *Promoción de la cultura de ahorro en familias en pobreza*. Documento de Trabajo, 168. Lima. Recuperado de <https://goo.gl/L3Nvdg>
- Narayan, D., Patel, R., Schafft, K., Rademacher, A. & Koch-Schulte S. (1999). *Voices of the Poor: Can Anyone Hear us? (Vol. 1)*. World Bank Publications. Recuperado de <https://goo.gl/YMiWrT>
- Núñez, J., Salazar, N., Castañeda, C., Rivas, G., Cuesta, L. & Castillo, J. (2012) *Primer seguimiento de la evaluación de impacto del piloto del Programa de Promoción de Cultura del Ahorro*. Bogotá. Recuperado de <https://goo.gl/7xG2HJ>
- Orellana (2013). *Diseño de evaluación de procesos y de resultados y levantamiento de la línea de base del proyecto*. Fundación Capital, ACRA, Jardín Azuayo, *Pensando en el Mañana*. 74p.
- Peña, X., Hoyo, C., & Tuesta, D. (2014). *Determinantes de la inclusión financiera en México a partir de la ENIF 2012*. *Documento de trabajo*, 14, 14. Recuperado de <https://goo.gl/ksd225>
- Pitt, M. M., & Khandker, S. R. (1998). *The Impact of Group-based Credit Programs on Poor Households in Bangladesh: Does the Gender of Participants Matter?* *Journal of political economy*, 106(5), 958-996.
- Pomeranz, D. (2014). *The Promise of Microfinance and Womens Empowerment*,

- What Does the Evidence Say? Poverty Action Lab. Recuperado de <http://www.povertyactionlab.org/publication/promise-microfinance-and-womens-empowerment-what-does-evidence-say>
- Prina, S. (2013). Banking the Poor via Savings Accounts: Evidence from a Field Experiment. Case Western Reserve. University Weatherhead. School of Management. Recuperado de http://faculty.weatherhead.case.edu/prina/pdfs/prina_savingsaccounts_2013.ppdf.
- Proyecto Capital (2013). Desarrollo de Trabajo con el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. Documento presentado para el MIDIS. Lima. Instituto de Estudios Peruanos.
- Proyecto Capital (2015). Más de 40 mil estudiantes de Beca 18 se beneficiarán con nueva plataforma de educación financiera #PorMiCuenta. Proyecto Capital. Recuperado de <https://goo.gl/44tDNw>
- Proyecto Capital (s/f) Resumen experiencia iniciativas. Iniciativa: Agentes Multired para JUNTOS, Innovación en Inclusión Financiera. Lima
- Ramos, J. (2014). Reporte Final del Proyecto “Innovations for Scaling up Financial Education”. Instituto de Estudios Peruanos. Lima.
- Rutherford, S. (2000). *The Poor and Their Money*. Oxford: Oxford University Press.
- Salas, L. (2014). En Breve 45: Cuentas mentales públicas versus cuentas mentales privadas: evidencia experimental de grupos ahorro en Colombia. Proyecto Capital, pp. 1-15. Recuperado de <https://goo.gl/XomJky>
- Saldaña, R. (2016). Evaluación de la intervención de alfabetización financiera de beneficiarias del programa JUNTOS en la localidad de Yauli, Huancaavelica. Instituto de Estudios Peruanos.
- Sanford, C. (2016). Financial behavior of households receiving international remittances in the Mexico Financial Diaries. BID. Recuperado de <https://goo.gl/mtBkP8>
- Tarozzi, A., Desai, J., & Johnson, K. (2015). The Impact of Microcredit: Evidence from Ethiopia. *American Economic Journal: Applied Economics* 2015, 7(1): 54–89.
- Trivelli C. & Boyd. C. (2014). Inclusión financiera y mujeres rurales, una mues-

- tra de que es posible. En Orihuela, J. *Pensamiento Económico y Cambio Social*. Lima. PUCP.
- Trivelli, C. & Clausen, J. (2014) *Seguimos ahorrando: Mujeres rurales, servicios financieros y uso del sistema financiero*. Mimeo.
- Trivelli, C. & Clausen, J. (2015). De buenas políticas sociales a políticas articuladas para superar la pobreza: ¿qué necesitamos para iniciar este tránsito? Documento de Trabajo, 209. Serie de Política 10. IEP. Recuperado de <https://goo.gl/8ABveK>
- Trivelli, C. & De los Ríos, J. (2014). En breve 54: Creating Financial Assets: the case for Savings Accounts as means for Economic Independence and Empowerment for Women. Proyecto Capital. Recuperado de <http://goo.gl/u3L9ZV>
- Trivelli, C. & Gutiérrez, M. (2009). Transferencias monetarias condicionadas y su relación con el sistema financiero. Proyecto Capital. Recuperado de <http://goo.gl/FR690L>
- Trivelli, C., & Yancari, J. (2008). Las primeras ahorristas del Proyecto Corredor. Instituto de Estudios Peruanos, Documento de trabajo, (153).
- Trivelli, C., Montenegro, J., & Gutierrez, M. (2011). Un año ahorrando. Primeros Resultados del Programa Piloto “Promoción del Ahorro en Familias JUNTOS. Lima. Recuperado de <http://repositorio.iep.org.pe/handle/IEP/50>
- Vonderlack, R. & Schreiner, M. (2002). Women, Microfinance, and Savings: Lessons and Proposals. *Development in Practice*, (12), 5, pp. 602–612.
- Yunus, M. (1999). *Banker to the Poor: Micro-lending and the Battle against World Poverty*. New York, NY: Public Affairs. 288p.
- Zhang, M. & Sherraden, M. (2002) *Effects of Mothers’ Assets on Expectations and Children’s Educational Achievement in Female-Headed Households*. Center for Social Development, Working Paper 02-9.





Capítulo IX.
**Discusión final: ¿Qué
aprendimos en Proyecto
Capital y hacia dónde
debemos dirigirnos?**



Jorge H. Maldonado
Franz Gómez
Rocío del P. Moreno Sánchez
Claudio González-Vega

A lo largo de este libro hemos descrito los diferentes enfoques que Proyecto Capital ha seguido para interactuar con las iniciativas de inclusión financiera en Latinoamérica y el Caribe, bien desde el lado de la oferta o de la demanda, bien a través de focalizar su intervención en segmentos particulares de la población en condición de pobreza. Este capítulo final busca, a partir de las conclusiones planteadas en los capítulos anteriores, sintetizar las principales lecciones que se generaron de la intervención de Proyecto Capital en la región durante los últimos diez años y desde esa base proponer un escenario futuro para el proyecto.

Para empezar, es importante recordar que PROYECTO CAPITAL se concibe a partir de tres pilares o ideas fuerza:

1. La inclusión financiera de la población localizada en la base de la pirámide socioeconómica se puede lograr de manera masiva a través del establecimiento de alianzas con programas de TMC. Esto implica proponer y convencer a hacedores de política de los beneficios que trae consigo el hecho de que el pago de la transferencia se haga preferencialmente en una cuenta de ahorro, en comparación con otros medios que no favorecen una plena inclusión financiera, tales como los pagos en efectivo o, incluso, las tarjetas prepago, que, en el mejor de los casos, solo brindan un acceso parcial a los servicios financieros.
2. El pago de las TMC en cuentas de ahorro se considera una me-

didada potencialmente positiva porque puede generar ganancias para los tres agentes involucrados:

- a. Los programas de TMC, dada la mejora en la costo-efectividad en la entrega de los pagos y una mayor transparencia en el proceso de pago.
 - b. Los receptores de TMC, no solo porque facilita el proceso de pago al hacerlo más cómodo y seguro, sino, principalmente, porque favorece su inclusión financiera al brindar una serie de instrumentos que permiten una mejor administración de los riesgos. En tal sentido, la inclusión financiera a través del ahorro en cuentas puede facilitar el acceso a y el uso de otros productos financieros, contribuyendo a una mayor resiliencia financiera de los hogares que, en última instancia, favorece el objetivo de los programas de protección social —y particularmente de los programas de TMC— de romper la transmisión intergeneracional de la pobreza.
 - c. Las instituciones financieras pagadoras de la transferencia, porque les permite ampliar su base de clientes y brindarles servicios financieros de manera sostenible.
3. La mejor puerta de entrada al sistema financiero es la cuenta de ahorro. En contraposición a la idea de que el microcrédito es un instrumento idóneo para lograr una mayor inclusión, Proyecto Capital propuso que la cuenta de ahorro se constituía en un mejor instrumento para lograrlo. En efecto, a diferencia del crédito, que es selectivo por naturaleza (y debe serlo), una cuenta de ahorro es para todos. Mientras que el crédito subordina al deudor a las condiciones del acreedor, una cuenta de ahorro empodera al depositante, quien controla los flujos de fondos asociados a la cuenta.

Teniendo presente estos pilares, en las siguientes líneas enumeramos y analizamos las principales lecciones aprendidas en los primeros diez años de Proyecto Capital e identificamos, a partir de esos aprendizajes y de los vacíos aún existentes para avanzar en el propósito de lograr la inclusión financiera de los hogares pobres en América Latina, algunas sendas de acción para el Proyecto Capital.

1. ¿Cuáles fueron los principales logros de Proyecto Capital en sus primeros diez años?

El siglo XXI ha sido especialmente activo en el tema de favorecer la inclusión financiera en el mundo. Un ejemplo de esta propensión ha sido la creación de la Alianza para la Inclusión Financiera y la promulgación de la Declaración Maya en 2011, con el objetivo de promover y fortalecer los compromisos nacionales de inclusión financiera. En este contexto, Proyecto Capital entra en escena; su principal papel ha sido servir de catalizador de innovación y articulador de los tres actores del proceso de inclusión financiera en América Latina: el gobierno con sus programas de TMC, el sector financiero y la población receptora de las transferencias. Proyecto Capital ha llevado a cabo esta tarea a través de diferentes acciones, que incluyen la asesoría a gobiernos y entidades financieras, la promoción del conocimiento financiero, el desarrollo de investigación, diseño y evaluación de productos financieros innovadores y enfocados en la población pobre, y el análisis profundo de las poblaciones atendidas.

Se puede afirmar que una de las principales contribuciones de Proyecto Capital es su *modus operandi*, al innovar dentro del nicho de los programas de transferencias monetarias condicionadas. El valor agregado de

este accionar se genera debido a que estos programas tienen como foco de su intervención a una población particular —e históricamente— aislada de los servicios financieros institucionales.

En el centro de la intervención de Proyecto Capital se resalta el proceso de formación de capital humano, tanto de las mujeres participantes en programas de TMC como de funcionarios en las entidades públicas y en los intermediarios financieros involucrados. Proceso que, apoyado en el principio de aprender haciendo y sustentado en tomar el conocimiento teórico universal y adaptarlo a las realidades locales, desarrolla un ejercicio de aprendizaje en la implementación de innovaciones, que lleva a la adaptación y al mejoramiento continuo. Este proceso ha constituido una de las claves del éxito de Proyecto Capital.

Aunque la formación de capital humano en temas relativos a educación financiera es un proceso lento que requiere persistencia, Proyecto Capital ha asumido el compromiso —y el riesgo— de trasegar ese camino reconociendo el reto de hacer de la capacitación financiera una herramienta efectiva para lograr las metas de inclusión financiera en la región. Si bien este ha sido uno de los ejes principales de trabajo, no se pueden dejar de lado las acciones llevadas a cabo por Proyecto Capital de la mano de instituciones financieras para mejorar y adecuar su oferta y, en algunos países, con entes reguladores del sistema en aras de lograr una regulación que sea más conducente a la inclusión financiera.

En este marco, podemos agrupar las contribuciones de Proyecto Capital de acuerdo con las tres categorías de agentes que constituyeron el foco de su intervención.

1.1 Programas de TMC

La interacción de Proyecto Capital con los programas de TMC se consolida a través de convenios de cooperación con doce gobiernos de la región para promover la inclusión financiera de los receptores de las transferencias. De estos convenios surge, en algunos casos, la inserción de la inclusión financiera como objetivo de los programas de TMC, lo que alinea los objetivos de protección social con los de acceso a servicios financieros.

Otras actividades de relevancia en la agenda de Proyecto Capital, relacionadas con los gobiernos, han sido su participación asesorando técnicamente el diseño y la evaluación de productos o canales, y su incidencia en la formulación de licitaciones para el pago de las transferencias. Este segundo aspecto es central, ya que los términos de las licitaciones definen los actores que participan en los procesos de pago, el nivel de competencia entre los pagadores y las reglas del juego que, en última instancia, determinan el alcance de la inclusión financiera de los receptores de las transferencias. Sin embargo, debe notarse que este es un proceso complejo que requiere tiempo, persistencia y que está sujeto a la voluntad política. Por tanto, el éxito de las gestiones no siempre está garantizado y el esfuerzo destinado a ellas puede tener resultados solo a largo plazo y requerir continuidad; por lo que este papel de Proyecto Capital debería mantenerse en sus iniciativas futuras.

Uno de los resultados más relevantes y que, en cierta medida, puede atribuirse a la gestión llevada a cabo de manera continua por Proyecto Capital, ha sido el aumento en la región del pago electrónico de las transferencias a través de cuentas de ahorro, como se observa en el capítulo

2. Se estima que alrededor de cinco millones de hogares pudo acceder a cuentas de ahorro y otros medios de pago electrónicos, como son la banca móvil o la billetera electrónica, gracias al esfuerzo desplegado por Proyecto Capital en la región en un trabajo coordinado con instituciones de gobierno e instituciones financieras pagadoras de TMC u otros pagos de gobiernos a personas de bajos ingresos.

1.2 Entidades financieras

La labor desarrollada por Proyecto Capital con las entidades financieras ha incluido diversos frentes. Entre los más visibles se encuentran acuerdos de cooperación con al menos quince instituciones pagadoras de transferencias, y el acompañamiento en el diseño y la aplicación de programas de educación financiera.

Llevar la transferencia a los hogares receptores requiere adaptar y realizar diversos ajustes a los productos; Proyecto Capital ha contribuido, en particular, al diseño de productos de ahorro y a ampliar la red para hacer transacciones (p. ej. un municipio en Paraguay donde los puntos que aceptaban tarjetas se extendió de tres a más de treinta, favoreciendo la transaccionalidad).

De otra parte, en algunos casos Proyecto Capital participó en los procesos asociados con el desarrollo de la regulación necesaria para el diseño de cuentas de ahorro de trámite simplificado, buscando que estas facilitaran la inclusión financiera de los receptores de las transferencias, desde la óptica de acceso y uso transaccional, con conveniencia y bajo costo de mantenimiento para los usuarios. Otras intervenciones apuntaron a influir en la definición, diseño y construcción de canales de acceso como POS para compras, canales especiales para apertura de cuentas de

ahorro, productos financieros móviles y microseguros.

Aunque una de las tareas emprendidas por Proyecto Capital buscaba crear mecanismos expeditos de reclamación, que permitieran hacer seguimiento al servicio al cliente provisto por las instituciones financieras, no fue posible avanzar significativamente en este tema.

En resumen, en términos de apoyo a las entidades financieras, Proyecto Capital contribuyó al diseño de cuentas de ahorro (Bolivia, Ecuador, Paraguay), al pago electrónico en cuentas de ahorro (Colombia, Chile, Paraguay), al diseño de productos financieros móviles (Brasil, Colombia, El Salvador, Paraguay, Perú), a la promoción de canales de acceso para compras (Paraguay, Perú), al diseño de micro-seguros (Bolivia, Colombia, Paraguay), a la conformación de grupos de ahorro para una vinculación posterior de sus miembros con el sistema financiero (República Dominicana) y al diseño de canales especiales para la apertura de cuentas de ahorro (Bolivia, Paraguay, Honduras, República Dominicana, Perú).

1.3 Población receptora de transferencias

Es, quizá, con la población receptora de transferencias y otros grupos vulnerables con quienes Proyecto Capital ha tenido una incidencia más notoria, producto de la gestión y del trabajo conjunto que Proyecto Capital ha llevado a cabo con los gobiernos y con las entidades financieras. Entre los resultados relativos a la población receptora se incluye la promoción del —y la capacitación respecto al— uso de las cuentas de ahorro como mecanismo de pago de las transferencias. Si bien, como se observa en el capítulo 2, es importante el avance en este tema, el aprovechamiento de los servicios brindados por los diferentes tipos de cuentas de ahorro ofrecidas es aún limitado. Este constituye, tal vez, uno de los

elementos por saldar en la agenda de la inclusión financiera de los hogares receptores de transferencias. En otras palabras, se avanzó mucho en lo que respecta a un mayor acceso a cuentas de ahorro, pero aún queda mucho camino por recorrer en lo que constituye un mayor uso de este y otros servicios financieros.

En ese sentido, uno de los temas en los que Proyecto Capital ha invertido gran esfuerzo, con importantes implicaciones para facilitar la inclusión financiera efectiva, es conocer a mayor profundidad la población objetivo. Proyecto Capital ha llevado a cabo esta tarea a partir del desarrollo de estudios de distinta naturaleza (etnografías, economía experimental, análisis semiótico, diagnósticos socioeconómicos y demográficos, análisis de preferencias, entre otros) y en diferentes contextos. Proyecto Capital reconoce el papel central que juega el conocimiento sobre los usuarios potenciales de servicios financieros para identificar sus preferencias —en términos no solo de productos financieros sino de contenidos o métodos de educación financiera—, así como sus hábitos, intereses y necesidades en esa materia. Esta es la base para el diseño de productos que se adaptan al público objetivo y que, además, permiten internalizar los sesgos de comportamiento de los usuarios que influyen en el aprovechamiento de los servicios financieros a los que tienen acceso.

Es así como Proyecto Capital es hoy en día un referente en el diseño de productos y programas de generación de capacidades financieras que incorporan elementos sugeridos por la literatura del comportamiento y que buscan modificar ciertos sesgos relacionados con rasgos específicos de la personalidad, tales como: componentes lúdicos y visualmente atractivos, el uso de mensajes de texto y recordatorios, el diseño de productos de compromiso o que tengan límites de liquidez, la capacitación en momentos específicos y pertinentes, la exploración de oportunidades

para discutir entre pares y fomentar empoderamiento, y la atención a distintos grupos, teniendo en cuenta que sus sesgos pueden ser diferentes, como es el caso de mujeres y de los más pobres. Proyecto Capital pudo llegar con distintas modalidades de educación financiera a alrededor de medio millón de personas.

El conocimiento y caracterización de los usuarios potenciales permite que los productos dirigidos a ellos sean diseñados con un enfoque integral, en el que Proyecto Capital incorpora elementos que no solo buscan la inclusión sino la salud financiera de los hogares. Es así que los programas de educación financiera diseñados por Proyecto Capital han incluido una variedad de estrategias que facilitan la transmisión del conocimiento a los hogares, porque se adaptan a las heterogeneidades de la población, a las preferencias en términos de métodos y tecnologías, y a las características socioeconómicas y demográficas de los usuarios, conduciendo a un paquete de opciones de educación financiera que incluye desde talleres presenciales hasta aplicaciones digitales para tabletas (p. ej. LISTA) o teléfonos inteligentes, pasando por telenovelas, teatro popular, programas radiales y mensajes de texto, entre otros.

Otra estrategia encaminada a incorporar las particularidades de la población objetivo es la evaluación y la realización de pruebas de conceptos en el diseño de productos. Con ellas se busca el diseño de productos atractivos y adecuados para los requerimientos de diferentes tipos de usuarios. Las pruebas de concepto resultaron muy útiles en el proceso de desarrollo de innovaciones de manera ágil, a la vez que fortalecieron los procesos de cocreación emprendidos con los participantes de programas de TMC, los propios programas y las instituciones financieras pagadoras.

Vale la pena resaltar que estos esfuerzos de Proyecto Capital no se han concentrado exclusivamente en los participantes directos de los programas de TMC. Como se mencionó anteriormente, la caracterización de los usuarios ha permitido identificar la heterogeneidad que existe entre la población vulnerable que es focalizada por Proyecto Capital; es así como, entendiendo la importancia de diseñar productos ajustados a los diferentes segmentos de la población objetivo, Proyecto Capital también ha llevado a cabo estudios descriptivos de la población joven en algunos países de la región. Estos estudios incluyen diagnósticos y caracterizaciones en términos sociodemográficos, de preferencias, intereses en materia financiera, sondeos de concepto y canales de comunicación, entre otros. Los resultados han permitido el diseño de productos adaptados a sus necesidades y preferencias, entre los que se resaltan aplicaciones para teléfonos y computadores, como es el caso de Din Din Quiz (Brasil y Bolivia), Educhef (Brasil y Colombia), Una Puerta al Futuro (Bolivia) y Por Mi Cuenta (Perú), que toman ventaja de las preferencias, accesibilidad y habilidades de este segmento de la población con las tecnologías y aplicaciones digitales. En la mayoría de los casos, el ajuste de productos ha involucrado la cocreación del producto con los mismos jóvenes.

En adición, Proyecto Capital ha realizado esfuerzos encaminados a resaltar la importancia del tema *jóvenes* en la política pública y en temas de inclusión financiera a través de la creación de capacidades, por ejemplo, apoyando iniciativas orientadas a este segmento de la población y participando en mesas de trabajo interinstitucionales para el diseño o inclusión de este segmento de la población en las estrategias nacionales de educación financiera (Brasil, Chile, Perú y Paraguay).

Otra de las líneas de acción de Proyecto Capital que, de una manera u otra, involucra a todos los actores en su foco de interés es el acompa-

ñamiento realizado en la preparación y formulación de algunas de las estrategias nacionales de inclusión y de educación financiera de la región, asegurando que en ellas se incorporaran las lecciones aprendidas durante el proyecto y que se incluyera, con la debida atención, a la población de la base de la pirámide.

Finalmente, se puede afirmar que en estos diez años, y sustentado en el conocimiento profundo de la población focalizada, Proyecto Capital ha venido incorporando efectivamente los planteamientos recientes de la literatura teórica y empírica asociada a la economía del comportamiento y a la psicología en sus propuestas de acción, apuntando a avanzar hacia el fin último de mejorar la salud financiera de la población en condición de pobreza. Proyecto Capital ha enfrentado este reto bajo el lema de aprender haciendo, de adaptar continuamente estrategias de acción ante resultados, del aprovechamiento de las nuevas tecnologías y —quizá lo más relevante— de la combinación exitosa de cuatro elementos: i. el conocimiento de la población, ii. las lecciones aprendidas derivadas de pruebas y errores, iii. la experiencia en términos de educación financiera con población vulnerable y iv. el uso de tecnologías de información.

2. ¿Cuáles fueron las principales lecciones aprendidas?

De forma similar a como hemos destacado las actividades realizadas por Proyecto Capital, también queremos resaltar las lecciones aprendidas más relevantes, de tal manera que sirvan de soporte para esbozar algunas opciones sobre el accionar futuro de Proyecto Capital. Esta discusión se presenta también alrededor de los tres grupos de agentes relacionados con las iniciativas de inclusión financiera del proyecto.

2.1 Programas de TMC

Si bien Proyecto Capital logró tener injerencia en algunas licitaciones para los pagos de las transferencias, una de las lecciones más evidentes es que la licitación para la realización del pago constituye, quizás, una de las instancias más críticas y determinantes en los procesos de inclusión financiera: con la formulación de la licitación se definen, entre otros, los términos bajo los cuales los participantes reciben los pagos —incluidos características de la cuenta, condiciones de apertura y de vinculación financiera, costos de transacción—, así como el número, tipo y cobertura de las entidades que potencialmente participarán en el proceso de pagos, de forma tal que la licitación define, en cierta medida, si la modalidad de pago va a ser inclusiva financieramente o no. Las licitaciones que favorecen el pago por parte de una sola institución financiera, si bien pueden parecer más fáciles de manejar desde el punto de vista operativo de los programas de TMC, corren el riesgo de generar condiciones desventajosas para los participantes. A mayor cantidad de instituciones involucradas en los pagos, mayor garantía de un ambiente competitivo, en donde los usuarios finales pueden obtener ganancias de bienestar al encontrar una oferta de productos o servicios adicionales o de mayor calidad como resultado de la competencia.

De otra parte, aunque Proyecto Capital avanzó en el propósito de generar conciencia en los gobiernos sobre la relevancia de la inclusión financiera para los receptores de las transferencias como un instrumento adicional y complementario en la lucha contra la pobreza, e incluso algunos gobiernos incorporaron la inclusión financiera como un objetivo más de los programas de TMC, varios siguen dando prioridad a la reducción de los costos operativos en el proceso de pago de la transferencia, restringiendo la posibilidad de proveer una inclusión financiera efectiva.

En otros casos, aunque puede existir la voluntad de los gobiernos para favorecer la inclusión financiera y realizar los pagos de las transferencias a través de cuentas de ahorro, no se cuenta con la infraestructura adecuada o con la cobertura necesaria (agencias, cajeros electrónicos o corresponsales) para garantizar pagos eficientes. Esta situación provoca una respuesta opuesta a la esperada en términos de inclusión financiera, porque los receptores de las transferencias, con el propósito de reducir los costos de transacción asociados al retiro en puntos de pago localizados lejos de sus viviendas, limitan el uso de la cuenta de ahorros a servir exclusivamente de medio para recibir el pago. Es así como, en estas situaciones, se pierde el esfuerzo empeñado en el objetivo de inclusión financiera.

Después de diez años de gestión con los gobiernos es claro que si bien es posible firmar acuerdos con autoridades del orden nacional o con directores de programas de TMC, no hay garantía de que las iniciativas se impulsen de manera inmediata o expedita. Más allá de la voluntad política, indispensable para desarrollar proyectos de inclusión financiera, se requiere continuidad en los procesos iniciados, lo que depende, a su vez, del mantenimiento —o incorporación— de la inclusión financiera de los más pobres como objetivo central de la política pública de protección social, lo que le permite contar con una asignación presupuestaria para este propósito y garantiza de alguna manera la sostenibilidad del programa. Adicionalmente, la ejecución de las iniciativas depende, no solo del interés de los formuladores de política en la escala nacional, sino, principalmente de la ejecución efectiva en la escala local. Por tanto, fortalecer y blindar estos procesos requiere una estrategia de acción distribuida en los distintos niveles operativos, incluido el local.

En cualquier caso, la apropiación de las iniciativas por parte del gobierno es fundamental para llevarlas a buen término. En ese sentido, Proyecto Capital reconoce que el liderazgo y el protagonismo de las iniciativas de inclusión financiera debe ser para los gobiernos, y que el papel de Proyecto Capital es el acompañamiento y la asesoría, de tal manera que se garantice la comprensión y la apropiación de las mismas por parte de los formuladores y ejecutores de política.

Uno de los mecanismos más efectivos que ha encontrado Proyecto Capital para convencer a los hacedores de política sobre la pertinencia de una idea, es a través del testimonio de otros hacedores de política sobre iniciativas exitosas y de evidenciar los resultados obtenidos en casos demostrativos. Después de diez años de trabajo en Latinoamérica y el Caribe, Proyecto Capital cuenta ya con un paquete de iniciativas probadas en diferentes contextos, así como con aprendizajes provenientes de iniciativas no exitosas o relativos a particularidades que limitan su efectividad. Por otro lado, aunque hay una tendencia en el mundo a respaldar los resultados de las intervenciones a través de evaluaciones de impacto aleatorias, es importante reconocer que no todos los impactos de una intervención se pueden detectar a través de estos enfoques experimentales. En algunos contextos, y casos, metodologías cuasiexperimentales serán la mejor opción e, incluso, enfoques diferentes deben ser tenidos en cuenta para capturar los diferentes efectos que los ejercicios de inclusión financiera pueden generar en la población objetivo. Esto se sustenta en la necesidad de ofrecer respuestas rápidas y efectivas para la toma de decisiones, en contextos donde no son posibles evaluaciones de impacto experimentales aleatorizadas o cuasiexperimentales. Una de las lecciones aprendidas por Proyecto Capital es que cuando se trata de innovación es necesario pasar rápidamente de la reflexión a la acción, incluso si eso implica equivocarse en el camino; el proceso iterativo de

construir-medir-aprender permite avanzar mientras se perfeccionan las soluciones.

En este sentido, el componente de investigación aplicada de Proyecto Capital ha sido clave para generar evidencia dirigida a fortalecer el acompañamiento y la asistencia técnica al sector público, así como a establecer redes y generar canales de diálogo con hacedores de política.

En síntesis, Proyecto Capital ha desplegado un gran esfuerzo para trabajar de manera efectiva con gobiernos y, en representación de ellos, con una multiplicidad de instituciones públicas en cada país. Si bien esta tarea ha demostrado ser compleja, como se señala en el capítulo introductorio donde se detalla la historia del proyecto, Proyecto Capital es una muestra no solo de que esta colaboración es posible, sino de que es imprescindible, dado que los grandes cambios en materia de inclusión (financiera, digital y otras) solo serán posibles con una activa participación del Estado. Esta participación es especialmente crítica en el desarrollo de la infraestructura física e institucional necesaria para que los sectores de la sociedad civil y operadores privados puedan optimizar sus contribuciones.

Esta es una oportunidad propicia para agradecer, por su entrega y dedicación, a todos los servidores públicos con los que Proyecto Capital ha colaborado estrechamente.

2.2 Entidades financieras

Con respecto a las entidades financieras también existe un paquete de lecciones que se recogen de los primeros diez años de trabajo de Proyecto Capital y que se deben considerar al momento de plantear estrategias de acción futuras. En primer lugar, se ha hecho evidente que, aunque hay

avances importantes, la oferta de servicios financieros todavía tiene mucho por mejorar y que ese proceso de mejora debe desarrollarse antes de —o simultáneamente con— las iniciativas de educación e inclusión financieras. La experiencia de Proyecto Capital durante la última década muestra que, sin condiciones propicias de oferta, la educación financiera puede ser contraproducente e incluso frenar o hacer retroceder procesos de inclusión financiera, ya que los usuarios no tienen cómo hacer efectivos los conocimientos adquiridos en los procesos de formación, lo que genera sentimientos de frustración y desesperanza.

A pesar de los esfuerzos por consolidar la concepción de que acercar a los hogares receptores de transferencias a los servicios financieros genera un escenario de triple ganancia (gobiernos, entidades financieras y población usuaria), aún permanecen ideas equivocadas. Por ejemplo, muchas instituciones financieras pagadoras, en particular en aquellos países donde se otorgó la responsabilidad del pago a una o dos instituciones, ven como cliente único al programa de TMC y no, como se esperaba, a los receptores de las transferencias, con las implicaciones que esta percepción tiene, entre otros, sobre la calidad del servicio ofrecido. De otra parte, la experiencia de Proyecto Capital muestra que el proceso de inclusión financiera no es directo ni va en una sola dirección. Específicamente, una de las lecciones es que la inclusión financiera no necesariamente se inicia con el ahorro. Si lo que se busca es generar confianza por parte de los usuarios, el primer paso sería construir un ecosistema que facilite las transacciones con medios electrónicos (banca móvil, tarjeta o billetera electrónica). En una fase inicial, estos medios de pago son útiles para el desarrollo de transacciones como compra de tiempo al aire, envío de remesas o pago de servicios. Posteriormente, y una vez los usuarios están familiarizados y han mejorado su confianza con el uso de estas herramientas, es posible incluir servicios como

depósitos, microseguros y, en una última instancia, crédito. El crédito para los hogares más pobres, aunque necesario, exhibe el riesgo de que, ante malos manejos (incorrecta evaluación de la capacidad y voluntad de pago por parte del acreedor o comportamiento oportunista por parte del deudor), fácilmente pueda empeorar su ya precaria situación.

La evidencia empírica muestra que la preferencia revelada por la población pobre respecto a la secuencialidad de servicios que adquieren a medida que se van acercando más al sistema financiero, es distinta a la que tradicionalmente han impulsado las instituciones de microfinanzas, que habitualmente inician su relación por el crédito. De hecho, como se presenta en capítulos anteriores, algunos intentos de los programas de TMC por brindar crédito a los receptores de transferencias han resultado en sobreendeudamiento, entre otros motivos, por desinformación de los usuarios sobre su funcionamiento y por la falta de capacidad para manejar la deuda y realizar los repagos. Esta preferencia en la secuencialidad de acceso a los servicios financieros de los hogares —muy distinta a la que sigue la mayoría de instituciones de microfinanzas— es la que Proyecto Capital ha denominado *la escalera invertida* en el proceso de inclusión financiera. Generalmente la relación entre las instituciones financieras y la clientela ha comenzado por el crédito, ha continuado con los seguros (básicamente seguros de desgravamen), luego servicios de depósito (cuentas de ahorro y depósitos a plazo fijo) y, finalmente, las transferencias y pagos. Proyecto Capital propone que un proceso inclusivo y masivo puede alcanzarse de manera más efectiva mediante una secuencialidad invertida, es decir, promoviendo primeramente un sistema de pagos sencillo y con gran capilaridad, que dé lugar inmediatamente a un mayor número de transferencias nacionales (y posiblemente internacionales), posteriormente servicios de depósito y seguros, y crédito para terminar.

Estos aprendizajes llevan a Proyecto Capital a concluir que la inclusión financiera de los hogares en condición de pobreza no solo es secuencial —paso a paso— sino que la intensidad de inclusión varía entre hogares y para un mismo hogar en las diferentes etapas en su camino de inclusión, lo que depende, entre otras circunstancias, de sus dimensiones demográficas y del momento del ciclo de vida en que se encuentran. Esta lección se separa del análisis tradicional de la inclusión financiera que, como lo realiza el Global Findex del Banco Mundial, no caracteriza la intensidad de la inclusión, sino que la mide de una forma dicotómica. Para Proyecto Capital la inclusión financiera constituye un *continuum* que va desde la exclusión total hasta la inclusión total, en un abanico matizado de servicios, actividades y usos.

2.3 Población receptora de TMC

Con respecto a los hogares receptores de transferencias, la principal lección aprendida es que la población en condición de pobreza y pobreza extrema es altamente heterogénea; por tanto, emerge la necesidad de segmentarla para el diseño de intervenciones diferenciadas que sean más efectivas. Para algunas personas puede ser natural el uso de los servicios financieros, mientras que para otros el proceso puede tomar más tiempo o incluso ser improbable. Esto depende de las habilidades y los sesgos tanto cognitivos como no cognitivos, que afectan los comportamientos generales de los agentes, incluidos aquellos relativos al manejo financiero.

Una segmentación precisa de la población y un diseño de productos y servicios correspondiente a los diferentes segmentos identificados puede agilizar el efecto de las intervenciones en cada individuo. La segmentación requiere, a su vez, de un conocimiento profundo de la población,

lo que implica, como lo ha venido llevando a cabo Proyecto Capital, caracterizar la demanda utilizando diferentes enfoques metodológicos.

A partir de las aproximaciones teóricas y de la evidencia empírica proveniente de la economía del comportamiento, se han detectado elementos clave de la capacitación que se deben tener en mente a la hora de diseñar instrumentos de educación financiera. Proyecto Capital ha incorporado varios de estos elementos en los diseños de sus productos, de ellos se resalta que: (i) los procesos de capacitación deben ser cortos, claros, contundentes, constructores de confianza, con canales adecuados y continuos, (ii) el proceso de educación financiera debe evolucionar, partiendo de temas básicos para, posteriormente, moverse a temas de mayor profundidad, que vayan atendiendo nuevas necesidades, (iii) la aplicación de “empujoncitos” o *nudges* reduce los sesgos de comportamiento debidos a rasgos de personalidad o características no cognitivas y (iv) los programas de educación financiera deben perseguir objetivos específicos alcanzables en tiempos razonables y reforzar su intervención con otros instrumentos, preferiblemente con su aplicación en la práctica; de lo contrario, difícilmente arrojarán resultados positivos.

Si la inclusión financiera no es conducida de manera cuidadosa y metódica puede traer consigo más daño que beneficios para la población más vulnerable. En el caso de Proyecto Capital, las experiencias con resultados exitosos en términos de inclusión financiera de beneficiarias de TMC fueron el resultado de la combinación de varios elementos: capacitación y educación financieras, y productos financieros y canales adaptados a las características y necesidades de la población atendida, acompañamiento financiero por parte de los promotores y esquemas de incentivos al ahorro.

Una de las experiencias más exitosas en términos de educación finan-

ciera del Proyecto Capital es la iniciativa LISTA, una aplicación de educación financiera para tabletas y teléfonos inteligentes que, además de ser diseñada para favorecer la apropiación de conocimientos por parte de población con bajos niveles educativos, incorpora varios de los elementos sugeridos por la economía del comportamiento para lograr cambios en las actitudes de los agentes. Evaluaciones de impacto de esta iniciativa, así como evaluaciones cualitativas mostraron resultados positivos en aumento de conocimientos y en cambio de comportamientos. El hecho de que LISTA se sustente en el uso de las TIC hace de ella un instrumento efectivo y potencialmente escalable.

Finalmente, la experiencia de Proyecto Capital con jóvenes ha mostrado que ellos tienen horizontes de planificación limitados, un bajo conocimiento del sistema financiero, actitud positiva hacia el sistema financiero, y bajos niveles de ahorro. Los estudios indican que la educación financiera con jóvenes debe enfatizar un consumo responsable y manejo de deudas. Adicionalmente, se ha observado que, como es de esperarse, los jóvenes exhiben una especial predisposición a involucrarse con productos que se sustenten en el uso de TIC, porque no solo tienen acceso a computadores o teléfonos celulares, sino que tienen habilidades para su manejo y preferencias por su uso. Así mismo, los jóvenes muestran interés en ser copartícipes de los procesos de diseño de los productos dirigidos a ellos.

3. Pensando en el futuro

Indiscutiblemente, ha sido importante el camino recorrido por Proyecto Capital hacia la inclusión financiera de los más pobres en Latinoamérica y el Caribe, aprovechando los programas de transferencias condiciona-

das; y su gestión en este recorrido no solo ha sido positiva e innovadora, sino que abrió puertas para ubicar esta concepción en la primera plana de las discusiones sobre políticas sociales. Varias lecciones se han aprendido de ese proceso, pero, a la vez, varias son las tareas pendientes y aún es amplio el campo de acción en donde Proyecto Capital puede intervenir. En esta sección mencionamos algunas ideas para fortalecer la discusión sobre el papel futuro de Proyecto Capital y los nuevos retos y necesidades de la inclusión y de la educación financieras en los años por venir.

Existen algunas precondiciones producto de las lecciones aprendidas que se deben mantener. Una de ellas es la necesidad de que Proyecto Capital se mantenga a la par de los desarrollos en la literatura académica, para continuar, como lo ha venido haciendo, actualizando sus estrategias con la información que de allí surge. La relación con la investigación debe preservarse y el accionar de Proyecto Capital debe retroalimentarse continuamente. En ese mismo sentido, es importante que Proyecto Capital continúe apoyando los ejercicios de evaluación de las intervenciones que desarrollan. No obstante, y como se mencionó anteriormente, es necesario mantener un equilibrio entre diferentes métodos de evaluación: por un lado, no hay un método único o un método que sea factible de aplicar en todos los casos y, por otro, los recursos para su desarrollo son limitados y se requiere coordinación entre las diferentes entidades involucradas para sacar el máximo provecho de los ejercicios de evaluación para la toma de decisiones. Más que sustitutas, las diferentes aproximaciones para la evaluación de las intervenciones son complementarias, porque, mientras algunas pueden dar respuestas rápidas a corto plazo para ajustar acciones, otras pueden ser fundamentales para la toma de decisiones más estructurales a largo plazo. De esta manera, las evaluaciones cualitativas, las evaluaciones de impacto experimenta-

les y cuasiexperimentales, las pruebas de conceptos y las evaluaciones de procesos, entre otras posibles, son todas relevantes para el tipo de intervención que desarrolla Proyecto Capital.

Relacionado con el tema de las evaluaciones, la experiencia de Proyecto Capital abre la puerta a la discusión informada sobre cuáles deben ser las medidas de resultado que realmente capturan los efectos del acercamiento a los servicios financieros en los programas de TMC sobre la inclusión financiera y, más allá, los efectos de la inclusión financiera en los hogares. En ese sentido, Proyecto Capital considera que en lugar de continuar orientando los esfuerzos de medición de educación e inclusión financiera a contabilizar el número de cuentas de ahorros abiertas o a estimar el saldo promedio en las mismas, estos deberían enfocarse en las preguntas correctas que permitan interpretar si los hogares logran a través de la inclusión financiera un mayor bienestar financiero, lo que muy probablemente se refleje en mayor resiliencia y en suavizar de forma efectiva sus sendas de consumo.

Otro gran reto futuro para Proyecto Capital es facilitar el encuentro provechoso entre la demanda y la oferta de servicios financieros para la población en condición de pobreza. El desarrollo de capacidades financieras debe estar ligado al desarrollo de productos financieros de fácil uso y con costos de manejo aceptables, a la apertura de puntos de acceso y uso de tecnologías que reduzcan los costos de transacción —corresponsales bancarios y no bancarios, oficinas móviles y banca móvil—, y a la formulación de regulaciones y políticas que favorezcan el uso de nuevas tecnologías y productos, faciliten el acceso a la población vulnerable, fomenten el uso de diversos canales, y protejan al consumidor financiero. La experiencia de Proyecto Capital indica que la capacitación en temas financieros no funcionará de forma efectiva si no se facilita el acceso y

el uso con productos adaptados a las necesidades y capacidades de la población: la capacitación no puede estar desligada de la oferta de productos financieros accesibles y adaptados a los usuarios.

Otra de las ventajas comparativas del Proyecto Capital es su conocimiento de la población objetivo. La comprensión de los elementos que caracterizan la heterogeneidad de los diferentes grupos de usuarios dentro de la población objetivo es clave para ajustar productos y segmentar las estrategias; esta lección aprendida permitirá a Proyecto Capital profundizar en el alcance de su accionar futuro.

El conocimiento y experiencia adquiridos por Proyecto Capital en estos diez años pueden ser puestos al servicio de países donde los procesos de educación e inclusión financieras aún se encuentran en fases iniciales. Tal es el caso de varios países africanos donde existen necesidades de acompañamiento y avances limitados en la inclusión financiera de los hogares pobres.

A continuación, como en los análisis anteriores, exponemos para cada uno de los actores focalizados por Proyecto Capital, algunos elementos que alimentan la discusión sobre las acciones que debería continuar o en las que podría embarcarse Proyecto Capital en los próximos años:

3.1 Programas de TMC

Un punto central en la actividad venidera de Proyecto Capital es perseverar en la gestión con los gobiernos de la región, para que el objetivo de la inclusión financiera se incorpore dentro de los programas de TMC bajo la premisa de que una inclusión financiera llevada a cabo de manera responsable refuerza y potencia los objetivos básicos de los programas

de alivio a la pobreza. Para avanzar en este trabajo de incidencia es necesario generar información que muestre a los formuladores de política los costos y beneficios sociales de impulsar una inclusión financiera responsable. De otra parte, es clave que Proyecto Capital, tomando ventaja de su conocimiento de los avances en los temas de ED e inclusión financiera en la región, promueva que las buenas prácticas sean compartidas y adaptadas a nivel regional y con un enfoque de intercambio sur-sur.

Otro punto de relevancia que Proyecto Capital ha identificado como clave para favorecer la inclusión financiera de los receptores de TMC es continuar con el asesoramiento a los gobiernos para que las licitaciones destinadas a elegir a las entidades pagadoras promuevan la competencia en igualdad de condiciones, sin importar el tamaño o la naturaleza de las mismas, de manera que puedan participar aquellas con la capacidad e interesadas legítimamente en atender a segmentos pobres de la población. Esto implica vincular a instituciones de microfinanzas que, si bien pueden tener alcance geográfico limitado, poseen un profundo compromiso social, conocimiento de la población en la base de la pirámide y, generalmente, cuentan con la confianza de los pobladores locales. Los criterios que deberían primar a la hora de escoger a las entidades pagadoras incluyen (i) bajos costos de transacción para los receptores al momento de cobrar su transferencia, (ii) oferta de servicios financieros de calidad adaptados a la población receptora de TMC y de mecanismos que estimulen su uso y (iii) bajos costos asociados a los medios de pago ofrecidos. Aunque trabajar con múltiples entidades pagadoras de diversas naturaleza y tamaño implica, seguramente, aumentos en los costos administrativos para el gobierno, es muy posible que el proceso sea más eficiente socialmente, porque los mayores costos operativos se compensarán con menores costos para los usuarios y con los beneficios privados y sociales de una inclusión financiera mayor y más efectiva. La experien-

cia ha mostrado que el criterio asociado a reducir los costos administrativos para los gobiernos muchas veces se ha impuesto sobre los demás, haciendo casi imposible lograr licitaciones que favorezcan alcanzar el objetivo de inclusión financiera deseado. Es decir, el reto para Proyecto Capital es buscar formas de alinear objetivos entre los tres actores involucrados para que se internalicen los beneficios sociales de la inclusión financiera. Es importante considerar que un proceso de inclusión financiera bien llevado por las instituciones financieras y que detone un modelo de negocio sostenible para ellas (tal como ha sucedido en Chile y República Dominicana) dará lugar a una reducción sustancial y posiblemente a la eliminación de los costos de las comisiones que implica el pago, lo que redundaría en un importante ahorro para los programas de TMC.

Por otro lado, es cada vez más necesario alinear los mensajes de los programas sociales con los de inclusión financiera, para garantizar que entre los receptores no se genere la idea de que ahorrar en las cuentas destinadas al pago de la transferencia es una señal que indica al gobierno el momento de retirarlos —o graduarlos— de los programas sociales. Esta alineación de mensajes ha demostrado ser fundamental para cualquier iniciativa que lleven adelante los programas de TMC.

El éxito de varias de estas iniciativas dependerá de la voluntad política de los gobiernos, y del entorno político y social en el que se encuentra cada país: estos factores no controlables por Proyecto Capital generan situaciones inamovibles ante las cuales la única opción es la adaptación de las propuestas de inclusión y educación a cada contexto. En estas circunstancias, también ha sido un instrumento muy útil tener la paciencia necesaria para esperar que sucedan cambios en las prioridades de la agenda política.

Finalmente, vale la pena mencionar que se debe ser cuidadoso con las consecuencias distributivas de las iniciativas propuestas y desarrolladas, dado que siempre hay el potencial de acentuar brechas. Por ejemplo, brechas que se hacen más profundas cuando las estrategias están sustentadas en requerimientos de conectividad. Cualquier iniciativa puede generar brechas, incluso aquellas que buscan cerrarlas. Proyecto Capital, en su incidencia con gobiernos, si bien ha trabajado enfocado en la inclusión financiera, ha identificado la necesidad de promover una mayor inclusión digital. De hecho, una parte importante de su trabajo, sobre todo en los últimos años, lo ha realizado en esta área.

3.2 Entidades financieras

Quizá el reto más importante con las instituciones financieras es identificar un instrumento que promueva y facilite el uso a escala de servicios financieros. Muchas entidades financieras pagadoras aún no encuentran el incentivo suficiente para interesarse privadamente por la población en la base de la pirámide, lo que muy probablemente sea un resultado del proceso de licitación para el pago. Sin embargo, al margen de ello, la idea de encontrar y desarrollar un modelo de negocio ajustado a esta población es uno de los retos de Proyecto Capital en los años por venir. Hasta la fecha, el caso de negocio para los bancos existe gracias a las comisiones que reciben de los gobiernos por el pago de la TMC. No obstante, ya hay evidencia de casos de negocio que no dependen de esta comisión, sino de créditos entregados a sus corresponsales bancarios o de una gama amplia de servicios a esta clientela. Es posible construir un modelo de negocio, aunque esto requiere imaginación e innovación. Las *Fintech* pueden constituir una alternativa para llegar a esta clientela de manera costo efectiva. Proyecto Capital podría aportar a través de

identificar *start-ups* y servir de puente entre entidades y/o gobiernos interesados en determinadas aplicaciones y las *Fintech* que las pueden ofrecer, así como aprovechando su experiencia en acompañar y asesorar los procesos de adopción e innovación.

En el proceso de buscar un modelo de negocio apropiado, el conocimiento adquirido por Proyecto Capital en los últimos años le permite documentar y analizar las innovaciones y buenas prácticas de las instituciones financieras que enfrentaron el desafío de tener que atender a nuevos millones de clientes en muy pocos meses. De allí, se podrían identificar instituciones financieras que han desarrollado casos de negocio con pago de TMC, que no se sustenten completamente en dicha comisión.

Otro reto en el que Proyecto Capital puede incidir es fortalecer la oferta a partir del desarrollo de productos adecuados para la población objetivo y, en especial, de promover la ampliación de las redes de corresponsales bancarios y no bancarios, de forma que lleguen a las zonas donde se encuentran los receptores de las transferencias; como se mencionó arriba, esta gestión permitiría reducir los costos de transacción e incrementar el uso de los servicios financieros ofrecidos. A la vez, será de utilidad impulsar cambios regulatorios y condiciones facilitadoras para la oferta que favorezcan mayor transaccionalidad, por ejemplo, a través de medios electrónicos, banca móvil y dinero electrónico. Si bien, en una primera etapa, estos medios pueden no implicar el acceso a cuentas de ahorro o al crédito, sí son una primera aproximación a la inclusión financiera en la medida que agilizan y abaratan las transacciones básicas de pago para los receptores de las TMC, y porque constituyen un camino para acercarlos a las instituciones financieras. Muchos de estos servicios pueden generar bienestar a una población que requiere realizar varias

microtransacciones y que generalmente deben asumir altos costos de transacción en actividades tan sencillas como pagar los servicios públicos o recargar sus teléfonos celulares.

Respecto al uso de banca móvil, se perfila la necesidad de tener una red amplia de corresponsales e, incluso donde la hay, promover su uso, ya que algunas veces las redes están subutilizadas. Proyecto Capital puede fortalecer los procesos de capacitación financiera en temas relativos a los corresponsales tanto para los usuarios como para los dueños de los comercios, y de esta forma reducir los vacíos de información existentes que imposibilitan tomar mayor ventaja de este canal.

Si bien han surgido canales innovadores para la realización de transacciones financieras, aún es preciso adaptar algunos de ellos (como los agentes corresponsales) a las necesidades de los usuarios y especialmente reforzar los mecanismos de protección al consumidor. Es importante crear mecanismos sencillos que permitan monitorear la calidad del servicio al cliente. Al respecto, Proyecto Capital considera que la estructura piramidal de los programas de TMC constituye una plataforma idónea para este propósito.

A la vez, una tarea de gran relevancia es continuar con la capacitación a los funcionarios de los programas y de las entidades financieras para que, además de los aspectos meramente operativos, comprendan el propósito último de la inclusión financiera y, principalmente, conozcan a —y generen confianza en— sus clientes.

Fortalecer la relación con las entidades financieras y buscar la forma de actuar conjuntamente son también actividades en las cuales Proyecto Capital puede aportar. Los ejercicios de cocreación para acelerar la in-

novación pueden ser de gran utilidad y pertinencia.

Finalmente, y sin excluirlas, más allá de la población beneficiaria de transferencias hay temas en los cuales Proyecto Capital puede interactuar con las instituciones financieras. Uno de ellos es el desarrollo y la promoción de estrategias de ahorro programado, ahorro ascendente y ahorro para el retiro. Otra es el diseño de productos mixtos de ahorro y crédito para padres y jóvenes orientados, por ejemplo, a la educación superior. Posiblemente una de las mayores contribuciones que Proyecto Capital puede hacer en los años venideros al sistema financiero enfocado en atender población de bajos ingresos, es su capacidad, desarrollada a lo largo de estos años, de llevar a cabo procesos de innovación ágil. El trabajo de Proyecto Capital con instituciones financieras de distintos tamaños y tipos y en distintos países le ha permitido comprobar que, a pesar de que muchas de ellas tienen un gran interés en impulsar una cultura de innovación en su interior, la pesada carga operativa diaria termina consumiendo la energía necesaria para hacerlo. Proyecto Capital puede convertirse en catalizador y dinamizador de innovaciones ágiles enfocadas en población de muy bajos ingresos.

3.3 Población receptora de las transferencias

Como se ha mencionado, una de las ventajas de Proyecto Capital es su experiencia en identificar la heterogeneidad de los hogares objetivo. A partir de reconocer esta heterogeneidad es posible diferenciar las estrategias de acompañamiento y las iniciativas de inclusión y de educación financieras de acuerdo con cada perfil. Además, la identificación de los diferentes perfiles de los usuarios permitirá que Proyecto Capital formule modelos que identifiquen los momentos centrales en la vida de cada segmento de la población —o los momentos clave en el desarrollo

de sus actividades productivas o no productivas— en que se interesan por —o necesitan de— determinados productos financieros.

Los diagnósticos y caracterizaciones de la población objetivo, en las que Proyecto Capital tiene un gran camino recorrido, deberían servir para determinar también diversos niveles de salud financiera de los hogares; esta información puede ser utilizada para la formulación de las estrategias a seguir en cada nivel para mejorar su bienestar financiero.

En términos de educación financiera, la experiencia de Proyecto Capital también es útil para identificar en qué medida es posible —y cuál es la utilidad de y el momento apropiado para— transmitir conocimientos, enseñar habilidades y cambiar actitudes. Aunque las herramientas diseñadas por Proyecto Capital para realizar las capacitaciones en materia financiera facilitan la apropiación de conocimientos, quizá la formación no debe buscar metas demasiado ambiciosas, sino desarrollar educación financiera escalonada, continua, progresiva y simultánea al acceso a los servicios.

La economía del comportamiento sugiere varios elementos para los procesos de educación financiera en los que Proyecto Capital debe seguir trabajando para incrementar los resultados esperados. Por ejemplo, la promoción de habilidades numéricas como estrategia complementaria puede ser una forma de fortalecer rasgos cognitivos que afectan las actitudes relacionadas con el manejo financiero. Con relación a rasgos de personalidad, Proyecto Capital podría enfocar sus esfuerzos en el desarrollo de productos que influyeran la diligencia o responsabilidad (tendencia a planear y autocontrol de las personas). Esto implicaría que en las caracterizaciones se incluyan formas de capturar rasgos de personalidad y diseñar herramientas con objetivos, contenidos y canales

adaptados a la realidad de cada grupo al que se quiere llegar. Este es un aspecto en el que Proyecto Capital tiene unas ventajas ya ganadas. A manera de ejemplo, basta decir que muchas de las aplicaciones desarrolladas permiten no solo llevar información sino también capturar información de uso y necesidades, lo que en un futuro permitirá proporcionar contenidos y mensajes personalizados.

Finalmente, el tema del trabajo con jóvenes puede convertirse en un nicho importante para Proyecto Capital. A este respecto, hay varias preguntas sin responder y estrategias por desarrollar. De una parte, continuar con los diagnósticos de jóvenes y la evaluación de las estrategias dirigidos a ellos debe ser una tarea que no se puede abandonar. De otra parte, generar incidencia en la regulación para que los jóvenes puedan acceder a los servicios financieros, aunque no hayan alcanzado la mayoría de edad, parece ser una forma de agilizar la inclusión. La población joven tiene varias características que se pueden utilizar para procurar el acceso a los servicios financieros de forma efectiva. Primero, su relación con las nuevas tecnologías es una ventaja que se debe aprovechar: el uso de tabletas y teléfonos inteligentes con aplicaciones que promuevan la educación financiera encuentran allí el nicho ideal. Segundo, en procesos de capacitación dirigidos a adultos (madres beneficiarias de los programas) se puede incorporar a los menores, de forma que ellos aprovechen sus —probablemente mejores— habilidades cognitivas, como las numéricas, al servicio de la familia. Tercero, Proyecto Capital ya ha invertido en el desarrollo de algunos productos para jóvenes, varios de ellos bajo procesos de cocreación, en los que los jóvenes han contribuido de forma interactiva en las fases de diseño, prueba, implementación y evaluación de los productos y canales de acceso. Los réditos de esa inversión solo se lograrán si se genera un escalamiento de los productos y de los procesos de codesarrollo, que garanticen que los productos des-

tinados a los jóvenes sean los apropiados para los diferentes contextos de la región y de los países.

No menos importante es la consideración de que los ejercicios de educación financiera involucren a docentes y a personal intermediario que está en relación directa con los jóvenes. Incluso, si el resultado final de un proceso de construcción de capacidades financieras es lograr cambios de comportamiento que conduzcan a mejores niveles de salud financiera, posiblemente lo mejor sea comenzar con niños de nivel escolar básico.

Otro aspecto relacionado con el involucramiento de los jóvenes en los procesos de inclusión financiera incluye responder la pregunta de si ellos constituyen un caso de negocio interesante para las entidades financieras. Una persona educada financieramente, que va a utilizar servicios financieros durante varias décadas y que presuntamente va a superar sus barreras de pobreza y se va a insertar activamente en la economía, debería llamar la atención de las instituciones financieras desde sus primeras etapas para garantizar fidelización y crecimiento conjunto con esta población. Posiblemente, en esta tarea tendrán mayor éxito aquellas instituciones que representen una inversión “paciente”, con perspectiva de crear relaciones de largo plazo con sus clientes.

Finalmente, Proyecto Capital ya ha identificado que la formación financiera de jóvenes debe ser integral y contemplar, entre otros temas de orientación vocacional, desarrollo de habilidades, vinculación laboral, generación de ingresos y planificación familiar. Este es un aspecto que Proyecto Capital debe continuar innovando y evaluando.

Como se ha observado a lo largo de todo el libro, y en particular en este

capítulo, son varios los avances de Proyecto Capital en sus primeros diez años. Estos avances, así como las lecciones aprendidas durante una década, plantean una nueva serie de retos que Proyecto Capital debe enfrentar en los próximos años. La agenda de la inclusión financiera en América Latina tiene aún mucho camino por recorrer y Proyecto Capital tiene mucho por contribuir en su avance, tanto en la región como en otras donde, con seguridad, vienen enfrentando desafíos similares.

PROYECTO CAPITAL:
**DIEZ AÑOS VINCULANDO LA INCLUSIÓN
FINANCIERA CON LA PROTECCIÓN SOCIAL**

Proyecto Capital es una iniciativa que comenzó en el año 2008; luego de 10 años de recorrido llegamos al 2018 con la oportunidad de mirar hacia atrás y recoger las lecciones del trabajo continuo realizado en América Latina y el Caribe promoviendo la inclusión financiera de poblaciones de bajos ingresos, en particular de las mujeres receptoras de transferencias monetarias condicionadas (TMC).

Si bien el pasado es importante, por la riqueza del conocimiento que ha generado el proyecto, este punto de la historia representa una oportunidad para mirar hacia adelante, más aún considerando la importancia que tienen los programas de TMC en la región y su amplia expansión en el mundo.

En ese sentido, este libro tiene dos objetivos principales que se resumen en responder a las siguientes preguntas: primero, ¿Qué se aprendió durante estos diez años de implementación?, y segundo ¿Cuál sería la senda a seguir en el futuro?

