

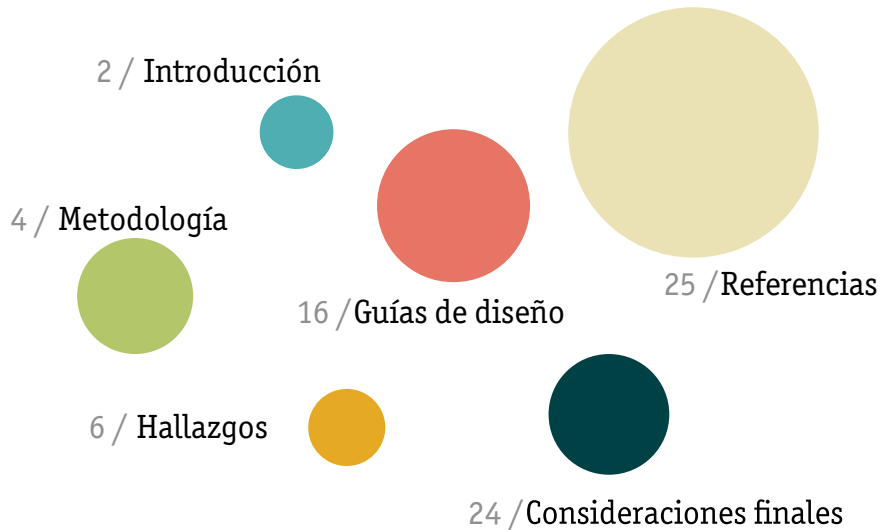


Apostándole al *Chance* en Colombia

ANA MARÍA ECHEVERRY VILLYA
COPPELIA HERRÁN CUARTAS

Cómo avanzan las redes de juego
en proveer servicios financieros a los pobres
mientras otras redes se quedan atrás

Contenido





Apostándole *al Chance* en Colombia

ANA MARÍA ECHEVERRY VILLA Y
COPPELIA HERRÁN CUARTAS

Cómo avanzan las redes de juego
en proveer servicios financieros a los pobres
mientras otras redes se quedan atrás



Introducción

Aunque ya hay más de un teléfono celular por habitante en Colombia y los bancos ofrecen acceso a banca móvil sin ningún costo, las personas de bajos recursos usan las redes de juegos para muchas de sus transacciones¹. Esta investigación explora los factores que determinan la preferencia de los pobres por el uso de redes de juegos sobre otras opciones, incluyendo banca móvil, para realizar transacciones. El objetivo es identificar qué aspectos ayudan o desfavorecen la acogida de estos servicios o canales para facilitar el desarrollo de nuevas aplicaciones que promuevan la inclusión financiera.

Las redes de juego tienen cubrimiento en todo el país a través de quioscos y vendedores independientes –vía terminales *Point of Sale* (POS)–, distribuidos en calles de ciudades y zonas rurales. Desde el 2007, estas redes han venido ampliando su oferta de servicios al punto que hoy incluyen corresponsalía bancaria, giros postales, pago de seguros y servicios públicos, recargas de minutos para celular y energía prepago, entre otros.

Entre el 2007 y el 2011, los corresponsales no bancarios movieron US\$ 7,7 billones². En el mismo período, las redes de juego alcanzaron cifras de US\$ 15,2 billones solamente en giros postales³. Mientras



tanto, los servicios de banca móvil solo representaron un 0,5 % de las transacciones bancarias, una cifra tan incipiente que aún no aparece cuantificada en los reportes de la asociación bancaria nacional ya que se usa mayormente para consulta de saldos⁴.

Mientras en países como Kenia, India y Filipinas, el uso de los *servicios de dinero móvil* (MMS, *Mobile Money Services*) se convierte en un mecanismo de inclusión financiera para los más pobres, en Colombia el teléfono celular es empleado solo para llamadas, especialmente en modalidad prepago, o como actividad económica en la venta callejera de minutos. El creciente éxito de las redes de juego frente al rezago de las redes de telefonía móvil, presenta una oportunidad interesante para identificar las motivaciones subyacentes que incentivan o desmotivan la adopción de una plataforma sobre otra. Este conocimiento puede ser de gran ayuda al momento de desarrollar nuevas aplicaciones o servicios móviles orientados a la población de bajos recursos.

El chance es una práctica extendida en el país, especialmente entre las personas más pobres. En términos simples, el juego es una alternativa más económica que la lotería –unos \$500 por apuesta en 2013–, en la que el usuario trata de adivinar dos, tres o cuatro cifras del número ganador en alguna de las loterías o sorteos oficiales. Si bien los premios son mucho menores que en la lotería, el chance ofrece más probabilidades de ganar.

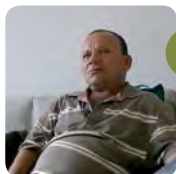
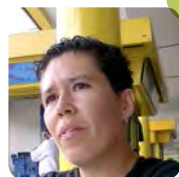


Metodología

Considerando que el 51 % de los trabajadores en Colombia son informales, y el 70 % de ellos se dedican a las ventas, utilizamos una muestra de 18 a 25 vendedores ambulantes que trabajan en las calles de Medellín⁵. Hicimos un estudio de tipo cualitativo usando reclutamiento por contraste y entrevistas contextuales semi-estructuradas, documentadas en video. La investigación se enfocó en el análisis de patrones de comportamiento, hábitos, prácticas y estrategias usados por los vendedores ambulantes para obtener, ahorrar, pagar, prestar y manejar sus ingresos. Estas actividades se compararon frente a las distintas opciones disponibles en las áreas donde los vendedores ambulantes viven y trabajan. El análisis comparativo entre las opciones o medios disponibles y las decisiones de uso nos sirvió para revelar los valores subyacentes que determinan la adopción o preferencia por ciertos servicios. Aunque la investigación fue realizada únicamente en el área metropolitana de Medellín, consideramos que la ciudad refleja las condiciones urbanas recurrentes en el país en términos de pobreza, desempleo y desigualdad⁶.

Bajo el concepto de *trabajadores informales* agrupamos a aquellas personas que tienen como

objetivo económico la sobrevivencia propia y la de su familia, en contraste con el objetivo de la empresa capitalista que acumula beneficios⁷. Encontramos que las posibilidades para que estos sujetos puedan cumplir las condiciones exigidas por las entidades financieras oficiales y estatales son mínimas, por no decir nulas, frente a la búsqueda permanente de obtener unos ingresos mínimos de subsistencia. Con bajo grado de escolaridad y pocas oportunidades de empleo, estas personas sobreviven diariamente vendiendo mercancía como frutas, dulces, periódicos y accesorios, o prestando servicios como lustrar zapatos, lavar automóviles o vender minutos de teléfono celular. En su lucha diaria por conseguir ingresos, los trabajadores informales tratan de establecerse en calles concurridas, pero tienen que enfrentarse al Estado y a grupos ilegales que controlan el uso del espacio público, para poder ejercer su actividad.





Hallazgos

1 Proximidad, inmediatez y simplicidad



CONCEPTOS CLAVE:

- Proximidad
- Simplicidad
- Transparencia
- Poder apartar cantidades
- Requerimientos mínimos

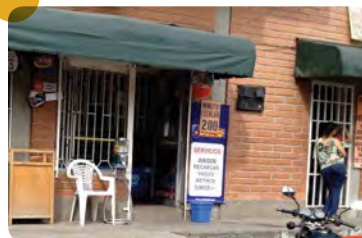
El comercio informal depende de la venta de productos y servicios que la gente puede adquirir rápidamente con el “efectivo” que carga en sus bolsillos. Al manejar pocas cantidades de dinero y ejercer su trabajo en la vía pública, los trabajadores informales optan por usar canales que no requieren tener una cuenta bancaria, y les permitan pagar sus obligaciones y comprar lo necesario de manera rápida, en pequeñas cantidades y sin descuidar su puesto o actividad.

La posibilidad de comprar recargas de minutos, hacer giros, pagar servicios, en un sitio cercano, sin filas ni operaciones complejas, es una de las ventajas que los trabajadores informales encuentran en las redes de juego. Como se especializan en vender

servicios bajo la modalidad de recarga o tarjeta prepago, estos quioscos o puestos de chance son una alternativa útil para destinar las ganancias del día al pago de servicios necesarios.

Además, la amplia disponibilidad de quioscos tanto en ciudades como en áreas rurales, también representa un gran beneficio cuando los vendedores ambulantes necesitan enviarle dinero a algún familiar que vive en otra localidad. Para hacer un envío de un giro desde un quiosco solo es necesario contar con identificación, teléfono y dirección para usar el servicio. Las redes de juegos se especializan en giros de montos bajos, lo que elimina la necesidad de diligenciar formatos extensos, que usan algunas entidades, para prevenir el lavado de activos y financiación del terrorismo.

Los quioscos tienen personal encargado de manejar el dinero, operar las terminales y resolver inquietudes, por ejemplo, sobre el sitio más cercano para reclamar el giro, áreas de cubrimiento, horarios, tarifas, etc. En otras palabras, el acceso al servicio no está supeditado a tener cuenta o afiliación previa, contar con algún dispositivo ya sea tarjeta electrónica o teléfono celular, o estar familiarizado con el uso de la tecnología.





2 Adaptación a los ciclos de ingresos



CONCEPTOS CLAVE:

Control sobre los recursos
Consumo adaptable
Ciclos cortos de acumulación

Con ingresos precarios e inestables, los trabajadores informales se habitúan a usar productos y servicios en unidades mínimas de consumo, a mayores costos, con el fin de mantener abierta la opción de destinar el dinero no invertido para otra necesidad que surja. En otras palabras, aumenta la necesidad de mantener el control del manejo. Esta situación los lleva a evitar compromisos de permanencia, pago, estadía con alguna entidad o persona, por temor a fallar en el cumplimiento y tener que afrontar las consecuencias legales que agravan su condición de pobreza.

Comprar un minuto de celular, media hora de Internet, \$2.000 de energía para el día, son estrategias que a su vez generan un costo: retener el control sobre el dinero no usado para poder destinarlo en algo más necesario o apremiante.

El valor de poder controlar los recursos y el consumo se evidencia de manera especial en el servicio de energía prepago que ha venido ganando fuerza en Medellín. El servicio se instala en hogares de bajos recursos que han tenido dificultad para cumplir con el pago mensual de la factura. La empresa de servicios públicos de Medellín (EPM) instala un contador especial al interior de la casa en el que el usuario digita el número de la recarga para el suministro de energía. El usuario puede comprar recargas en cualquier puesto de juegos. Este sistema ha tenido resultados muy positivos, y los sujetos analizados que lo utilizan dicen que la posibilidad de recargar y monitorear el consumo les ayuda a ahorrar y a mantenerse dentro del presupuesto. Es decir, al adaptarse a los patrones de consumo y otorgarle el

control a los usuarios, en vez de forzarlos a acumular el consumo del mes en un solo pago, ya no se atrasan con los pagos y mantienen el acceso al servicio.

Por otro lado, mientras que los trabajadores asalariados reciben pagos fijos mensuales o quincenales que permiten adquirir compromisos en plazos regulares, los vendedores informales deben distribuir sus ingresos precarios en medio de la incertidumbre. La reacción más frecuente es prescindir de servicios o bienes que generen compromisos en el tiempo. Casi la totalidad de los sujetos intentaron, fallaron y ahora viven excluidos del sistema de crédito formal por incumplir compromisos de pago en bienes tan pequeños como un par de zapatos o un teléfono celular. Como consecuencia del bloqueo al crédito o de evitar adquirir compromisos de pago en el tiempo, la mayoría de los trabajadores informales no cuentan con ningún registro formal que demuestre sus vínculos económicos y comerciales, cerrando aún más sus posibilidades de acceder a servicios comerciales o financieros formales.



3 Reordenamiento familiar y contribución al grupo

- CONCEPTOS CLAVE:
Cohesión familiar
Manejo compartido
Capacidad de apartar, agrupar y redistribuir

La migración asociada al desplazamiento y la búsqueda de trabajo, separa y reconfigura grupos familiares. La ausencia de uno de los padres –por abandono, separación o muerte–, sumada a la incapacidad de sostener la familia con un solo ingreso, también ha ocasionado un reordenamiento de la estructura familiar y las responsabilidades de sus miembros.

El modelo paternalista de familia en que el padre es el único proveedor y figura de autoridad, es poco común entre los



vendedores informales. En cambio, encontramos grupos familiares que se han ido reorganizando para facilitar su supervivencia: madres,

hijos y personas mayores deben trabajar y contribuir a los gastos. En la mayoría de estos grupos no se imponen cuotas ni responsabilidades económicas fijas, sino que se espera que cada miembro ayude como pueda a solventar las necesidades y mantener el hogar. Como resultado, la autoridad y toma de decisiones no se concentra en el padre o la madre, sino que se redistribuye. Los integrantes de la familia reúnen sus aportes en un fondo común de dinero en efectivo. El manejo económico de la familia tiende a canalizarse a través del miembro más organizado, hábil y responsable, pero las prioridades sobre el gasto se tienden a tomar en conjunto. La cohesión familiar que permanece a pesar de las distancias y los cambios de roles al interior del grupo hacen que el envío de dinero se convierta en un servicio de primera necesidad para la supervivencia del grupo.

La adaptación del grupo a cambios sociales y económicos, en ciertos casos, genera un modelo de familia transitoria al que se unen nuevos miembros mientras otros se alejan. Uniones maritales de hecho, madres solteras, adultos que no pueden subsistir por sí mismos, son algunos ejemplos de los cambios que experimentan los grupos familiares y afectan el manejo económico del hogar.

Como resultado, las familias prefieren usar sistemas y servicios que permitan contribuir, compartir, intercambiar y trasladar valor entre los miembros del grupo. De ahí, la preferencia por el manejo de dinero en efectivo, aunque en otros casos se dan la compra de recargas para otra persona, el uso de giros y la contribución en especie, principalmente alimentos. Vale la pena resaltar que todos los servicios disponibles actualmente asumen el manejo financiero como una acción individual, no grupal.



reserva para eventualidades o para mejorar las condiciones de vida.

En cuanto al manejo del crédito, la dificultad para acceder y mantenerse en el sistema de crédito formal se traduce en la necesidad de acudir a la solidaridad familiar y, con mayor frecuencia, en la dependencia de los préstamos “pagadiario” o “gota-a-gota”. Estos préstamos, comúnmente manejados por grupos ilegales y con tasas de interés del 20 % diario, se han convertido en la herramienta de financiación más utilizada por los trabajadores informales. Más de la mitad de los sujetos analizados recurren a este tipo de préstamos y, de hecho, aprecian las ventajas que ofrecen sobre el sistema bancario: disponibilidad inmediata de recursos y servicio a domicilio.

Para muchos, incluso si cumplieran los requisitos para obtener un crédito formal, preferirían acudir a préstamos informales porque las necesidades son inmediatas, el estudio de crédito puede tomar semanas y no hay certeza de que lo obtengan.



5 El espacio público como un bien intangible

- **CONCEPTOS CLAVE:**
 - Reconocimiento
 - Legitimación
 - Convertir bienes intangibles en beneficios reales

La necesidad de acceder a una clientela amplia genera la lucha por la apropiación y aprovechamiento económico del espacio público.

Alrededor del espacio público gira todo un microcosmos de economía informal del que subsisten y se lucran desde trabajadores independientes excluidos del sistema productivo formal hasta grandes compañías y grupos ilegales.

Para los vendedores informales, el establecimiento de un territorio o plaza



de venta demanda perseverancia frente al asedio de competidores potenciales, autoridades oficiales y de grupos ilegales que ofrecen protección mediante la micro-extorsión.

Si bien el gobierno local permite que un número limitado de personas en situación de pobreza puedan trabajar en el espacio público sin afectar la movilidad de los peatones, el volumen de vendedores ambulantes es tan alto que la administración no alcanza a controlar el fenómeno. En consecuencia, la policía debe encargarse de desalojar por la fuerza las zonas de mayor congestión. Según los datos de la Subsecretaría de Espacio Público, en Medellín hay 25.000 trabajadores informales carnetizados, pero durante los últimos 10 años, y como consecuencia del alto índice de desplazamiento interno, se calcula que la cifra de venteros ambulantes en la ciudad se ha duplicado⁸.

Por este motivo, el permiso de Espacio Público adquiere un valor económico que

se asemeja a un título de propiedad o a un derecho de explotación que se puede canjear en el mercado informal. De los sujetos estudiados, ninguno cambiaría su permiso a cambio de dinero porque perderían su fuente de trabajo y sus clientes. Sin embargo, mantienen presente el valor de ese “patrimonio” que han conseguido con esfuerzo y lo protegen porque representa la estabilidad de su supervivencia.

Independientemente del valor económico en el mercado informal, vale la pena considerar que un permiso de Espacio Público indica mucho sobre el portador: tiempo de dedicación a una actividad productiva, estabilidad relativa de ingresos, compromiso y esfuerzo en desarrollar su actividad, existencia de relaciones comerciales, permanencia en la comunidad. Paradójicamente, la carencia de medios para demostrar estos vínculos les cierra el acceso a servicios financieros formales.





6 Sortear la complejidad social para lograr inclusión

● CONCEPTOS CLAVE:
Simplicidad
Legitimación
Asequibilidad
Transparencia

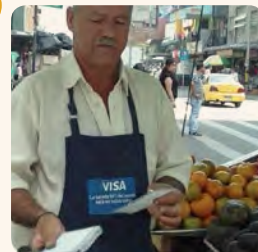
La creciente complejidad de las estructuras y prácticas urbanas desorientan y abruman a las personas más pobres, que carentes de la preparación para desenvolverse en ellas, quedan rezagadas y aisladas de la sociedad formal.

La sola obtención de un carné para recibir servicios básicos de salud del estado requiere de trámites, visitas domiciliarias, tiempo y documentación que es difícil reunir y entender para muchos. En el caso de los

subsidios se requiere hacer aún más trámites, y hasta interponer recursos legales, para poder recibir ayudas que muchas veces llegan de manera irregular o se suspenden sin ofrecer ninguna explicación. Además de las dificultades para realizar los procesos, la actitud indiferente de los funcionarios encargados, la falta de información y la percepción generalizada de la ineficacia del Estado, hacen que muchos renuncien a los recursos o prescindan de ellos, lo que los pone en una situación aún más vulnerable.

Entre los sujetos analizados encontramos una persona mayor que desconoce por qué dejó de recibir un subsidio de vejez; una madre soltera que no sabe que el Estado puede asistirle en la alimentación, salud y cuidado sus hijos; dos desplazados de la violencia, urbana y rural, que sobreviven sin apoyo de ninguna entidad. Uno de ellos, que ahora vende helados de una empresa muy reconocida, incluso llevando el uniforme y el carrito que le “presta” la





compañía, sobrevive de comisiones por venta sin ningún tipo de prestaciones o beneficios laborales. En esta situación, en la que las grandes compañías ahorran en costos de distribución y vinculación laboral usando vendedores informales, viven muchos trabajadores que carecen de habilidades para enfrentar la complejidad urbana.

Todo esto demuestra la necesidad de simplificar los procesos, de facilitar el acceso a la información y de proveer medios más adecuados a las posibilidades de los usuarios. Si el mismo Estado y las entidades formales son incapaces de ofrecer procesos manejables para recibir asistencia básica en protección social, es muy difícil esperar que los ciudadanos en desventaja hagan uso de instrumentos formales de banca o crédito,



puesto que la experiencia les indica que no son confiables. Por ello, una vez aparecen requisitos, formularios, declaraciones notariadas y un sinnúmero de trámites, la reacción lógica es sentirse intimidado y buscar otra solución. Así, muchos terminan acudiendo a otros medios y servicios que, como las redes de chance y el “pagadiario”, son más asequibles y efectivos.



Guías de diseño

Los hallazgos presentados nos permitieron estructurar una serie de conceptos que, basados en las necesidades y valores de los trabajadores informales, pueden servir como guías para el diseño y desarrollo de nuevas aplicaciones que promuevan la inclusión financiera. Estos conceptos están ordenados en cuatro categorías para facilitar su ilustración.

1 Elegibilidad

Construir un historial de las relaciones económicas y trayectoria del usuario. Esto se puede lograr agrupando y cuantificando los tipos de pagos, traslados y compras que hagan sin comprometer la privacidad de los datos. Así, al momento de solicitar un servicio o crédito, las personas que carecen de historial o reporte crediticio pueden, al menos, suplir un historial de su actividad y vínculos económicos en el tiempo.





Reducir al mínimo los requerimientos para usar un servicio. La sola identificación del usuario debería ser suficiente para afiliar una persona cuando se trate de pagos. Para recibir o transferir valores, una clave de verificación/ aprobación segura y un medio de contacto. Para acceder a créditos de bajo monto, deberían considerarse métodos alternos: avalúo general de la mercancía, tiempo de tenencia de carné de espacio público, estabilidad de los vínculos económicos (arrendamiento, compra a proveedor específico). Estos son claros indicadores de la capacidad de pago y la permanencia del acreedor, además de su voluntad de pago, puesto que es poco probable que abandonen su medio de subsistencia por el no pago de una deuda pequeña.



Privilegiar la rapidez sobre la cantidad. Cuando las cantidades a transferir superan ciertos montos, las regulaciones financieras exigen el trámite de formas y requisitos que demoran el proceso. Aplicaciones y servicios encaminados a servir las necesidades de los más pobres, deben concentrarse en operaciones de montos inferiores que permitan transacciones más rápidas.

2 Acceso

Aprovechar los quioscos y puntos de venta como nodos de intercambio de dinero.

La adopción de los servicios de dinero móvil entre los más pobres, exige que el intercambio entre dinero físico y digital sea un proceso sencillo y ampliamente disponible. Como los quioscos y puntos de venta son sitios especializados en recaudo de efectivo, también se convierten en sitios ideales para intercambiar el dinero digital por efectivo, sin las demoras ni distancias que tiene el sistema bancario. Esto crea un beneficio adicional para los quioscos y puntos de venta porque al poner nuevamente en circulación el dinero recaudado, se reduce la necesidad de custodia y transporte de valores. Así, el desembolso de préstamos, el recibo de pagos por ventas, etc., podría hacerse a través de cualquier quiosco o punto de venta de la misma manera que actualmente se recibe un giro, pero más económica.



Operar a través de canales múltiples.

En un contexto como el colombiano, el teléfono celular no es de uso estrictamente personal, y la mayoría de los usuarios usan modalidad prepago por lo que pueden cambiar de número telefónico y tarjeta SIM con frecuencia. Por estas razones, sumadas al robo frecuente, no es recomendable desarrollar servicios que estén supeditados al uso de un solo dispositivo o canal. Desde esta perspectiva, la ventaja significativa del servicio radica en que la tecnología permite que el usuario escoja el canal más conveniente de acuerdo con sus necesidades. Así como puede haber transacciones o situaciones que se presten al uso o adopción del teléfono celular, existen otras en las que los quioscos y las terminales POS en comercios sean más convenientes.

Establecer una estructura de costos simple y transparente. Las tarifas variables y con múltiples condiciones generan confusión y desconfianza entre los usuarios de los servicios financieros. Para facilitar el



acceso y la adopción de los servicios es indispensable manejar reglas claras que permitan la recordación, el cálculo y la verificación de los costos de los giros y préstamos. Operaciones de pago y ahorro no deberían ser cobradas porque las personas simplemente optarían por medios gratuitos como uso efectivo.



3 Valor

Desarrollar servicios basados en ciclos rápidos de crédito. Hasta ahora, las transferencias o giros son el servicio que más dinamiza el uso de las redes. Sin embargo, el crédito es la necesidad más crítica que tienen los trabajadores informales. Ofrecer un servicio de crédito rápido, de bajos montos para pago a muy corto plazo, sería de gran utilidad para las personas de bajos recursos. La facilidad de recibir desembolsos y abonar a la deuda en los quioscos o puntos de comercio cercanos podría representar muchas ventajas



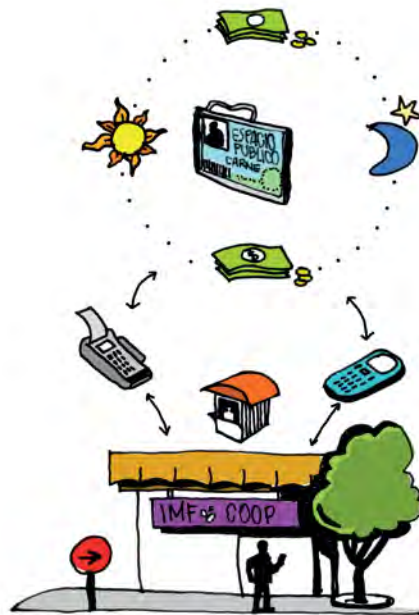
frente al uso de los préstamos informales y contribuiría mucho a resolver los momentos críticos de los más pobres.

Crear oportunidades de ahorro fuera de la vista. Si bien las personas de escasos recursos no encuentran valor en las cuentas bancarias, si tratan de ahorrar e ir separando, fuera de la vista, pequeñas cantidades para cubrir necesidades futuras e imprevistos. Un servicio que permita separar y ahorrar, por ejemplo, el cambio en una compra de una recarga o parte de un giro que se recibió, puede crear oportunidades para ahorrar y mantener ese ahorro disponible pero fuera del alcance de la mano. Como alternativa a las cuentas de ahorro programado que promueve el Estado, pero que son difíciles de cumplir entre los más pobres, se podrían ofrecer incentivos al alcanzar ciertos niveles o metas.

Adecuar pagos a ciclos de ingresos. Para facilitar el cumplimiento de compromisos

de pago mensual se podría habilitar un sistema de abono hacia el pago de facturas futuras, similar al aprovisionamiento. Por ejemplo, abonando una cantidad diaria para el pago de agua o de arriendo. Al permitir el aprovisionamiento hacia pagos concretos, el usuario puede tener mejor control de sus ingresos y suavizar el impacto económico cuando llegue la factura. Esos pagos por adelantado también le permiten al proveedor del servicio recompensar al usuario con incentivos por buen uso.

Ofrecer servicios para ahorro y uso compartido. Como en la mayoría de los núcleos familiares el ingreso y el manejo del gasto son una actividad conjunta, no una acción individual, los servicios de transacciones deberían facilitar las acciones de contribución, redistribución e intercambio entre sus miembros. De esta manera, por ejemplo, una madre podría disponer de las contribuciones que acaban de hacer su hija y su hermano para completar el pago del arriendo sin incurrir en costos de giros.

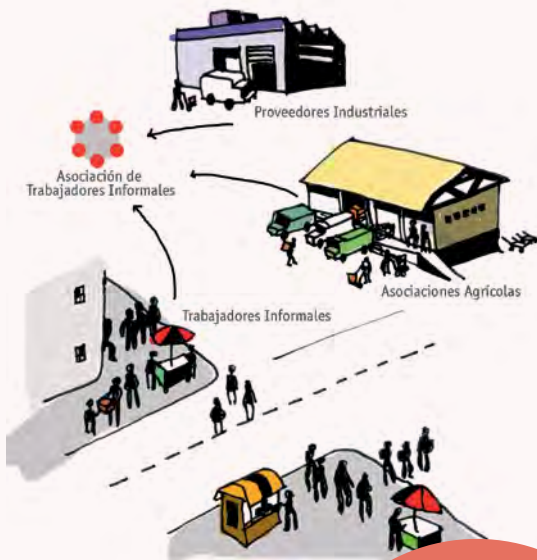


4 Alcance

Ayudar a legitimizar la contribución de los trabajadores informales a la economía de la comunidad.

La carencia de registros sobre operaciones realizadas en efectivo impide estimar y valorar el aporte del trabajo informal a la comunidad. Si las asociaciones de comerciantes informales tuvieran esa información a disposición, podrían cuantificar su aporte, demostrar los sectores de la industria y comercio formal que se benefician de su actividad, y demostrar cuántas personas dependen del trabajo informal para su subsistencia. Un servicio de transacciones que ofreciera la posibilidad de obtener informes sobre la actividad de

los trabajadores informales afiliados proveería una herramienta muy útil no solo para legitimarlos ante el Estado y la comunidad, sino para orientar el desarrollo y la medición del éxito de los programas de inclusión implementados por los gobiernos locales.





Facilitar y mediar la gestión de proyectos de asociación entre la comunidad, la empresa privada y el Estado. Actualmente, los programas de inclusión se limitan a otorgar permisos, exigir cuotas de ahorro a los portadores de carné de espacio público y conceder créditos para proyectos de emprendimiento, siempre y cuando no estén reportados en la oficina de crédito y estén dispuestos a dejar su plaza en el Espacio Público. Estos programas no consideran que los trabajadores informales no tienen los medios para gestionar proyectos con alcance mayor a un sustento precario, como tampoco consideran las necesidades del grupo familiar que depende de cada vendedor informal. En vez de concentrarse en reubicar a cada vendedor con proyectos

limitados de emprendimiento individual, se debe promover la asociación entre trabajadores informales, con sus familias y la empresa privada para que esta les ayude a gestionar proyectos de mayor alcance e impacto en la comunidad. Por ejemplo, vendedores de perros calientes, podrían abastecerse de pequeñas empresas procesadoras de alimentos en las que participen sus propias familias. Este tipo de proyectos de asociación se beneficiarían de servicios y aplicaciones que faciliten el desembolso de recursos de instituciones de crédito (MFIs, con su sigla en inglés), el pago y las transacciones entre los afiliados sin depender del sistema bancario formal, sino a través de quioscos, puntos de comercio y teléfonos celulares.

Consideraciones finales

Las redes de juego en Colombia han desafiado a la banca tradicional en los servicios de transacciones para los más pobres. A pesar de que los giros y pagos son los servicios de mayor demanda, no lo son el ahorro ni el crédito. Las redes de juegos demuestran que la proximidad, rapidez y simplificación de los servicios son factores muy significativos para las personas de bajos recursos. El uso extendido de préstamos informales “pagadario” confirma la importancia de estos factores y evidencia la percepción negativa de los más pobres hacia los servicios bancarios.

Los servicios de dinero móvil pueden contribuir a la inclusión financiera en Colombia, siempre y cuando no se interpreten como el acceso a una cuenta bancaria desde un teléfono celular. La disponibilidad amplia de canales físicos como quioscos y puntos de comercio, que sirven para intercambio de efectivo y asistencia al usuario, es vital para estimular la adopción y uso extendido de una nueva gama de servicios diferentes a la banca tradicional.

Sin un acompañamiento del Estado que garantice su aprovechamiento como herramienta de inclusión financiera, el dinero móvil no sería más ni menos excluyente que un cajero electrónico. La posición dominante que puede llegar a tener los bancos o las empresas de telecomunicaciones puede afectar el desarrollo de los servicios dirigidos a los más pobres. Por eso, es necesario que el marco regulatorio permita que más operadores, de diferentes sectores, puedan competir y ofrecer servicios de transacciones alternativos que se adapten mejor a las necesidades de grupos específicos.





Referencias

¹ “En Colombia hay 47,8 millones de líneas de celular”. *Revista Dinero*. Noviembre 11, 2011. <http://www.dinero.com/negocios/articulo/en-colombia-478-millones-lineas-celular/140143>

² “De la Banca a la Titular”. *Portafolio*. Sección: Bancarización. Colombia. Septiembre 16, 2011.

³ “Giros nacionales casi igualan a remesas; transacciones mueven al año unos 7,2 billones de pesos”. *Portafolio*. Sección: Economía. Marzo 2, 2011.

⁴ *Informe de Inclusión Financiera, junio 2011*. Asociación Bancaria y de Entidades Financieras, Asobancaria. Colombia. Octubre, 2011.

⁵ “Gobierno busca formalizar a 5,5 millones de trabajadores”. *Portafolio*. Sección: Economía. Octubre 18, 2012. <http://www.portafolio.co/economia/gobierno-busca-formalizar-55-millones-trabajadores>

⁶ Ordóñez, Alejandro. 2012. *Trabajo digno y decente en Colombia: seguimiento y control preventivo a las políticas públicas*. Bogotá: Procuraduría General de la Nación. [http://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/Trabajo_digno_y_decente_en_Colombia_Seguimiento_y_control_preventivo_a_las_politicas_publicas\(1\).pdf](http://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/Trabajo_digno_y_decente_en_Colombia_Seguimiento_y_control_preventivo_a_las_politicas_publicas(1).pdf)

⁷ Gómez, Gómez y Borráez. “Apuntes sobre la Economía Informal, Caso Medellín”. *Semestre Económico*, vol. 8, número 15. Enero-junio, 2005, pp. 31-46. Universidad de Medellín. Colombia.

⁸ “Disputa por el espacio público”. *Periferia Prensa*. Octubre, 2012. <http://www.periferia-prensa.org/index.php/edicion-actual/1080-disputa-por-el-espacio-publico>.

Autoras

Ana María Echeverry Villa

Investigadora Patrocinada por IMTFI. Investigadora Principal, Toca LLC.
Magister en Planeación de Diseño, Illinois Institute of Technology, Chicago,
EE.UU.

Email: anamariaev@gmail.com

Coppelia Herrán Cuartas

Investigadora Patrocinada por IMTFI. Co-investigadora, Toca LLC. Profesora
de Investigación, Escuela de Arquitectura y Diseño, Universidad Pontificia
Bolivariana. Magister en Antropología Social, Universidad de Antioquia,
Medellín, Colombia.

Email: coppe@me.com

Equipo del Proyecto

Juliana Cardona Jiménez, asistente de investigación

Alexandra Vélez Ospina, asistente de investigación

Anny Chou, coordinadora de proyecto

Toca LLC

1824 N. Milwaukee

Chicago, IL 60647 · USA

www.toca.com

Teléfono: +1 773 395 2780

Año 2012

Este proyecto fue patrocinado por el Instituto
para el Dinero, Tecnología e Inclusión Financiera
(IMTFI), en La Universidad de California, sede Irvine.
www.imtfi.uci.edu

Agradecemos especialmente a: Bill Maurer, Jenny Fan y Smoki
Musaraj por su invaluable apoyo para llevar a cabo este estudio.

Edición y diseño: www.tragaluzeditores.com · Medellín, Colombia.

Queda prohibida, sin la autorización escrita de los titulares del *Copyright* bajo las
sanciones establecidas en las leyes, la reproducción total o parcial de esta obra
por cualquier medio o procedimiento.

© Ana María Echeverry, Coppelia Herrán Cuartas, 2013



IMTFI

INSTITUTE FOR MONEY, TECHNOLOGY
& FINANCIAL INCLUSION

toca