



Maestría en Administración y Políticas Públicas

Tesis de Maestría

XIV Promoción

Los efectos económicos y sociales del microcrédito:
análisis comparado de instituciones de microfinanzas

Brenda Sciepura – Nro. De Legajo 30.957.900

Buenos Aires, 3 de abril de 2018

Director: Antonio Camou

RESUMEN

El presente trabajo constituye una investigación de tipo cualitativo sobre la percepción del impacto de los microcréditos en el nivel de desarrollo del negocio, el desarrollo de habilidades emprendedoras y los patrones de consumo de bienes y servicios dentro del presupuesto familiar en hogares en situación de vulnerabilidad social y económica.

Utiliza como metodología de investigación de campo la realización de entrevistas semi-estructuradas a clientes (microemprendedores), directores, coordinadores y asesores de crédito de instituciones de microfinanzas que operan en determinados barrios de la Ciudad y de la Provincia de Buenos Aires, y que se basan sus estrategias de abordaje en distintas metodologías crediticias, (crédito individual, grupo solidario y banco comunal) las cuales apuntan a un tipo de cliente diferenciado y manifiestan distintos niveles de acompañamiento al microemprendedor.

Desde este estudio, se propone contribuir a la literatura que analiza los efectos sociales y económicos del microcrédito, tanto en la unidad económica como familiar, en hogares en situación de vulnerabilidad social, en un momento histórico en que a nivel internacional los gobiernos han establecido la inclusión financiera como una prioridad de la agenda pública. Con base en el relevamiento empírico realizado, nuestro argumento central sostiene que, entre otros múltiples factores, los programas de microcrédito contribuyen a incrementar el nivel de desarrollo del emprendimiento, el desarrollo de habilidades emprendedoras y el consumo familiar de bienes y servicios relativos a educación, salud y vivienda.

En este sentido, a partir de sus conclusiones, apunta a reflexionar sobre el rol del Estado en la promoción de servicios financieros inclusivos, teniendo en cuenta su vinculación al desarrollo social y económico.

INDICE

RESUMEN	2
PRINCIPALES ABREVIATURAS	5
TABLAS	6
CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN	8
1. EL TEMA DE INVESTIGACIÓN	8
2. PREGUNTAS E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	9
2.1 PREGUNTA PRINCIPAL	9
2.2 PREGUNTAS SECUNDARIAS	10
2.3 HIPÓTESIS	10
3. APORTES DE LA INVESTIGACIÓN	11
4. JUSTIFICACIÓN DE LAS RAZONES DEL ESTUDIO	11
5. LIMITACIONES	12
6. CONCEPTOS CLAVE	14
7. ORGANIZACIÓN DEL ESTUDIO	14
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO	17
1. POBREZA Y DESARROLLO	17
2. POBREZA Y MERCADO DE TRABAJO	27
3. MICROEMPRESAS Y DESARROLLO	31
4. INCLUSIÓN FINANCIERA Y DESARROLLO	35
4.1 EL PANORAMA DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA	39
5. LAS MICROFINANZAS COMO ESTRATEGIA DE DESARROLLO	47
5.1 LAS INSTITUCIONES DE MICROFINANZAS	55
5.2 EL DESARROLLO DEL MICROCRÉDITO EN ARGENTINA	64
6. EL ROL DEL ESTADO EN EL DESARROLLO ECONÓMICO	73
CAPÍTULO 3: ESTADO DEL ARTE	81
1. EL IMPACTO DE LOS MICROCRÉDITOS	81
2. DISTINTAS CORRIENTES DE PENSAMIENTO SOBRE EL IMPACTO DE LAS MICROFINANZAS	87
3. EL IMPACTO DE LAS MICROFINANZAS EN ARGENTINA	91
CAPÍTULO 4: METODOLOGÍA	92
1. OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN	92
2. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	94
3. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	98
4. MODALIDAD DE RELEVAMIENTO:	100
3.1 OMLA	101
3.2 MUJERES 2000	104
3.3 NUESTRAS HUELLAS	107
CAPÍTULO 4: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	110
1. ENTREVISTAS A ASESORES DE CRÉDITO, COORDINADORES Y DIRECTORES	110
1.1 CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA	110
1.2 PERCEPCIÓN DEL IMPACTO DEL CRÉDITO EN EL DESARROLLO DEL NEGOCIO	112
1.2 PERCEPCIÓN DEL IMPACTO DEL CRÉDITO EN EL DESARROLLO DE HABILIDADES EMPRENDEDORAS	114

1.3 PERCEPCIÓN DEL IMPACTO DEL CRÉDITO EN EL PATRÓN DE CONSUMO DE BIENES Y SERVICIOS	115
2. ENTREVISTAS A CLIENTES DE LAS INSTITUCIONES DE MICROFINANZAS	117
2.1 CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA	117
2.2 AUTOPERCEPCIÓN DEL IMPACTO DEL CRÉDITO EN EL DESARROLLO DEL NEGOCIO	120
2.3 AUTOPERCEPCIÓN DEL IMPACTO DEL CRÉDITO EN EL DESARROLLO DE HABILIDADES EMPRENDEDORAS	123
2.3 AUTOPERCEPCIÓN DEL IMPACTO DEL CRÉDITO EN EL PATRÓN DE CONSUMO DE BIENES Y SERVICIOS	125
<u>CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES</u>	129
1. LOS EMPRENDEDORES VINCULAN EL IMPACTO DEL CRÉDITO A SU NEGOCIO, PERO NO A SU HOGAR	129
2. LOS EMPRENDIMIENTOS NO LOGRAN CONSOLIDARSE DE MANERA FORMAL	131
3. LA PERCEPCIÓN DE CRECIMIENTO VARÍA EN FUNCIÓN DEL NIVEL DE INGRESO	133
4. NO HAY DESARROLLO ESTRATÉGICO DEL NEGOCIO SIN CAPACITACIÓN	133
5. EL ESTADO TIENE UN ROL CENTRAL, PERO NO ESTÁ SOLO	135
<u>APENDICES</u>	141
APÉNDICE A: ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD A ASESOR DE CRÉDITO, COORDINADOR DE SUCURSAL O REGIONAL, DIRECTOR DE ORGANIZACIÓN	141
APÉNDICE B: ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD A MICROEMPRENDEDOR	143
<u>REFERENCIAS:</u>	145



Principales Abreviaturas

AFI	Alianza para la Inclusión Financiera (en inglés: Alliance for Financial Inclusion)
ALyC	América Latina y el Caribe
ANSES	Administración Nacional de Seguridad Social
AFIP	Administración Federal de Ingresos Públicos
AUH	Asignación Universal por Hijo
BCRA	Banco de la República Argentina
BID	Banco Interamericano de Desarrollo
BM	Banco Mundial
CBA	Canasta Básica Alimentaria
CBT	Canasta Básica Total
CEPAL	Comisión Económica para América Latina y el Caribe
CONAMI	Comisión Nacional de Microcrédito
G-20	Grupo de los 20
FINCA	Fundación para la Asistencia Comunitaria Internacional
FONCAP S.A.	Fondo de Capital Social S.A.
IMF	Instituciones de Microfinanzas
INDEC	Instituto Nacional de Estadísticas y Censos
M2000	Mujeres 2000
NSE	Nivel Socioeconómico
ODS	Objetivos de Desarrollo Sostenible
ODSA	Observatorio de la Deuda Social Argentina
OIT	Organización Internacional del Trabajo
OMLA S.A.	Oportunidad Microfinanciera Latinoamericana
ONU	Organización de las Naciones Unidas
PBI	Producto Bruto Interno
RADIM	Red Argentina de Instituciones de Microcrédito
UCA	Universidad Católica Argentina

TABLAS

Tabla 1: Nivel de desempleo en Argentina

Tabla 2: Tenencia de una cuenta por nivel de ingreso en Argentina

Tabla 3: Líneas de Celulares cada 100 habitantes en 2012 por país

Tabla 4: Suscripciones de banda ancha móvil activas cada 100 habitantes

Tabla 5: Rasgos distintivos de las microfinanzas



Universidad de
San Andrés

*“Hay dos tragedias en el mundo. La primera es que hay
pobreza. La segunda es que el dinero que ponemos al servicio
de erradicar la pobreza no está dando resultado.”*

William Easterly, “The White Man’s Burden”



Universidad de
San Andrés

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN

1. El tema de investigación

El tema de investigación del presente estudio es la pertinencia del microcrédito como herramienta para el desarrollo económico y social de hogares en situación de vulnerabilidad. Desde el momento en que el microcrédito comienza a instalarse como una herramienta utilizada por actores del sector privado, público y del tercer sector en diversos países, se genera un debate respecto de la contribución que debe realizar al desarrollo económico y social: si sus efectos deben relacionarse pura y exclusivamente al crecimiento de la unidad económica, o si, a partir de una mejora en el funcionamiento del negocio, y por ende, sería esperado, de su nivel de ingresos, los efectos se extienden a la unidad familiar, en términos de una mejora en el manejo de riesgos, de la salud y educación familiar, y del empoderamiento del emprendedor titular del crédito.

A los fines de analizar el impacto del microcrédito, es importante conocer los objetivos que las instituciones de microfinanzas se plantean en términos de la misión y visión de sus organizaciones, y si observan que se están cumpliendo a partir de los productos y servicios que proveen a sus clientes. Asimismo, en el marco de las nuevas metodologías de diseño centrado en las personas¹, es fundamental explorar la autopercepción que tienen los propios clientes respecto del efecto que el microcrédito ha tenido en sus vidas, y si los vinculan o no con la mejora o el empeoramiento de ciertos factores atinentes a su desarrollo.

¹ El **Diseño Centrado en el Usuario** es una filosofía de creación de un producto o servicio, que toma en cuenta desde la concepción y durante el desarrollo, al usuario final. Requiere una comprensión profunda de las personas. Comienza con observaciones y luego con un riguroso intento de utilizar esas observaciones para determinar los verdaderos problemas y necesidades. Luego, estas necesidades y problemas se abordan a través de un procedimiento iterativo, basado en pruebas, de observación, ideación, prototipado y pruebas, con cada ciclo de la iteración profundizando cada vez más en el espacio de la solución. El resultado es una forma de innovación incremental, donde se optimiza la solución poco a poco.

El objetivo del estudio es conocer la percepción del efecto económico y social del microcrédito en la unidad productiva y familiar de los microemprendedores que son sujetos crediticios, sobre la base de la comparación de instituciones de microfinanzas que utilizan distintas metodologías crediticias y de abordaje de sus clientes, a saber, microcrédito individual, microcrédito grupal y banco comunal. El banco comunal tiene mayor nivel de capacitación y acompañamiento que la metodología de grupo solidario e individual, a la vez que la metodología de grupo solidario tiene mayor nivel de capacitación y acompañamiento al micro emprendedor que la metodología individual. Comparar instituciones que ofrecen una metodología crediticia diferente contribuye a entender si la capacitación del emprendedor, así como el espacio de contención y acompañamiento, tienen alguna incidencia en la autopercepción de los efectos sociales y económicos del microcrédito en la unidad económica y familiar.

La motivación para desarrollar este trabajo de investigación radica en la experiencia profesional del autor en temas de inclusión financiera, así como también del conocimiento de experiencias locales en finanzas inclusivas a través de distintas estrategias de abordaje. Los resultados de la presente investigación contribuirán a realizar aportes respecto de las limitaciones y oportunidades del microcrédito como herramienta de desarrollo social y económico.

2. Preguntas e hipótesis de la investigación

2.1 Pregunta principal

La pregunta principal de la presente investigación es: ¿Cuál es la percepción del efecto del microcrédito por parte de sus beneficiarios en términos económicos y sociales, tanto de la unidad del negocio como de la unidad familiar?

2.2 Preguntas secundarias

- ¿Se observan diferencias de percepción en los emprendedores según el tipo de institución de microcrédito con la que se referencian?
- En el marco de un estudio 360 en donde se entrevistan microemprendedores, asesores de microfinanzas y directivos de las organizaciones de microfinanzas, ¿se observan diferencias en términos de la percepción del efecto del microcrédito por parte de estos públicos?
- ¿Qué factores inciden en que el microcrédito tenga más o menos efecto a nivel económico y social?
- ¿Según las instituciones de microfinanzas, cuál es el propósito principal y el alcance esperado del microcrédito?
- Teniendo en cuenta que se relevaron tanto microemprendedores de subsistencia en situación de pobreza con una unidad económica incipiente, así como microemprendedores de mayor nivel de desarrollo pertenecientes a la clase media-baja, ¿el nivel de desarrollo del emprendimiento incide en la percepción del beneficio del microcrédito por parte del micro emprendedor?

2.3 Hipótesis

La pregunta que utilizaremos como guía para la investigación es: ¿Cuál es la percepción del efecto del microcrédito por parte de sus beneficiarios en términos económicos y sociales, tanto de la unidad del negocio como de la unidad familiar? La hipótesis a testear será que “Entre otros múltiples factores, los programas de microcrédito contribuyen a incrementar el nivel de desarrollo del emprendimiento, el desarrollo de habilidades emprendedoras y el consumo familiar de bienes y servicios relativos a educación, salud y vivienda”.

3. Aportes de la investigación

Los principales aportes de la investigación son:

- Generar información, teórica y empírica, referente al rol de los microemprendimientos y las microfinanzas como componentes de una estrategia de desarrollo económico y social.
- Proveer información acerca del efecto de los programas microfinancieros, tanto en los niveles de ingreso como en la calidad de vida de la unidad familiar.
- Analizar las diferencias en términos de los efectos económicos y sociales de distintas estrategias en el otorgamiento de microcréditos con el fin de conocer sus fortalezas y debilidades en la promoción social y económica de microemprendedores, y entender de qué manera potenciarlas para que puedan ser más efectivas.
- Aportar a la orientación y/o reorientación del diseño e implementación de políticas públicas a favor del desarrollo social y económico de pequeñas unidades productivas, específicamente de medidas relacionadas con el fomento productivo, la inclusión financiera y el desarrollo humano.

4. Justificación de las razones del estudio

Si bien las personas de bajos ingresos han tenido acceso a crédito durante siglos, sobre todo a partir de los servicios otorgados por prestamistas locales, sólo hace unas pocas décadas que los gobiernos y las organizaciones sin fines de lucro han desarrollado instituciones de crédito para apoyar las iniciativas productivas de micro y pequeñas empresas. Más allá de que hay una extensa bibliografía, sobre todo cubriendo programas de apoyo en Asia y África, es menor el desarrollo de conocimiento que existe en esta temática para países de América Latina.

A nivel internacional, estudios realizados sobre intervenciones a través de las microfinanzas han arrojado un impacto positivo sobre el negocio, pero la incidencia sobre el desarrollo de la unidad familiar en temas como salud y educación es más confusa. Muchos de estos estudios llegan a la misma conclusión: que *"las pequeñas empresas se benefician efectivamente del acceso al crédito, mientras que la vinculación con el bienestar en términos generales es menos clara."* (Cull, Ehrbeck y Holle, 2014, p.3).

En Argentina, las microfinanzas experimentaron un desarrollo tardío debido a la situación económica histórica del país, es decir, se trata de un país en el cual durante la mayor parte del siglo XX el índice de desempleo fue bajo, en tanto el aspiracional socioeconómico estaba puesto en empleos en relación de dependencia y no en la generación del propio negocio. Consecuentemente, el desarrollo reciente de instituciones de microfinanzas, así como de políticas públicas que promuevan el apoyo financiero a la economía popular y social, explica que al día de hoy no exista un análisis local pormenorizado del impacto del microcrédito como herramienta de desarrollo.

El presente estudio se basa en la premisa de que sólo entendiendo en profundidad el rol que cumple el microcrédito, así como cuáles son los factores que más inciden en el desarrollo del microemprendedor, se puede mejorar el desempeño de las instituciones que conforman el ecosistema de apoyo al emprendedor, a las vez que se pueden diseñar políticas públicas de integrales y adaptadas a las necesidades de este público.

5. Limitaciones

La presente investigación anticipa una serie de limitaciones, que es importante tomar en consideración para la lectura de sus resultados y conclusiones.

En primer lugar, la naturaleza cualitativa del relevamiento, por un lado, permite adentrarse en datos relevantes para la ciencia social, tales como la historia del emprendedor,

sus opiniones y la reconstrucción que hace de su proceso de desarrollo. En este sentido, se trata de un estudio de percepción, en el cual no se realiza una comparación de datos tomados de manera intertemporal, ni cuenta con un grupo de control con el cual puedan referenciarse las respuestas del público entrevistado. Por otro lado, se trata de un estudio acotado en cantidad de casos, en donde prima la profundidad en el relevamiento de la información. Como en todo estudio, sus conclusiones sólo pueden aplicarse al grupo humano participante y al contexto en donde se realizó, pudiendo servir también como complemento a otros estudios de naturaleza cuantitativa.

En segundo lugar, se presentan dificultades a la hora de medir algunos de los supuestos efectos de estos programas, separándolos de los efectos logrados por otras influencias que se producen en forma simultánea. Por ejemplo, el mayor nivel de ingresos de un emprendimiento puede ser influenciado por un programa de microcréditos, pero también por otro tipo de políticas que impactan sobre el mismo entorno, como por ejemplo, mejores condiciones macroeconómicas, y que pueden tener, incluso, una mayor influencia en esta variable.

Por último, existe una limitación temporal y geográfica. El estudio se realizó entre los meses de diciembre de 2017 y febrero de 2018 en distintos barrios de la Ciudad de Buenos Aires así como de la Provincia de Buenos Aires. Por un lado, la temporalidad puede afectar las percepciones del público entrevistado, por ejemplo, diciembre puede ser un mes más optimista en cuanto a las ventas, en tanto los meses de enero y febrero pueden jugar un papel contrario, al ser los meses más quietos del año en términos de concreción de ventas. Además, al circunscribir el estudio a tres instituciones de microfinanzas con un espacio geográfico de acción definido, las conclusiones del estudio pueden fallar a la hora de explicar un escenario más abarcativo, como ser, el país entero.

6. Conceptos clave

Los significados que definen un determinado problema social configuran los criterios que orientan las políticas para su solución. En tal sentido, no es menor el modo en que se entienden los distintos conceptos que se ponen bajo análisis en la presente investigación. Por tal motivo, ahondaremos en el recorrido teórico que ha tenido cada uno de ellos: pobreza, desarrollo económico, inclusión financiera, microempresa, microfinanzas, economía social y popular, sostenibilidad, entre otros. En el marco del presente estudio, microemprendimiento y microempresa se utilizan como términos análogos, al igual que microfinanzas y finanzas inclusivas.

7. Organización del estudio

El estudio estará organizado de la siguiente manera:

Capítulo 1: Introducción

El primer capítulo introduce la problemática a ser investigada y presenta el marco bajo la cual se analizará a fin de dar a los lectores una idea básica del presente estudio. Además del objetivo, preguntas de la investigación e hipótesis, se introducen las limitaciones del estudio así como los conceptos y definiciones clave.

Capítulo 2: Marco teórico

En esta sección se definen los principales aportes académicos relevantes, así como la definición de conceptos que se utilizarán para observar la realidad empírica a partir de la cual se contestará la pregunta de investigación propuesta. Recorre la literatura más destacada en el campo de las microfinanzas, así como los debates teóricos históricos relativos a las concepciones del origen de la pobreza y al rol del Estado en su abordaje.

Capítulo 3: Estado del arte

El propósito principal de este capítulo es manifestar el estado de situación del tema de investigación que convoca a la presente tesis en la actualidad, a través de una recapitulación de los estudios de impacto más destacados en el ámbito de las microfinanzas y de las diferentes voces expertas respecto del impacto de las microfinanzas en los tomadores de crédito.

Capítulo 4: Metodología

En la sección correspondiente a Metodología, se realiza la operacionalización de las variables dependiente e independiente que constituyen la hipótesis de trabajo y se presenta la estrategia metodológica de abordaje de la temática. Además, se explica en detalle la metodología de investigación aplicada a las tres instituciones de microfinanzas y sus clientes, que son objeto del estudio.

Capítulo 5: Análisis e interpretación de datos

En este capítulo, se presentan, analizan e interpretan los resultados de las entrevistas en profundidad a emprendedores, personal y directivos de las instituciones de microfinanzas.

Capítulo 6: Conclusiones

En esta sección, se enuncian las conclusiones que se derivan del análisis e interpretación de datos, y se vinculan dichas conclusiones a las potenciales decisiones de política pública a los fines de fortalecer el ecosistema de desarrollo de las microfinanzas y la inclusión financiera en el país. Se presentan también ideas y disparadores para próximos estudios que puedan complementar la presente investigación.

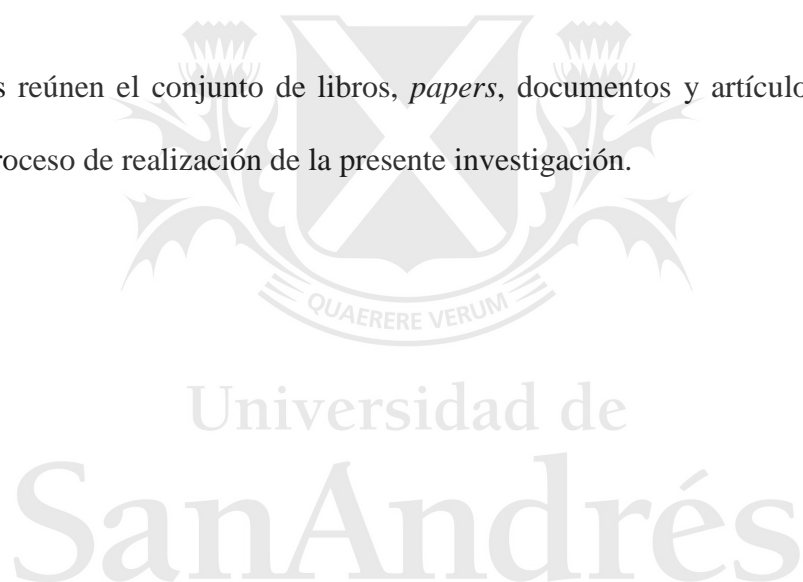
Apéndices:

En los anexos se recopilan las distintas herramientas de medición utilizadas en la realización de la investigación de campo, que consisten en:

- Apéndice A: El modelo de entrevista realizada a asesores de crédito, coordinadores y directores de organizaciones de microfinanzas.
- Apéndice B: El modelo de entrevista realizada a clientes de las instituciones de microfinanzas.

Referencias:

Las referencias reúnen el conjunto de libros, *papers*, documentos y artículos consultados y citados en el proceso de realización de la presente investigación.



CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

En esta sección se presentarán aportes académicos relevantes y se definirán los conceptos que se utilizarán para observar la realidad empírica a partir de la cual se contestará la pregunta de investigación que articula la presente tesis: ¿Cuál es la percepción del efecto del microcrédito por parte de sus beneficiarios en términos económicos y sociales, tanto de la unidad del negocio como de la unidad familiar?

Dado el interrogante planteado, se considera que el trabajo dialoga principalmente con toda aquella rama disciplinar que analiza, desde distintos ángulos, la pobreza, el autoempleo como estrategia de desarrollo económico y el acceso a servicios de inclusión financiera, así como la rol que cumplen las políticas de desarrollo económico y social en la promoción de oportunidades para las poblaciones más vulnerables.

1. Pobreza y Desarrollo

La pobreza es un fenómeno complejo, que puede ser comprendido enfatizando distintos aspectos. Algunos ven a la pobreza como la insatisfacción de necesidades básicas, por ejemplo, el alimento o la vivienda, en tanto otros consideran que es la privación de un estándar de vida socialmente aceptable, o bien la falta de acceso a derechos. La explicación que uno argumente respecto de cómo se genera la pobreza moldea los esfuerzos en políticas públicas para eliminarla. Ahora bien, cuando decimos que el microcrédito busca el alivio de la pobreza, ¿de qué pobreza estamos hablando?

Si bien hoy hay cada vez mayor consenso en entender a la pobreza como un fenómeno multidimensional, se suele estresar el aspecto monetario de las privaciones, y las metas de erradicación de la pobreza se establecen en función de niveles de ingreso, no habiéndose creado un índice multidimensional con suficiente aval. Históricamente, se puede apreciar una

transición desde la concepción de la pobreza como fallo personal (visión conservadora), es decir, vinculada a rasgos propios de la persona, a una visión de la pobreza como fallo estructural a nivel societario (visión liberal o progresista).

En el primer caso, se trata a la pobreza como un **fenómeno individual**, donde la persona tiene ciertos rasgos característicos propios que la llevan a esa situación, por ejemplo, la persona es ignorante, vaga, o posee un bajo nivel de educación. Esta concepción considera que, a partir del trabajo duro y la toma de mejores decisiones, las personas de bajos ingresos pueden evitar o remediar sus problemas económicos. Las teorías económicas que sostienen que las personas de bajos ingresos no tienen suficientes incentivos para mejorar sus propias condiciones de vida es un tema recurrente en artículos que culpan a la “generosidad” del estado de bienestar por la perpetuación de la pobreza. Un artículo del *Cato Institute Journal* (Gwartney y Mc Caleb, 1985), señala que “*los programas de bienestar han introducido una estructura de incentivos perversa, que penaliza la autosuperación y protege a los individuos contra las consecuencias de sus malas decisiones*” (p.6).

En segundo lugar, la **perspectiva de la pobreza cultural o del comportamiento** es fortalecida por la tesis de la cultura de la pobreza, que sugiere que los individuos crean, sostienen y transmiten a las futuras generaciones una cultura que refuerza deficiencias en creencias y comportamientos sociales (Rodgers, 2000). A diferencia de la perspectiva de la pobreza como falla individual, en este caso la cultura de la pobreza es socialmente generada, y por ello, los individuos no pueden ser responsabilizados, al ser “*víctimas de un sistema de cultura disfuncional*” (Bradshaw, 2006, p.6). Tasas ascendentes de divorcio, mujeres solteras como jefas de hogar, embarazo adolescente, actividad, criminal, abuso de alcohol y drogas, son el reflejo de estos valores disfuncionales respecto de la familia, la educación y el trabajo. Según Rodgers (2000), estas actitudes reflejan una “*destitución del alma, un fracaso a la hora de desarrollar hábitos de educación, razonamiento, juicio, sacrificio y trabajo arduo*”

requeridos para tener éxito en el mundo" (p.69) y son transmitidas a generaciones posteriores generando un círculo vicioso de pobreza del cual es muy difícil escapar. Por otro lado, Jordan (2004) considera que "la manera en que las personas se comportan en una sociedad está estrechamente relacionada a los incentivos que son creados dentro del sistema económico en el que viven inmersos. En la medida en que los individuos se encuentran en una situación de mayor vulnerabilidad social y económica, la perspectiva de elecciones que tengan delante de ellos va a estar condicionada por la realidad que conozcan y su comportamiento se va a adaptar en consecuencia. De esta manera, sus hijos van a heredar una visión del mundo que también condicione su propio comportamiento" (p.27).

En tercer lugar, según la **perspectiva de la pobreza estructural o económica**, la fuente de la pobreza es el sistema económico, político y social, que genera que las personas tengan acceso limitado a oportunidades y recursos con los cuales lograr mayor ingreso y bienestar. Por lo tanto, la pobreza está fuera del control de los individuos al ser causada a partir de fallas en el mercado, y a la vez, la intervención del Estado podría revertir una situación de pobreza. Por ejemplo, Marx se refería a cómo el sistema económico del siglo XIX creaba un "ejército de reserva de los desempleados" como una estrategia consciente para mantener bajos los salarios. Por otro lado, autores como Stiglitz han llamado la atención sobre la tendencia a generar desigualdades que tienen las fallas del mercado, así como la cartelización que se genera en la búsqueda de la maximización de ganancias y las distorsiones especulativas que pueden ocurrir cuando no existen o fallan los controles regulatorios, sobre todo en el marco de Estados institucionalmente débiles.

Las fallas del mercado producen desigualdades a nivel social y económico, esto es, las oportunidades de desarrollo no se distribuyen de manera equitativa. Ante la perspectiva de una sociedad cuya estructura beneficiará más a algunos ciudadanos que a otros, John Rawls introduce la asunción de que las decisiones justas sobre cómo estructurar la sociedad sólo

pueden realizarse detrás de un "velo de ignorancia", que ocurre en un momento hipotético previo a conformar la sociedad de manera concreta. Esto quiere decir que los que toman las decisiones no deben saber qué lugar les tocará ocupar dentro de esa sociedad una vez conformada y cómo serán personalmente afectados por la decisión que tomen. Condiciones imparciales de partida pueden asegurar resultados imparciales. Rawls sostiene, en este sentido, que la razón por la que no hemos podido encontrar un buen ordenamiento de las sociedades es porque no hemos sido capaces de llegar a un acuerdo desde una posición razonable para todos, ya que hombres nacidos en posiciones sociales diferentes tienen diferentes expectativas de vida, determinadas por el sistema político así como por las circunstancias económicas y sociales en las que nacen y habitan. Por ello, la única forma de garantizar el mejor ordenamiento social para todos es partir de una hipotética situación contractual justa. (Osorio García, 2010).

En la presente tesis, que analiza el impacto de los servicios financieros inclusivos, se toma a la pobreza como una falla estructural, debido a que los sistemas financieros tradicionales no consideran a las personas de bajos ingresos como sujetos de crédito confiables, y por lo tanto, las excluyen en la provisión de servicios que podrían ayudarlas a mejorar el manejo de sus finanzas, la capitalización de sus negocios, y la resiliencia de sus hogares frente a riesgos. Siguiendo este razonamiento, la pobreza es creada por deficiencias en las instituciones que hemos construido - por ejemplo, las instituciones financieras. Vinculando las fallas del mercado al tema central de esta investigación, podemos decir que los bancos se rehúsan a ofrecer crédito a dos tercios de la población mundial. Yunus (2010) enfatiza que por generaciones declararon que no podía hacerse y todos aceptaron esa explicación. En este contexto, Grameen Bank demostró que dar crédito a los pobres es sólo posible y rentable.

La retroalimentación entre el individuo y la comunidad en la que vive está presente en la estructura de pensamiento de todas las teorías de la pobreza, al intentar delinear dónde está la falla que lleva a las personas a ingresar y persistir en una situación de vulnerabilidad social y económica. La manera en que individuo y comunidad se relacionen tiene significativas implicancias a la hora de pensar estrategias de superación de la pobreza. Un concepto que a lo largo del tiempo fue tomando cada vez más preponderancia es aquel del capital social, introducido por Robert Putnam (2000), quien sostiene que los individuos son moldeados por sus comunidades, y a la vez, las comunidades son moldeadas por los individuos que las habitan. En esta interdependencia, a través de la generación de vínculos cercanos y sólidos, que contribuyen a la formación de asociaciones, se incrementa el nivel de confianza y reciprocidad. Estas bondades se evidencian, tal como menciona Bradshaw (2006) en que *“las comunidades con mayor capital social han demostrado ser más resilientes a la adversidad, y así, proteger más a sus residentes de la espiral de la pobreza”* (p.17).

Hasta ahora hemos revisado la transición histórica de las visiones de pobreza como falla individual, es decir, producida por el propio individuo, a las fallas estructurales del sistema, que se sitúan por fuera del individuo y generan un escenario caracterizado por la desigualdad en la generación de oportunidades en la sociedad.

Como mencionamos, la pobreza consiste en un fenómeno multidimensional que puede ser abordado desde distintos ángulos. De esta manera, diferentes definiciones de pobreza a lo largo de la historia también fueron modificando la perspectiva del pensamiento desde la **focalización en aspectos monetarios** hacia temas más amplios tales como la participación política y la exclusión social. Aquellos que sostienen que la pobreza es un fenómeno mayormente caracterizado por el nivel de ingresos, tienden a defender la “teoría del derrame”, la cual sostiene que el crecimiento económico lleva, en el largo plazo, al desarrollo económico. En esta visión, el crecimiento y desarrollo de un país se equiparan

como categorías de análisis, y el Producto Bruto Interno (PBI) constituye su mejor indicador. Asimismo, el bienestar se define en base al consumo y el crecimiento en función del nivel de inversión. Dado que resulta prioritario acumular capital y lograr altas tasas de crecimiento, la desigualdad social queda relegada a un lugar secundario. En el mismo sentido, existe desinterés por la calidad de vida del presente, entendiéndose que los beneficios llegarán a su debido tiempo en el momento de desarrollo del país en que corresponda, y que por ello consiste un error de criterio aplicar medidas redistributivas o equitativas en estadios tempranos de desarrollo. Además, la pobreza en términos económicos puede observarse desde un punto de vista absoluto o relativo. La pobreza absoluta es aquella que se define en función de las necesidades básicas, en tanto la pobreza relativa hace referencia al porcentaje de la población que vive por debajo de los estándares del ingreso promedio.

Por otro lado, desde el **enfoque del acceso a derechos humanos**, los pobres son titulares de derechos y la erradicación de la pobreza constituye una obligación esencial para el respeto de la dignidad humana. La vulnerabilidad social *"llega – y se instala- cuando se viven condiciones precarias e inestables en las trayectorias sociales, culturales, familiares y laborales y tienden a debilitarse, al mismo tiempo (o desaparecer según los casos), las redes históricas de contención social"* (Fortunato y Salvia, 2005, p.4). En este paradigma, la pobreza implica estar sometido a privaciones materiales y simbólicas que afectan el pleno desarrollo de las capacidades humanas y de integración social. En este sentido, el bienestar económico constituye un aspecto relevante de ese desarrollo, pero no el único ni el más esencial.

Amartya Sen (1999), reconocido filósofo y economista indio del siglo XX y gran impulsor de esta visión, sostiene que el desarrollo es más que el simple crecimiento de una economía; se despliega como un proceso de expansión de las libertades reales que las

personas disfrutan. En su visión, el desarrollo es la eliminación de varios tipos de no-libertad que dejan a las personas sometidas a diversas privaciones, con poca capacidad y oportunidad de elección. En las sociedades, la desigualdad en la distribución de oportunidades lleva a las personas a no poder desarrollar todas sus potencialidades, entre ellas, la capacidad emprendedora, creativa, de ahorro e inversión, capacidades que forman parte del potencial de las personas, pero que se pueden desarrollar dados los recursos materiales, humanos y culturales del territorio. El énfasis que pone Amartya Sen en el desarrollo del capital humano ha contribuido a humanizar la concepción del desarrollo económico. La ampliación de las libertades del ser humano impacta en forma directa e indirecta en el desarrollo de un país; en el primer caso, mejora la calidad de vida, a la vez que genera ciudadanos más autónomos y productivos, y en el segundo caso, permite estimular la competitividad del país y el crecimiento económico.

Al igual que Sen, Yunus (1997) critica la postura que circunscribe la pobreza a una situación meramente económica y la teoría del derrame sostenida por estos teóricos, y sostiene que *"el desarrollo se reduce todavía con demasiada frecuencia a un cuestión de crecimiento del PBI. En esta concepción, se asume como hipótesis que si una economía nacional se recupera, la situación de los pobres mejorará necesariamente, cuando en realidad el desarrollo se debería conseguir como parte integrante de los derechos del hombre."* (p.37) y continúa aportando su definición de desarrollo como *"la mejoría de la calidad de vida del 50 por ciento (o del 25 por ciento) más desfavorecido de la población (...)* Los que creen que estos dos términos (crecimiento del PBI y desarrollo) son sinónimos - o están intrínsecamente ligados - piensan que las capas sociales están unidas entre sí como los vagones de un tren; si la locomotora avanza, todos los carros la siguen a la misma velocidad. Pero la realidad es muy diferente. No sólo las diferentes capas sociales no

progresan a la misma velocidad; si no se adoptan precauciones, no van en la misma dirección." (p.256).

El mundo nunca fue tan rico. Y a la vez, según datos de CEPAL (2017), entre 2015 y 2016 aumentó el nivel de pobreza en la región de América Latina y el Caribe, después de una década de reducción en la mayoría de los países, a tal punto que continúa siendo el continente más desigual del mundo en términos de la distribución de ingresos y de activos como tierra, capital, salud, educación y tecnología. Kliksberg (2001) señala sobre la región, que *“frente a la pregunta de por qué un continente con tantas potencialidades económicas y humanas, ha generado resultados económicos tan discretos y déficits sociales tan agudos, una de las respuestas con creciente consenso científico es que uno de los factores fundamentales en contra ha sido el peso de la desigualdad y su ascenso (...) la asociación entre un crecimiento lento y una elevada desigualdad se debe en parte al hecho de que esa elevada desigualdad puede constituir en sí misma un obstáculo para el crecimiento”* (p.16).

En 2016, el número de personas en situación de pobreza llegó a 186 millones, incluyendo 61 millones en situación de pobreza extrema. Asimismo, la desigualdad es uno de los rasgos sobresalientes de las sociedades latinoamericanas y su superación es un desafío clave para el desarrollo sostenible. Según indica el informe de CEPAL (2017), *“en 2014, el 28,2% de la población vivía en la pobreza de ingresos y el 46,4% de los trabajadores urbanos estaban ocupados en sectores de baja productividad. Asimismo, el promedio regional del coeficiente de Gini de concentración del ingreso —medido sobre la base de los datos que proporcionan las encuestas de hogares— se mantenía entre los más elevados del mundo y llegaba a 0,469 en 2015”*(p.92).

De acuerdo con la información más reciente de CEPAL (2017) basada en encuestas de hogares (correspondiente a 2016), la situación relevada en Argentina indica que el ingreso

captado por el quintil más rico (quintil V) representa alrededor del 36% del ingreso de los hogares, mientras que el ingreso promedio del quintil de menores recursos (quintil I) es un 10% de los ingresos totales. Cabe destacar, además, que *“el ingreso del 10% más rico de la población equivale aproximadamente al ingreso de los dos primeros quintiles y la mitad del tercero, que abarcan a un 50% de la población”* (p.44).

Por otra parte, según el último estudio realizado en el país por el Observatorio de la Deuda Social Argentina (ODSA, 2017) de la Universidad Católica Argentina, el 31,4% de la población urbana en Argentina es pobre, de los cuales 5,9% son indigentes. En números absolutos, esto significa que la pobreza alcanza a 13.500.000 personas, de las cuales 2.540.000 son indigentes. La pobreza golpea en mayor medida a las mujeres, y esto se observa en el hecho de que 36,1% de las mujeres son pobres contra 29,7% de los hombres. Lo mismo sucede con la indigencia: 7% de las mujeres son indigentes contra 5,5% de los hombres. La pobreza tiene particular representación entre aquellos trabajadores marginales cuya condición socio-laboral es la informalidad (64,5%) así como en aquellas personas que viven en villas y asentamientos (56,8%). En cuanto a la representación geográfica, el Gran Buenos Aires concentra el 37,4% de la pobreza a nivel nacional y el 7,8% de la indigencia, en tanto en la Ciudad de Buenos Aires, la pobreza es del 8,5% y la indigencia del 2,7%. Otros hallazgos de la medición realizada por el ODSA (2017) consisten en que las mayores carencias se registraron en el acceso a la vivienda, en la conexión a la red cloacal y demás servicios básicos, en los servicios educativos y en salud. Por último, creció la brecha entre ricos y pobres alcanzando valores récord: el 10% más rico tuvo ingresos per cápita 18,3 veces superiores al 10% más pobre.

En la presente investigación sobre la percepción del impacto de los microcréditos, es importante tener en cuenta el debate que va a suscitarse un poco más adelante en el estudio,

respecto de cuáles son los perfiles de clientes que son sujetos de productos financieros inclusivos. Los estudios del impacto del microcrédito sostienen, en general, que los productos financieros inclusivos llegan a la población en situación de pobreza, que se encuentra económicamente activa, pero no a la población en situación de pobreza extrema (o indigente). En esta sección, dejaremos sentadas las definiciones básicas de ambos tipos de pobreza.

En primer lugar, el nivel socioeconómico (NSE) es la posición que obtiene una persona o un grupo de personas en la sociedad a través de los recursos materiales, sociales y culturales que posee. De esta manera, la sociedad puede ser interpretada desde un conjunto de categorías que dividen al colectivo humano en estratos, donde el lugar que cada uno ocupa dentro de ese sistema condiciona los comportamientos y los intereses que se manifiestan en la vida económica. El NSE se basa en la integración de distintos rasgos de las personas o sus hogares, cuya definición varía según países y momentos históricos. Sin embargo, el conjunto de variables para determinarlo incluyen la inserción en el sistema productivo, en particular la ocupación, y el nivel de educación formal alcanzado por el jefe de familia así como los principales sostenes económicos del hogar.

En una sociedad, se considera **pobre** a todo hogar cuyos ingresos totales sean insuficientes para adquirir una canasta de bienes que permita a sus miembros cubrir una serie de necesidades consideradas esenciales, tales como alimento, vestimenta, educación, salud, transporte, etcétera. Este conjunto de bienes es denominado canasta básica total, y su valor, expresado en pesos, es la línea de pobreza. Por su parte, se considera **indigente** a todo hogar cuyos ingresos totales sean inferiores al valor monetario necesario para adquirir la canasta de bienes requerida para la cobertura del mínimo de necesidades energéticas y proteicas de cada uno de sus miembros. Dicha canasta es llamada canasta básica alimentaria, y su valor es línea de indigencia. En la Ciudad de Buenos Aires, la Dirección General de Estadísticas y Censos del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires (2018) calcula que a enero 2018, en el marco de

una familia tipo (dos adultos y dos niños), la línea de indigencia se encuentra en los 8.326 pesos, en tanto la línea de pobreza en el marco de una familia tipo, se calcula en 17.096 pesos.

2. Pobreza y Mercado de Trabajo

El más decisivo de los ámbitos de la sociedad donde se producen, exacerbando o mitigan las desigualdades es el mundo del trabajo. Allí se genera la mayor parte del ingreso de los hogares en América Latina y el Caribe y, al mismo tiempo, las desigualdades inherentes a su distribución. El trabajo constituye un eslabón crítico para la inclusión social y uno de los pilares de la ampliación de la ciudadanía. Según ha destacado la CEPAL (2017), **el trabajo es clave para definir cuestiones de igualdad, desarrollo personal y crecimiento económico.**

En la actualidad, el mundo del trabajo está siendo impactado radicalmente por los acelerados cambios tecnológicos, la mayor complejidad de las cadenas globales de valor, los desafíos del cuidado del ambiente y fenómenos demográficos como la migración y el envejecimiento de la población. La persistente desigualdad en la distribución del ingreso, en las posibilidades de inserción laboral, en la calidad del empleo y en las opciones de movilidad ocupacional ascendente a lo largo de la vida laboral, sumada a la prevalencia de la informalidad, la desprotección social y las marcadas brechas de género, étnicas y raciales, alimenta los índices de pobreza, dejando a un amplio contingente de personas excluidas del mercado de trabajo formal (CEPAL, 2016). Una diagnóstico similar proponen Fortunato y Salvia (2005), cuando sostienen que el escenario actual se caracteriza por situaciones sociales y económicas que obran en detrimento del desarrollo económico y de la generación de oportunidades, tales como *"la debilidad de la demanda agregada de empleo orientada al mercado interno, la baja calidad del empleo generado, la caída en los ingresos reales de las*

familias, el deterioro de la seguridad social y el fuerte incremento en los niveles de concentración del ingreso" (p.23).

Estos datos pueden constatar empíricamente cuando se analizan los resultados de encuestas de hogares de 17 países de América Latina para el período 2002-2015. En este estudio, la CEPAL (2017) concluye que **“menos de tres de cada 10 hogares de América Latina se encuentran en una situación de niveles mínimos de doble inclusión, es decir, satisfacen los mínimos de inclusión social y laboral simultáneamente”** (p.92). El concepto de doble inclusión, social y laboral, se refiere, por un lado, al acceso universal a la educación, la salud y la protección social, así como a infraestructura básica en términos de energía, agua potable y saneamiento, y, por el otro, al trabajo decente, es decir, a empleos de calidad, remunerados en condiciones dignas, con acceso a derechos y a la protección social. En este contexto, la inclusión laboral de personas con bajo nivel de educación y aptitudes para el trabajo calificado resulta una tarea sumamente desafiante, que exige capacidad de anticipación y de adaptación por parte de gobiernos y del sector privado, así como la necesidad de pensar soluciones articuladas desde enfoques integrales.

En este contexto de altos niveles de exclusión social, se suscita como fenómeno un *"heterogéneo, políticamente activo y socialmente segmentado sector informal (...), que funciona como recurso de subsistencia en un contexto de crisis y regresión de los mecanismos tradicionales de movilidad social"* (Fortunato y Salvia, 2005, p.18). En América Latina y el Caribe, hay al menos 130 millones de personas trabajando en condiciones de informalidad, lo que representa al 47,7% de los trabajadores. Las mujeres y los niños forman un colectivo que se encuentra en una situación aún más vulnerable: las tasas de participación y de ocupación de las mujeres están 20 puntos porcentuales por debajo de las de los hombres (10,4%) en tanto uno de cada cinco jóvenes (19,5%) está desempleado (OIT, 2017).

Las personas que se empobrecieron en Argentina a partir de la década del noventa, y sobre todo luego de la crisis de 2001, conocidas como "los nuevos pobres", son personas que tuvieron educación formal y un trabajo asalariado, y que, debido a reiteradas crisis económicas y sociales del país, no pueden acceder hoy a empleos estables en condiciones formales. Es importante, en ese sentido, distinguir el proceso de empobrecimiento de personas que estaban incorporadas a la economía formal de aquellas que forman parte de la pobreza estructural del país. Esta población excluida del empleo formal se ha visto ante la necesidad de generar, en aras de su supervivencia, distintas expresiones económicas de nuevo signo, como ser microempresas familiares, cooperativas de consumo, movimientos de desocupados, cooperativas de trabajo que recuperan empresas, y otras iniciativas que se enmarcan dentro de la economía social², un espacio donde el fin social predomina sobre la finalidad del lucro individual.

Actualmente, la situación económica y social del país sigue teniendo puntos de contacto con la situación que dio origen a los miles de microemprendimientos allá por el 2001. Según datos del Observatorio de la Deuda Social Argentina (ODSA, 2017), *"el desempleo y la precariedad laboral vienen creciendo en los últimos cinco años (...) La pobreza por ingresos, luego de caer hasta 2008, y después de crecer con la crisis de 2009,*

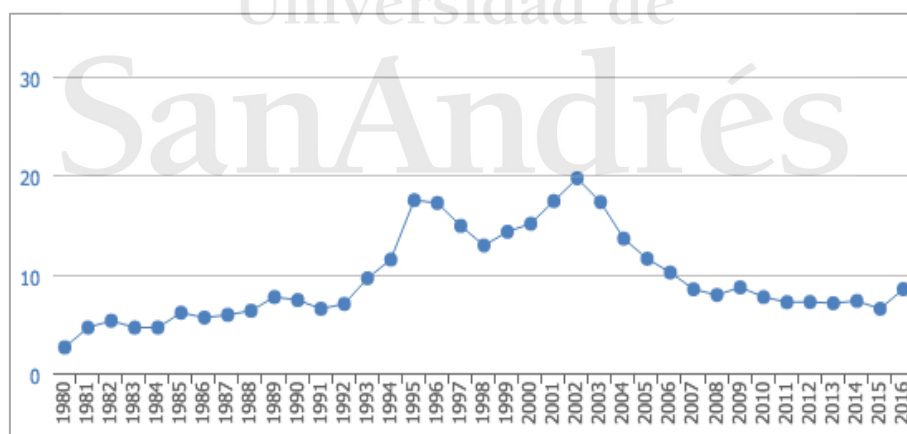
²La economía social o economía social y solidaria es un sector de la economía que estaría a medio camino entre el sector privado y el sector público. Conocido también como tercer sector, incluye a cooperativas, empresas de trabajo asociado, Sociedades Laborales, organizaciones no lucrativas, asociaciones caritativas, mutuas o mutualidad y micro emprendimientos asociativos.

La delimitación conceptual más reciente fue realizada el año 2002 por sus propios protagonistas en la Carta de Principios de la Economía Social, promovida por la Conferencia Europea Permanente de Cooperativas, Mutualidades, Asociaciones y Fundaciones. En ella se reseñaban los siguientes principios:

- i) Primacía de la persona y del objeto social sobre el capital
- ii) Adhesión voluntaria y abierta
- iii) Control democrático por sus miembros (excepto para las fundaciones, que no tienen socios)
- iv) Conjunción de los intereses de los miembros usuarios y del interés general
- v) Defensa y aplicación de los principios de solidaridad y responsabilidad
- vi) Autonomía de gestión e independencia respecto de los poderes públicos
- vii) Destino de la mayoría de los excedentes a la consecución de objetivos a favor del desarrollo sostenible, del interés de los servicios a los miembros y del interés general.

volvió a caer en 2011-2012, para luego volver a subir, estancarse, y otra vez aumentar durante 2016, subiendo la indigencia a 6,9% y la pobreza a 32,9% (p.14)” Según el mencionado informe, “el mayor riesgo de empobrecimiento lo están experimentando los segmentos medios bajos e informales del mercado de trabajo. No sólo aquellos hogares que apenas acceden a trabajos de indigencia y que necesitan la asistencia social para su subsistencia, sino también aquellos que sobreviven en la frontera de la pobreza desarrollando pequeñas empresas, emprendimientos familiares, trabajos por cuenta propia o empleos precarios. Estos sectores no están siendo objeto de una especial protección frente a la retracción que genera la caída del consumo, el aumento de los precios y el mayor riesgo de despido o de caída de la actividad. Un segmento al cual no llegan los aumentos por paritarias, ni las tarifas sociales, ni el salario familiar, ni los aumentos de los planes sociales. Justamente, es esta masa de segmentos vulnerables de clase media baja o sectores populares los que constituyen los “nuevos pobres”(p.15).

Tabla 1: Nivel de desempleo en Argentina



Fuente: CEPAL 2017

No hay mejor remedio contra la pobreza que la creación de empleos (Yunus, 1997). Ahora bien, los economistas suelen concentrarse en la promoción de un tipo de empleo, el asalariado, dando baja preponderancia el empleo independiente (Kliksberg, 2001). Muchos economistas que valorizan el rol de las pequeñas unidades productivas en el desarrollo,

tienden a enfatizar la superioridad de la promoción de las actividades microempresariales sobre la expansión de los programas asistenciales de alivio transitorio de la pobreza, sosteniendo que las primeras generan desarrollo en el mediano y largo plazo, en tanto los segundos constituyen acciones paliativas, que resuelven una emergencia social, pero no alimentan los incentivos para la generación de riqueza. Por otro lado, existen detractores de la política de promover el microemprendimiento como fuente de ingreso para la supervivencia. Roberto Giuliadori³, por ejemplo, opina que es un error estimular a las personas a convertirse en microemprendedores por el hecho de no tener trabajo, ya que *"una microempresa debe ser pensada como una solución sustentable con perspectivas de crecimiento a largo plazo, y no como una salida coyuntural para resolver una situación transitoria de desocupación que podría ser afrontada con otras alternativas, como el subsidio al desempleo"* (Fernández, 2010). El sector público tiene como interés estratégico generar un entorno favorable para la creación y sostenimiento de microempresas, pero esto no debería confundirse con la acción de estimular la creación de pequeñas unidades de negocio como una alternativa a la falta de trabajo. Una mejor medida, en este caso, sería fortalecer las estrategias públicas y nacionales de inserción laboral en empleos de calidad.

3. Microempresas y Desarrollo

En esta investigación se define como emprendedor a toda persona que realiza y organiza un emprendimiento para generar ingresos propios, asumiendo la responsabilidad de llevar a cabo todos los procesos de adquisición, producción, comercialización y administración, ya sea ésta su única fuente de ingresos o una fuente de ingresos secundaria,

³ Roberto Félix Giuliadori es Doctor en Ciencias Económicas de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Córdoba, Docente de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Córdoba y Miembro del Consejo Académico del Doctorado en Demografía.

que complementa el ingreso percibido por otro trabajo, que constituye el principal aportante del hogar (Impulso Argentino, 2015).

Las microempresas son unidades económicas dedicadas a la producción, comercialización o prestación de servicios, que tienen un tamaño reducido en capital, activos y volumen de ventas, y que utilizan de forma intensiva mano de obra (De Asís, 2000). En general, se encuentran excluidas de la economía formal, no tienen una forma legal constituida ni empleados registrados. Se las suele definir como emprendimientos por necesidad, ya que, muchas veces, las personas en situación de vulnerabilidad social y económica recurren a esta estrategia de autoempleo por la falta de acceso a un empleo en relación de dependencia de carácter formal.

En 2003, la Comisión de la Comunidades Europeas⁴ ha adoptado una nueva definición del concepto de microempresa que entró en vigor en enero del 2005. En esta definición, las empresas se consideran como microempresas si cuentan con menos de diez empleados y su cifra de negocios es inferior a los dos millones de euros.

En Argentina, la Secretaría de Emprendedores y de la Pequeña y Mediana Empresa del Ministerio de Producción de la Nación⁵ adoptó una clasificación en función del monto total anual de ventas según el tipo de empresa. En este sentido, las microempresas que se dediquen a la construcción pueden facturar hasta 4,7 millones de pesos argentinos por año, aquellas que se dediquen a servicios pueden facturar hasta 3,5 millones de pesos argentinos por año, y aquellas que se dediquen a actividades de comercio pueden facturar hasta 12,5 millones de pesos argentinos por año.

⁴ Recomendación de la Comisión, de 6 de mayo de 2003, sobre la definición de microempresas, pequeñas y medianas empresas (Texto pertinente a efectos del EEE) [notificada con el número C (2003) 1422].

⁵ La clasificación de empresas planteada por la Secretaría de Emprendedores y de la Pequeña y Mediana Empresa del Ministerio de Producción de Nación está plasmada en la [Resolución 103-E/2017](#).

Sin embargo, estas definiciones pueden resultar demasiado amplias cuando tenemos en cuenta a empresas con características, necesidades y tipos de desarrollo muy disímiles que pueden caer bajo esta categoría. Es por ello que Samuel Carpintero (1998) pone la lupa sobre la microempresa y realiza una clasificación en los siguientes grupos, de acuerdo a su nivel de desarrollo y a sus características distintivas:

a) **Microempresas de subsistencia o supervivencia:** Son aquellas que funcionan como la alternativa a la falta de empleo en el sector formal y desarrollan actividades comerciales más bien simples. En general, su nivel de ingresos tiende a ser mínimo y a mantenerse estable en el tiempo, debido al subdesarrollo en términos de infraestructura y al bajo nivel de especialización de los productos o servicios que provee, que las llevan a competir por precio, en lugar de posicionarse estratégicamente a partir de su valor agregado. Debido a estos factores, su potencial de crecimiento, así como la posibilidad de generar nuevas fuentes de empleo a partir del emprendimiento, son bajos (Ledgerwood, 1999).

b) **Microempresas consolidadas o de acumulación:** Son aquellos negocios que han tenido un nivel de desarrollo mayor, y de esta manera, han consolidado una participación en el mercado con vistas a continuar creciendo.

c) **Microempresas dinámicas:** Se trata de negocios que se encuentran en una zona intermedia entre la micro y la pequeña empresa, y que muestran potencial para transformarse eventualmente en una pequeña empresa. Se trata de un grupo minoritario, que es importante considerar, ya que muchas veces quedan fuera de los programas de apoyo, porque son consideradas muy grandes para ser tratadas como microempresas, pero no suficientemente desarrolladas como para ser abordadas por los programas destinados a pequeñas empresas.

En el presente estudio se profundizará en las situaciones, necesidades y oportunidades de crecimiento de las llamadas microempresas de subsistencia o supervivencia. Este tipo de emprendimientos suelen ser familiares, es decir, cuentan con la participación activa de

distintos miembros de la familia, como por ejemplo, el cónyuge y los hijos. Además, se caracterizan por tener una reducida dotación de activos fijos y bajo nivel de tecnología, por lo que tienden a ser intensivos en mano de obra. Se dedican a actividades de compra-venta, productiva o de servicios simples. Las finanzas personales del emprendedor suelen mezclarse con las finanzas de la empresa, no pudiendo establecerse con total claridad, en muchos casos, cuánto dinero produce el negocio o de qué fuente de ingresos sale el dinero que gasta la familia. Además, no suele existir una división de tareas clara, sino que el emprendedor que gestiona el negocio cumple varios roles de manera simultánea. Es, por ejemplo, quien compra a los proveedores, produce, atiende al cliente, elabora los materiales de difusión y publicidad, administra la caja y limpia el local. Sus dueños tienen poca formación técnica o empresarial, por lo cual la administración del negocio tiende a ser conducida de manera intuitiva, y, en pocos casos, con la conciencia de estar tomando decisiones estratégicas en cuanto a producto, cliente o mercado. Las microempresas de subsistencia suelen manejarse en un marco de informalidad tanto para la compra de insumos, equipamiento o mercadería, como para la venta de productos y servicios. La informalidad ocurre tanto por la incapacidad de sostener el pago de impuestos a través de los meses, debido a los magros e irregulares ingresos que la microempresa genera, como también al miedo que le representa al emprendedor iniciar un proceso que no comprende, al que no considera una obligación, y al que no le encuentra beneficios de corto plazo. Por último, y el punto que más se abordará en la investigación, las microempresas **poseen acceso limitado al sector financiero formal, lo cual limita sus oportunidades de incorporar nuevos productos, capitalizarse y lograr escala.**

Diversos estudios confirman que las microempresas contribuyen al desarrollo económico, dado que realizan un importante aporte a la producción, al ingreso y a los niveles de empleo de las economías, y a su potencial capacidad de lucha contra la pobreza (BID, 2005) al funcionar como un amortiguador laboral frente a las deficiencias de la economía de

mercado. En general, se puede observar que los países de menor nivel de desarrollo tienden a poseer una microempresa muy numerosa y altamente generadora de empleo, pero con baja participación en las ventas totales y en la generación de producto (Carpintero, 1998). La microempresa ejerce un rol fundamental en estos países, donde genera ingresos, empleo y una fuente de subsistencia para muchas familias.

El diseño de estrategias para el fomento de la microempresa en América Latina es la manifestación del interés de diferentes gobiernos en potenciar a este sector hacia la generación sostenida de desarrollo económico y social. Sin embargo, una serie de desafíos deterioran su sostenibilidad, siendo uno de éstos el tema principal de esta investigación, a saber, el limitado acceso a financiación ante la imposibilidad de los emprendedores de ofrecer garantías que permitan su participación del mercado financiero formal. El acceso al crédito constituye un elemento esencial para crear oportunidades de desarrollo para las micro, pequeñas y medianas empresas. Sin embargo, hay en América Latina 60 millones de Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES), que generan 150 millones de empleos, y sólo tienen acceso al 5% del crédito (Kliksberg, 2001).

4. Inclusión Financiera y Desarrollo

El mundo está prestando atención a las conexiones entre pobreza y finanzas como nunca antes, y por ello en las últimas décadas el objetivo de promover la bancarización de los hogares más pobres ha sido ampliamente aceptada y perseguida a nivel internacional.

Los hogares pobres del mundo no son ajenos a las herramientas de inclusión financiera, aunque en su día a día tengan que recurrir a versiones más informales y costosas. Los hogares pobres de Bangladesh, India y Sudáfrica usan, en promedio, ocho tipos distintos de instrumentos de ahorro, seguro, pago y crédito a lo largo del año. Y pese a la fama del microcrédito, la mayoría de los hogares pobres se sigue financiando de manera informal

(Collins et al, 2011). En un estudio referente a los Portafolios de los Pobres (2009), se manifiesta que la mayoría de los hogares, incluso aquellos que ganan menos de un dólar por día, muy pocas veces gastan todo el dinero en el momento en que ingresa al hogar. En una muestra de 250 hogares estudiados, todos los hogares, hasta los más pobres, tenían ahorros y deudas de algún tipo. En primer lugar, el estudio muestra que el manejo de asuntos financieros dentro del hogar está a la orden del día y constituye un factor clave en el nivel de éxito que tienen a la hora de mejorar sus condiciones de vida. En segundo lugar, el estudio descubre que los hogares pobres se muestran frustrados por la baja calidad y la escasa confiabilidad de los instrumentos a los que tienen acceso para manejar sus ingresos, ahorros y necesidades de financiamiento. Es importante considerar que los ingresos de los hogares pobres no son sólo bajos, sino también irregulares e impredecibles, y son pocas las herramientas financieras que se adaptan y permiten manejar esta situación de manera efectiva. Una de las entrevistadas dijo *“no me gusta tener que depender del dinero de otros, pero si sos pobre no tenés alternativa. Tenemos que hacerlo para sobrevivir”*(p.14). Esto no solo tiene impactos en términos de equidad social sino también en la economía global. A nivel macroeconómico, la inclusión financiera aumenta el ahorro, promueve la inversión y la expansión del mercado interno y, en última instancia, favorece el crecimiento y desarrollo de la economía (Beckerman y Chiesa, 2017).

La mayoría de las personas pobres no percibe un salario estable, motivo por el cual, aún en los momentos más favorables, los pobres tienen escaso margen para enfrentar crisis. La inclusión financiera ayuda a las familias a planificar, desde los objetivos a largo plazo hasta los eventos imprevistos. Un creciente número de investigaciones demuestra que las personas pobres utilizan una amplia gama de productos financieros, no sólo créditos. Los servicios financieros pueden ayudar a las personas a generar activos mediante ahorros o financiando actividades que generan ingresos, además de facilitarles el manejo de crisis,

como emergencias médicas, muertes, robos o desastres naturales. Además, una vez que las personas son titulares de una cuenta bancaria, es más probable que usen otros servicios financieros, como créditos y seguros, para iniciar y ampliar sus negocios, invertir en educación o salud, manejar riesgos y soportar crisis financieras, todo lo cual puede mejorar su calidad de vida.

Vale mencionar que la inclusión financiera y el acceso a servicios financieros son dos cuestiones diferentes. La inclusión financiera se focaliza en el uso, pero la falta de utilización no siempre implica falta de acceso. Muchas personas no tienen acceso a servicios financieros porque sus costos son prohibitivos o porque hay barreras tales como regulaciones, excesivo requerimiento de documentación, distancias geográficas o fallas del mercado. Sin embargo, otras personas deciden no utilizar los servicios financieros, aunque tengan acceso a precios asequibles (Demirguc-Kunt et al, 2015). Por eso, para mejorar el acceso a servicios financieros, es importante trabajar sobre las barreras, pero para mejorar los niveles de inclusión financiera, en general, también es fundamental la educación financiera y el fortalecimiento de la cultura financiera en la población.

Muchas familias pobres en los países en desarrollo tienen acceso limitado a servicios financieros formales, entre ellos crédito, ahorros y seguros. Como son vulnerables al riesgo y *“carecen de instrumentos para afrontar las crisis externas de manera adecuada, a los pobres les resulta difícil salir de la pobreza”* (Cull, Ehrbeck y Holle, 2014, p.5). Además, la población que no participa del mercado financiero formal depende del sector financiero informal para resolver sus necesidades financieras: recurre a prestamistas privados, asociaciones de ahorro rotativo, parientes o amigos, y guarda sus ahorros debajo del colchón. Lamentablemente, los mecanismos informales son más costosos, inseguros e ineficientes.

La inclusión financiera no es una variable menor cuando se habla de desarrollo. En este sentido, vale destacar que *“cuando se tienen en cuenta otras variables pertinentes, casi*

el 30% de la variación de un país a otro en las tasas de disminución de la pobreza puede atribuirse a la diferencia en el grado de desarrollo financiero de cada país" (Cull, Ehrbeck y Holle, 2014, p.5). De acuerdo a estudios del Banco Interamericano de Desarrollo (2015), las familias de bajos ingresos con mayor acceso a servicios financieros pueden tener una mejor calidad de vida en comparación con las que tienen menor acceso, incluso si los niveles de ingreso no aumentan (De Ollóqui, Andrade y Herrera, 2015).

El objetivo de la inclusión financiera es desarrollar mercados financieros que ofrezcan responsablemente productos de manera segura, adecuada, eficaz y a un costo asequible a un mayor número de personas. En el plano macro, hay evidencias de que un mayor acceso a servicios financieros afecta positivamente el crecimiento y la reducción de la desigualdad. Concretamente, los servicios financieros pueden atenuar el impacto de los shocks negativos al reducir la volatilidad de los flujos de efectivo, facilitar el mantenimiento de niveles mínimos de consumo y disminuir las necesidades potenciales de desinversión en educación o salud, que suelen ser las estrategias aplicadas por numerosos hogares para superar estas situaciones. Por su parte, el acceso a financiamiento productivo puede ser trascendental para lograr un aumento en la productividad, las ventas y la creación de empleo de las micro, pequeñas y medianas empresas.

El acceso a una cuenta para transacciones es un primer paso hacia una mayor inclusión financiera, ya que permite a las personas guardar dinero, así como enviar y recibir pagos, a la vez que sirve como vía de acceso a otros servicios financieros. El Banco Mundial, considerando que la inclusión financiera es un factor clave para reducir la pobreza, ha establecido como objetivo que en el año 2020 un billón de adultos, que hoy no son parte del sistema financiero formal, tengan acceso a una cuenta como la unidad básica de manejo de sus activos financieros (Banco Mundial, 2017).

4.1 El panorama de la inclusión financiera

El índice global Findex (Demirguc-Kunt et al, 2015) muestra que, a nivel mundial, el 62% de los adultos declaró tener una cuenta propia en 2014, mientras este porcentaje era del 51% en 2011. El porcentaje de adultos que poseía una cuenta bancaria se incrementó en todas las economías, aunque existen diferencias abrumadoras entre los países de altos y bajos ingresos. En los primeros, el 94% de los adultos declaró tener una cuenta bancaria en 2014, en comparación con el 54% en economías en vías de desarrollo. Las razones más comunes que aducen los adultos para explicar su exclusión financiera se relacionan a la falta de dinero suficiente para utilizar una cuenta bancaria (54% de los adultos no bancarizados lo manifiestan). Otras razones se refieren al costo, la distancia, la falta de documentación requerida o la confianza en instituciones financieras. Vale destacar que sólo el 4% de los adultos que no poseen una cuenta bancaria dicen que no la necesitan. Sin embargo, la creación de millones de cuentas bancarias no tiene impacto a nivel de inclusión financiera si no se usan de manera regular. Y de hecho, el incremento en el acceso no se ha traducido necesariamente en un incremento del uso de los servicios. Actualmente, el 24% de las cuentas abiertas permanecen inactivas y 62% de los usuarios sólo realizó uno o dos depósitos o retiros al mes, cuando este porcentaje asciende al 84% en países de ingresos altos.

En cuanto al nivel de ahorro, *“el 30% de los adultos de países de ingreso bajo hicieron ahorros en 2011, en comparación con el 58% en los países de ingreso alto. El 11% de los adultos de los países de ingreso bajo hicieron ahorros utilizando una cuenta bancaria, en comparación con el 45% en los países de ingreso alto” (Banco Mundial, 2013).*

El acceso a financiamiento no muestra un resultado distinto a la posesión de cuentas bancarias y al ahorro en instituciones formales, lo cual tiene sentido, dado que se tratan de variables interrelacionadas en el mundo financiero. Según el mismo informe, *“alrededor del 9% de los adultos de todo el mundo concertaron un préstamo a través de una institución*

financiera formal, pero los adultos de los países en desarrollo tienen tres veces más probabilidades de pedir dinero prestado a familiares y amigos en lugar de hacerlo a través de una entidad bancaria". Por su parte, Asli Demirguc-Kunt, Directora de Investigaciones del Banco Mundial, sostiene que los servicios financieros formales *"están fuera del alcance de muchas personas porque las fallas del mercado y del Estado han elevado los costos a niveles prohibitivamente altos"* (Banco Mundial, 2013).

Cuando incursionamos en datos relativos a la inclusión financiera en América Latina, observamos que el 39% (en comparación con el 43% que exhiben otros países de ingresos medios) de la población adulta tiene acceso a una cuenta bancaria en una institución financiera formal, lo cual arroja un mercado no explotado de 230 millones de adultos. Siguiendo con esta línea, el 25% de los adultos informaron haber ahorrado dinero en el último mes, mientras que sólo el 9% señaló haberlo hecho en una institución financiera formal. A su vez, se calcula que sólo el 15% de las personas y el 10% de las empresas reciben crédito de una institución financiera regulada (De Olloqui, Andrade y Herrera, 2015). Asimismo, la región evidencia una brecha de género en todos estos indicadores. Por ejemplo, el 34% de las mujeres tiene acceso a una cuenta bancaria en comparación con el 44% de los hombres; y la posibilidad de acceder a una cuenta es un 26% mayor en hombres que en mujeres (Demirguc-Kunt et al, 2015). Otro dato que resulta relevante a la hora de pensar políticas públicas tendientes a la inclusión financiera es que algunos grupos están más excluidos que otros: los más afectados son las mujeres, los pobres en zonas rurales y otras poblaciones distantes o de difícil acceso, además de las microempresas y las pequeñas empresas informales.

Profundizando un poco más en el acceso a financiamiento, se observa que *"en América Latina y el Caribe, poco más del 45% de las empresas pequeñas, en promedio, pueden acceder a créditos de instituciones financieras formales, en comparación con el*

67,8% en el caso de las empresas grandes. A su vez, las empresas pequeñas, sumadas a las microempresas, absorben el 48,7% del total de la fuerza de trabajo (CEPAL, 2015, P.119)”.

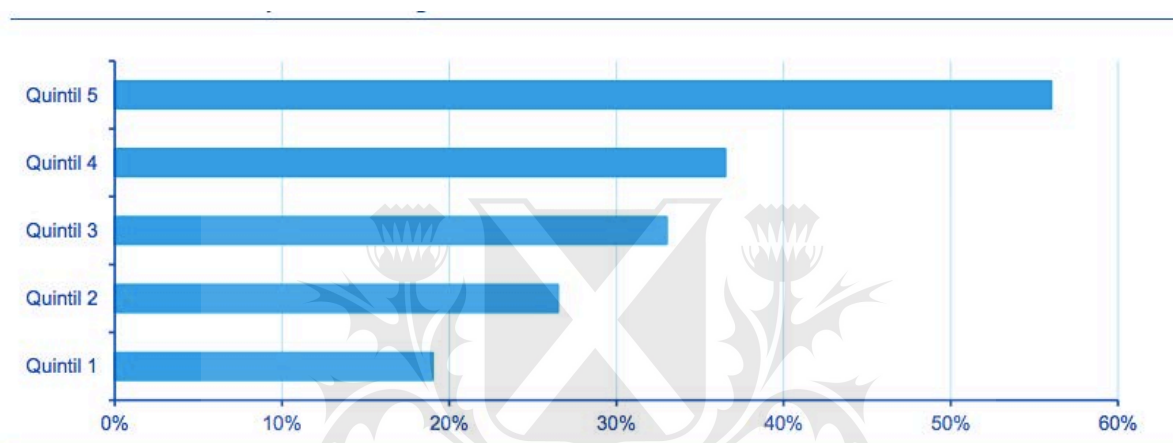
Es importante tomar en consideración que cuando el acceso de las pequeñas y medianas empresas al financiamiento es limitado, la capacidad productiva y la habilidad para crecer también se ven restringidas, ya que deben financiar sus operaciones recurriendo únicamente a sus fondos propios. Por otra parte, las instituciones que ofrecen servicios financieros inclusivos tienen mucho camino aún por recorrer en lo que respecta a la difusión de sus productos y servicios. En base a un estudio realizado por Impulso Argentino (2015), cuando se pregunta a microemprendedores argentinos por las instituciones que otorgan créditos, los bancos surgen en primer lugar (62%), seguidos por las financieras (35%), las reparticiones públicas (29%). Las instituciones de microcréditos - tales como cooperativas, mutuales, fundaciones o asociaciones civiles - suman en conjunto el 14% de las menciones. Finalmente, un cuarto de los cuentapropistas no ha identificado entidades que otorguen créditos a emprendimientos como el suyo (p.52). En el estudio de Portafolio de los Pobres (2004) emerge una lección que suele ser pasada por alto por los promotores del microcrédito, y es que la demanda de financiamiento no se circunscribe solamente a las necesidades del negocio. Los hogares pobres del estudio buscan crédito para una multiplicidad de razones más allá de inversión en su unidad productiva: *“lidiar con emergencias, adquirir activos para el hogar, pagar gastos de salud y educación de los hijos, y en líneas generales, para mejorar el manejo de vidas complejas, lo que genera que muchas veces el dinero del microcrédito se termine usando para otros fines”*(p.26).

Teniendo en cuenta esta situación regional, debemos tomar en consideración que el marco regulatorio en Argentina es incluso más incipiente que en América Latina.

En cuanto a la tenencia de una cuenta bancaria y a su utilización en Argentina, se observa que *“el 33,1% de la población adulta tiene una cuenta en una institución financiera*

formal, en una oficina de correos, una cooperativa o una institución microfinanciera. Este porcentaje es ligeramente superior entre los hombres (34,6%) que entre las mujeres (31,8%). Por quintiles de ingreso, sólo el 18,9% de los individuos en el nivel más pobre tiene una cuenta, mientras que este porcentaje asciende hasta el 55,5% en el quintil más rico” (Tuesta et al, 2015, p.13).

Tabla 2: Tenencia de una cuenta por nivel de ingreso en Argentina



Fuente: Tuesta et al (BBVA Research 2015)

En nuestro país, existen factores que contribuyen al deterioro en el nivel de inclusión financiera, como ser, desde el lado de la demanda: el bajo nivel de educación financiera, los bajos e inestables ingresos en una porción significativa de la población, así como también factores culturales que fomentan que personas en situación de vulnerabilidad se sientan autoexcluidas. Desde el lado de la oferta existen: altos costos operativos debido a ausencia general de economías de escala para las transacciones financieras; dificultad de obtener información confiable sobre clientes, lo cual limita capacidad de evaluar riesgos; y escasa innovación en productos, al no explotarse canales más económicos como la telefonía móvil, los agentes no bancarios, o la capacidad de captar ahorro como un mecanismo de financiación primario. La buena noticia es que el país está invirtiendo cada vez más en inclusión financiera. La mala noticia es que el nivel de bancarización continúa siendo bajo.

Además del bajo nivel de apertura de cuentas bancarias por parte de la población de bajos recursos, las cuentas existentes se usan más para hacer transacciones que para ahorrar.

En los últimos años, y principalmente luego de la crisis de 2008, la inclusión financiera pasó a tener un lugar preponderante en la agenda pública de los gobiernos, al mismo tiempo que comenzó a ser promovida desde diversos organismos internacionales. El Grupo de los Veinte (G-20) estableció el tema de la inclusión financiera como uno de sus pilares en la Cumbre de Pittsburgh de 2009 y por ello se está convirtiendo en una prioridad para las autoridades, los organismos reguladores y las instituciones de desarrollo en todo el mundo. En 2011, la Alianza para la Inclusión Financiera (AIF) adopta la Declaración Maya, que propone convertir a la inclusión financiera en un factor determinante de las políticas públicas de los países en vías de desarrollo para la reducción de la pobreza, la estabilidad económica y el crecimiento. Cada país asume compromisos nacionales en pos de lograr mayor inclusión financiera, y a través de está, contribuir a los ODS de las Naciones Unidas, particularmente al objetivo número uno, correspondiente a erradicar la pobreza en todas sus formas. En julio de 2017, 63 países asumieron compromisos nacionales, lo que representa el 57% de la población no bancarizada a nivel mundial. Los temas más comunes en el marco de los compromisos asumidos son servicios financieros digitales, empoderamiento de clientes financieros, y análisis de datos sobre inclusión financiera (AFI, 2017). Más adelante, los miembros de la AFI acordaron fortalecer la efectividad de los compromisos asumidos a través de la Declaración Maya mediante la definición de objetivos de impacto y la medición de su evolución y cumplimiento a través de indicadores comunes para todos los países miembros. En el Acuerdo de Sasana, en septiembre de 2013, lanzaron el índice de inclusión financiera, a través del cual podían empezar a medir el avance conjunto, así como también realizar un diagnóstico y evaluar la situación particular de su propio país. El próximo paso de la red fue la firma del Acuerdo Maputo en el año 2015, el que puso el foco en el acceso a

financiamiento de pequeñas y medianas empresas. Por último, en 2016 se firmó el Plan de Acción Denarau centrada en la inclusión financiera de mujeres para contribuir al empoderamiento femenino a fin de contribuir al Objetivo de Desarrollo Sostenible número cinco, relativo a cerrar a nivel internacional la brecha de género existente.

A nivel internacional, puede observarse que los países que han logrado mayores avances en términos de inclusión financiera son aquellos que han creado un entorno regulatorio propicio, acompañado de medidas adecuadas de protección al consumidor, pero que a su vez han fomentado la competencia, permitiendo a las instituciones bancarias y no bancarias innovar y ampliar el acceso a los servicios financieros.

Argentina no es la excepción. Desde comienzos de la década se están realizando avances en este tema y, sobre todo desde la llegada de la nueva gestión al gobierno nacional, la inclusión financiera ha sido planteada como un objetivo prioritario. En el año 2015 se puso en marcha el Plan Nacional de Bancarización Inclusiva. Durante el año 2016 se estableció la gratuidad de las cajas de ahorro y el otorgamiento de tarjetas de débito, se realizó una ampliación en las prestaciones admitidas para las cajas de ahorro originadas para el pago de planes o programas de ayuda social, se habilitó una Plataforma de Pagos Móviles (PPM) para que las entidades financieras ofrezcan servicios de transferencias inmediatas de fondos y/o pago de bienes y servicios a cuentas de terceros adheridos al PPM, apertura de cajas de ahorro a través de medios electrónicos y flexibilización de requisitos, entre otras. En 2018, se creó bajo la órbita del Ministerio de Finanzas de la Nación, el Consejo de Coordinación de la Inclusión Financiera, que tiene como principal objetivo la elaboración e implementación de una estrategia de inclusión financiera para el desarrollo de políticas de acceso universal a servicios bancarios y financieros, lo que incluye proponer programas y planes específicos que desarrollen el impulso al crédito, al microcrédito y a la educación financiera, así elaborar un proyecto de marco regulatorio que facilite las condiciones para lograr mayor inclusión

financiera. Siguiendo estos lineamientos, en noviembre de 2017 se presentó en Cámara de Diputados un proyecto de ley que planteaba la necesidad de desarrollar una Estrategia Nacional de Inclusión Financiera.

Actualmente, los principales desafíos regulatorios en Argentina para promover mayor inclusión financiera están relacionados a la necesidad de:

- 1) Crear un **marco regulatorio integral** para la inclusión financiera: Las leyes de inclusión financiera regulan, en la mayoría de los casos, temas puntuales como pago y dinero electrónico, o la creación y manejo de cuentas simplificadas, sin tener un mayor alcance en materia de productos financieros como el crédito y los seguros (De Olloqui, Andrade y Herrera, 2015).
- 2) Fomentar **mayor coordinación público-privada**: La articulación público-privada es imprescindible, ya que *“mientras que el rol del gobierno se vincula mayormente con medidas orientadas a fortalecer la coordinación y articular a todos los actores, asegurar mercados financieros completos, apoyar las innovaciones tecnológicas y nuevos modelos empresariales, mejorar la capacidad financiera de empresas y hogares, y brindar un marco regulatorio favorable; es el sector privado que, en definitiva, brinda la mayoría de los servicios financieros”* (BID, 2015). Por otra parte, teniendo en cuenta la amplia gama de servicios financieros que son necesarios, es poco probable que una única clase de proveedores de servicios pueda suministrar todos los productos que los pobres necesitan. De esta manera, se vuelve indispensable generar los incentivos y mecanismos para la creación de un ecosistema altamente interconectado.
- 3) Explotar el potencial de los **servicios financieros móviles**, debido a que el futuro de los servicios financieros tendrán lugar en el mundo digital, y porque este canal disminuye significativamente los costos de su provisión. La digitalización de pagos puede jugar un

rol importante en la inclusión financiera, ya que transferir el pago de salarios y planes sociales gubernamentales desde una cuenta bancaria lleva a la población tradicionalmente más excluida a familiarizarse con estos canales (Demirguc-Kunt et al, 2015). En Argentina, “mientras sólo uno de cada dos argentinos tiene acceso a una cuenta bancaria, hay un celular y medio por persona. Contemplando el 40% de menores ingresos, sólo uno de cada tres puede acceder a algún servicio financiero básico, mientras que nueve de cada diez es titular de una línea telefónica celular. El país presenta tasas de suscriptores a telefonía móvil y usuarios de internet que superan entre 62% y 80% a la del promedio del planeta. Estas son, respectivamente, del 147% y 69% de la población mientras los ratios de ATMs y sucursales bancarias por cada 100 mil habitantes son de 61 y 13.” (Carballo, 2017) Más allá de la cantidad de celulares, al comparar la cantidad de suscripciones activas de banda ancha móvil por cada 100 habitantes, Argentina está muy lejos de los países desarrollados e incluso de los países más avanzados de la región como Brasil y Chile, por lo que, más allá de la disponibilidad de líneas de celulares, el costo del acceso a internet todavía genera que muchas personas no estén conectadas de manera constante.

Tabla 3: Líneas de Celulares cada 100 habitantes en 2012 por país



Fuente: Tuesta et al (BBVA Research 2015)

Tabla 4: Suscripciones de banda ancha móvil activas cada 100 habitantes



Fuente: Tuesta et al (BBVA Research 2015)

5. Las Microfinanzas como Estrategia de Desarrollo

Las microfinanzas comprenden la prestación de servicios financieros de calidad a personas de bajos ingresos, promoviendo la generación de activos, la estabilización del consumo y la protección contra riesgos. Inicialmente, el término estaba relacionado casi exclusivamente a los microcréditos, que son préstamos de bajo monto a prestatarios sin salario y con escasas o nulas garantías, pero se ha ampliado para incluir una variedad de servicios, como ahorros, seguros, pagos y remesas.

Si bien el concepto de créditos enfocados en fomentar la independencia económica de pequeñas unidades de negocio no es algo nuevo, y de hecho, existe desde mucho antes de que se creasen instituciones que se ocupan especialmente de otorgar este tipo de financiamiento, el concepto de microcrédito propiamente dicho nació como propuesta del economista Dr. Muhammad Yunus. Fue él quien popularizó el término y quien llevó alrededor del mundo la evangelización respecto de la solvencia de las personas en situación de pobreza como sujetos de crédito y otros servicios financieros.

Para entender cómo surgen y bajo qué lógica funcionan los microcréditos, es importante conocer la historia de este economista bengalí. Yunus (1997) vive en Bangladesh,

uno de los países más pobres del planeta, donde las catástrofes naturales son frecuentes, la desnutrición y el analfabetismo alcanzan a la gran mayoría de los habitantes, y un gran porcentaje de la población vive en la calle sin agua potable ni techo. Luego de obtener un Doctorado en Economía en la Universidad de Vanderbilt en Estados Unidos, Yunus vuelve a Bangladesh en el año 1974 y se percata de que los modelos económicos que había aprendido no tienen utilidad a la hora de querer atacar el problema de pobreza estructural que existe en su país. Diseñó, en conjunto con alumnos de la universidad en donde enseñaba economía, una prueba piloto de otorgamiento de pequeños créditos que, posteriormente, en el año 1976, se transformó en el mundialmente conocido Banco Grameen, que presta dinero a la población más pobre del país y que carece de garantías para poder solicitar crédito en instituciones financieras formales. Vale mencionar que, en esta anécdota que ilustra el inicio de las microfinanzas, el proceso se dio al revés; en lugar de ser un país desarrollado el que llevó a cabo una transferencia de conocimiento a un país en vías de desarrollo, se trata de una empresa social generadora de un instrumento financiero innovador y creada en uno de los países más pobres del mundo la que lleva a países desarrollados su experiencia en generar modelos que articulan la rentabilidad económica con el impacto social a los fines de lograr la inclusión financiera de la población más vulnerable.

El primer préstamo que dio Yunus fue de 27 dólares de su propio bolsillo, asumiendo él mismo el riesgo ante la falta de devolución por parte de la prestataria. Su beneficiaria fue una mujer que hacía muebles de bambú y que estaba presa de una relación abusiva con su prestamista, quien le prestaba el dinero para comprar sus materiales de trabajo pero luego la obligaba a que le vendiera su producción. En este círculo vicioso, la mujer se quedaba con tan sólo unos pocos centavos para ella. Yunus descubrió que cada pequeño préstamo podía producir un cambio sustancial en la posibilidades de alguien sin otros recursos para sobrevivir. Ahora bien, ¿cómo podía hacer esta mujer, que no tenía ninguna documentación

ni garantía, para recurrir a una institución formal en busca de financiamiento? ¿Y qué institución formal otorgaría un crédito de un valor monetario tan pequeño, que era incluso superado por el valor de los trámites administrativos necesarios para generar dicho crédito?

La historia de esta prestataria es la historia de millones de personas. Según datos del Grupo Consultor Para Asistir A Los Pobres (CGAP) del Banco Mundial, *"alrededor de la mitad de los adultos en edad laboral en todo el mundo están excluidos de los servicios financieros formales, y en el caso del quintil de ingresos más bajos, el porcentaje asciende al 77%"* (Cull, Ehrbeck y Holle, 2014, p.2). Tradicionalmente, los bancos y otros proveedores de servicios financieros formales, como las compañías de seguros, consideraban que los pobres no constituían un mercado viable, por lo que las tasas de penetración de los servicios financieros formales en los países en desarrollo son extremadamente bajas.

La exclusión financiera suele imponer altos costos de oportunidad. Esto se evidencia en que las familias pobres dependen de mecanismos informales para financiarse y ahorrar, tales como familiares y amigos, mecanismos de crédito rotatorio, casas de empeño, usureros, ahorros debajo del colchón. En este tipo de elecciones financieras, forzadas por los límites impuestos por la vulnerabilidad, quizá no logran reunir la totalidad del dinero que necesitan para llevar a cabo sus planes de inversión. Tanto el otorgamiento como el almacenamiento de dinero está expuesto a robos, las tasas de interés que deben pagar son altísimas y las tareas de cobranza por parte de usureros frecuentemente incluyen situaciones de violencia y amenaza.

La exclusión financiera de los pobres responde a una falla del mercado de capitales y la búsqueda de su corrección justifica la existencia de programas de microfinanzas (Alonso, 2001, p.22). Los créditos para microempresas se ven afectados, por un lado, por la falta de información que tienen los bancos para analizar el perfil de riesgo de los microemprendedores, y por otro, por los altos costos operativos que implica otorgar una multiplicidad de créditos de tan bajo valor. En lo que respecta al perfil de riesgo del cliente,

el banco acude a ciertos indicadores ya validados por el mercado, tales como la reputación adquirida por el cliente, su historial crediticio, sus fuentes de ingreso regular o la presencia de activos colaterales. Las personas en situación de vulnerabilidad no cumplen con ninguno de estos requisitos. Si tienen la capacidad y la disposición de pagar por el crédito que contraen, no tienen forma de demostrarlo formalmente. Además de estos factores, existe otro de tipo psicológico, y es que las personas en situación de vulnerabilidad son percibidas como más riesgosas o menos confiables, debido a que, por las condiciones en que viven, están expuestas a mayores situaciones de riesgo que el promedio de la población.

El aporte virtuoso de las microfinanzas consiste en la integración de dos mundos aparentemente diferentes, o distanciados históricamente, como son las personas en situación de vulnerabilidad social y económica, y los servicios financieros. El microcrédito tiene como objetivo beneficiar a las personas que no cuentan con garantías, empleo estable, un historial crediticio verificable u otros requisitos necesarios para acceder al crédito formal. Y no sólo eso; *"el préstamo Grameen no es sólo dinero: es una suerte de pasaporte para el conocimiento y la exploración de uno mismo. El beneficiario comienza a explorar sus potencialidades y a descubrir su oculta creatividad"* (Yunus, 1997, p.218).

El Banco Grameen tiene varias líneas de crédito: además de los préstamos para actividades generadoras de ingresos, ofrece préstamos para vivienda y para la adquisición de teléfonos móviles. Yunus (1997) afirma *"que los pobres son solventes; que es posible hacerles préstamos según una óptica comercial y generar beneficios; que los bancos pueden y deben estar al servicio de los desheredados de la tierra; y que, dejando de lado toda forma de altruismo, los bancos pueden, perfectamente, hacerlo por interés. Porque, en fin, tratar a los pobres como intocables y como parias no sólo es moralmente indefendible, sino que es*

además completamente ineficaz desde un punto de vista financiero" (p.41).⁶ De esta manera nace, junto con la figura del microcrédito, el concepto de empresa social⁷ (Yunus, 2010, p.3), una institución cuyo fin social es tan importante como su fin económico. Esto se evidencia, además del fin inclusivo del producto que ofrece el Banco Grameen, en el hecho de que, actualmente, el dinero prestado pertenece en su totalidad a sus propios depósitos, de los que dos tercios provienen de los mismos prestatarios, que, a su vez, son los propietarios del banco. Además, emplea a mujeres en situación de pobreza de la comunidad como operadoras de crédito de sus propias aldeas, a fin de que el dinero de la institución alimente el desarrollo local.

El fenómeno del microcrédito en Bangladesh y su exportación a otros países generó una explosión de provisión de servicios microfinancieros. Las primeras en otorgar microcréditos fueron organizaciones de la sociedad civil. Hacia la década del ochenta, a medida que crecen y alcanzan suficiente escala para pagar sus costos operativos, comienzan a generar alianzas estratégicas con bancos locales. En esta asociación, los bancos aportan el capital económico, en tanto ellas colaboran con su conocimiento territorial, la metodología crediticia adaptada al público en situación de vulnerabilidad y el recurso humano calificado para llevar a cabo el servicio.

⁶ Sobre este mismo argumento va a hacer hincapié otro economista, C.K. Prahalad (2014), al referirse a “la fortuna que se encuentra en la base de la pirámide”, y al cual analizaremos con detalle en la sección de “El rol del Estado en el Desarrollo Económico”.

⁷ Una empresa social tiene el objetivo de resolver un problema social a través de modelos de negocios, incluyendo la creación y venta de productos o servicios. Desde el Laboratorio Creativo de Grameen, se resolvieron algunos principios de las empresas sociales:

- Su objetivo es el alivio de la pobreza o alguna problemática específica (educación, salud, acceso a tecnología o medio ambiente), que amenazan a las personas y sociedades; no maximizar ganancia.
- La compañía aspira a la sostenibilidad financiera y económica.
- Los inversores reciben sólo lo que aportaron; no se reparten dividendos.
- Las ganancias se invierten en la mejora o expansión de la empresa.
- La empresa tendrá conciencia ambiental.
- Los empleados tienen sueldos competitivos dentro del mercado. (Yunus, 2010).

En el desarrollo de las microfinanzas, han sido las organizaciones no gubernamentales las primeras en identificar la amplia demanda insatisfecha, en diseñar metodologías pertinentes y en lanzarse al mercado a buscar el mejor equilibrio posible entre impacto social y sostenibilidad económica. De acuerdo a un estudio realizado por la Universidad de Harvard⁸, la principal desmotivación que enfrentan los bancos para ingresar a este mercado está relacionada con los altos costos operativos (40%), la ausencia de personas y red de sucursales para atender al segmento (32%) y los controles a las tasas de interés (29%). Sin embargo, los bancos tienen fuertes ventajas competitivas: una red de sucursales propia, infraestructura tecnológica, personas calificadas en tareas de apoyo (marketing, legales, logística), presencia y marca reconocida en el mercado, fondeo barato a través de los depósitos y una estructura que les permite abaratar costos. Por otro lado, son los factores negativos los que los disuadieron durante un tiempo prolongado de incursionar en esta industria: desconocimiento del público objetivo, altos costos operativos, tarea intensiva en recursos humanos, falta de personal capacitado en trabajo de campo y metodologías crediticias específicas (Delfiner y Perón, 2007).

Luego de una década de gestión asociada entre bancos y organizaciones sociales, hacia los años noventa, las instituciones financieras pudieron constatar de primera mano que las microfinanzas son, efectivamente, un negocio rentable. En este momento, se producen dos fenómenos de manera simultánea: por un lado, muchos bancos con años de experiencia en la provisión de servicios financieros al público objetivo tradicional comienzan a invertir en su propia línea de microfinanzas, a la vez que organizaciones de la sociedad civil que crecieron significativamente en estructura a partir del otorgamiento de microcréditos, deciden transformarse en una institución financiera formal y regulada con el objetivo de hacer masivo el otorgamiento de créditos.

⁸ Estudio realizado en 220 bancos comerciales de 78 países.

El sector privado, entonces, también comienza a interesarse por el potencial de mercado que los millones de microemprendedores representan. Los nuevos participantes de este segmento del mercado, entre los que se incluyen bancos comerciales, compañías de tarjeta de crédito y de financiamiento, ofrecen productos de crédito y otros servicios financieros para los consumidores con niveles de ingreso cada vez más bajos. La participación del sector privado en el sector de las microfinanzas es crucial para C.K. Prahalad (2014), quien sostiene que *“se ha mantenido sólo marginalmente involucrado en resolver los problemas del 80% de la humanidad. Los consumidores de la base de la pirámide reciben productos y servicios a un precio asequible, pero más importante aún, logran el reconocimiento y el trato justo. La construcción de autoestima y motor emprendedor en la base de la pirámide es probablemente la contribución más duradera que el sector privado puede hacer”* (prefacio).

Desde la década del setenta hasta el presente, las microfinanzas pasaron de ser una prueba piloto para ayudar al desarrollo de microempresas en entornos de alta vulnerabilidad social y económica, a convertirse en una iniciativa mundial tendiente a hacer más accesibles los servicios financieros. El microcrédito es una herramienta interesante porque puede servir de plataforma para el desarrollo servicios relacionados a otras dimensiones del desarrollo humano. Por ejemplo, como canal para desarrollar programas educativos a través de créditos a estudiantes; o sanitarios, a través del otorgamiento de seguros de salud; o bien para acercar nuevas tecnologías que permitan mayor integración social de las personas en situación de pobreza, como la realización de pagos vía celular.

Vale mencionar que, mientras la herramienta del microcrédito en Bangladesh estuvo orientada a población en extrema pobreza, el concepto de microfinanzas que tomó mayor impulso en América Latina es el enfoque de la prestación de servicios financieros integrales focalizada en clientes excluidos del sistema bancario, que busca generar oportunidades para

emprendedores de la micro y pequeña empresa. Exceptuando el caso de algunas organizaciones de la sociedad civil que atienden personas en situación de alto nivel de vulnerabilidad social y económica, en general, las microfinanzas en América Latina no están orientadas a prestar servicios a personas en situación de extrema pobreza. Este público continúa estando bajo la órbita de las políticas públicas de desarrollo social a través del otorgamiento de planes sociales. En este marco, los servicios financieros inclusivos pueden contribuir a promover la inclusión social y la reducción de la pobreza, pero no constituyen una competencia única y exclusiva de la industria microfinanciera.

Las microfinanzas, como estrategia de inclusión financiera, pasaron a formar parte de la agenda de trabajo de organismos internacionales. En el año 1997, por ejemplo, se organizó la Cumbre del Microcrédito para atraer la atención de líderes mundiales. La Cumbre concluye con el objetivo de otorgar microcréditos a 100 millones de personas pobres para finales del año 2005. Por otro lado, en 1998 la Asamblea General de las Naciones Unidas promulga una Resolución declarando el año 2005 como Año Internacional del Microcrédito⁹. Los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS)¹⁰, impulsados en el año 2016 como un llamado a la adopción de medidas para poner fin a la pobreza, se basan en los anteriores Objetivos de Desarrollo del Milenio e incluyen algunas nuevas temáticas, tales como el cambio climático, la innovación, el consumo responsable, entre otros. Los ODS están intrínsecamente ligados unos con otros, por lo que efectos sobre unos de ellos afectará a los demás, a la vez que no pueden pensarse medidas en una dimensión en forma aislada al resto. Actualmente, la inclusión financiera tiene un rol fundamental en el marco de los ODS, impactando en forma

⁹ En el año 1998, la Asamblea General de las Naciones Unidas declaró el 2005 como el Año Internacional del Microcrédito según la resolución 53/197 con el fin de impulsar el microcrédito como una herramienta de erradicación de la pobreza en todo el mundo, invitando a gobiernos, organizaciones no gubernamentales y empresas a sumar a la causa desde el rol que cada institución juega.

¹⁰ Para mayor información sobre los ODS, consultar el sitio web del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD): <http://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals/resources.html>

directa en tres de ellos, a saber: el fin de la pobreza, el trabajo decente y crecimiento económico, así como la reducción de las desigualdades.

Tabla 5: Rasgos distintivos de las microfinanzas

Área	Finanzas tradicionales	Microfinanzas
Metodología crediticia	<ul style="list-style-type: none"> • Basada en una garantía • Requiere documentación formal • Poco intensiva en mano de obra • Cancelación de préstamos en cuotas mensuales, trimestrales o anuales 	<ul style="list-style-type: none"> • Basada en características personales • Escasa o nula documentación • Muchas horas-hombre por préstamo • Cancelación de préstamos en pagos semanales o quincenales
Cartera de préstamos	<ul style="list-style-type: none"> • Montos variables; algunos muy altos • Garantías físicas • Cartera variada • Atraso en la cartera estable 	<ul style="list-style-type: none"> • Cartera compuesta por montos pequeños • Técnicas que generan garantías implícitas • Cartera con poca diversificación • Cartera con atrasos volátiles
Costos operativos	<ul style="list-style-type: none"> • Relativamente bajos • Gastos operativos variados: personal, infraestructural, servicios, publicidad, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Altos, cuadriplica en promedio los costos de finanzas tradicionales • Principalmente, gastos en personal
Estructura de capital y organización	<ul style="list-style-type: none"> • Accionistas individuales e institucionales con fines de lucro • Institución privada autorizada por el órgano regulador existente • Organización centralizada con sucursales en las ciudades 	<ul style="list-style-type: none"> • Fundamentalmente accionistas institucionales sin fines de lucro • Surgen generalmente por conversión de una ONG • Serie descentralizada de pequeñas unidades en áreas con infraestructura débil
Fondeo	<ul style="list-style-type: none"> • Depósitos del público, líneas externas, obligaciones negociables, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Principalmente subsidios o préstamos con facilidades. Capital propio. En etapas más avanzadas, pueden captar depósitos.
Cientela	<ul style="list-style-type: none"> • Empresas formales e individuos asalariados con niveles de ingresos y educación medio-altos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Empresarios e individuos de bajos ingresos, firmas familiares, con niveles de ingresos y educación medio-bajos.

Fuente: DELFINER, M. Et al (2006).

El microcrédito, como herramienta de financiamiento inclusivo, aporta al desarrollo social y económico de un país al fortalecer el sector de la microempresa y al promover la inclusión financiera de la población social y económicamente vulnerable.

5.1 Las Instituciones de Microfinanzas

Las instituciones de microfinanzas son entidades que otorgan servicios financieros a poblaciones de bajos recursos, quienes, por no cumplir con determinados requisitos formales, quedan fuera de la órbita del sistema financiero formal. Estas instituciones ofrecen productos y servicios adaptados a las necesidades y capacidad de respuesta de personas en situación de vulnerabilidad social y económica dueñas de pequeñas unidades económicas.

Se trata de colocaciones masivas de créditos, dispersas en miles de pequeñas operaciones, lo que evita la concentración del riesgo que afecta a la banca formal. Los préstamos son pequeños, con plazos más cortos y tasas de interés más altas. Los clientes poseen negocios informales, por lo que la evaluación de su capacidad de pago supone un exhaustivo relevamiento de información en el lugar de trabajo del solicitante. El asesor de crédito elabora personalmente el flujo de caja del cliente para verificar su capacidad y voluntad de pago. Esta particularidad supone un importante esfuerzo de parte de las entidades, pues deben recopilar una documentación mínima del prestatario y de sus ingresos familiares, acudir a otras fuentes de referencia, cruzar información, analizar la pertinencia y el monto más apropiado para la inversión, y defender el caso, si así lo considera, ante un comité de crédito.

Además de proveer financiamiento, las instituciones de microfinanzas cumplen una valiosa tarea en términos de educación financiera, desarrollo comunitario y acompañamiento en la gestión del emprendimiento, a fin de generar negocios sostenibles en el largo plazo. Ayudan a las familias a reconsiderar las prioridades en materia de gastos y estabilizar el consumo, una función valiosa para hogares afectados por corrientes de ingresos irregulares e impredecibles. María Silvia Abalo, Directora de la Red Argentina de Instituciones de Microcrédito (RADIM), *“la tarea de las instituciones de microcrédito es acompañar al emprendedor integralmente”* con el fin de que, con el tiempo, puedan pasar a la economía formal” (La Nación Online, 2017).

Las organizaciones que proveen este tipo de productos deben tomar decisiones en términos del equilibrio entre su rentabilidad económica y el impacto social que desean generar, las cuales afectan sus objetivos institucionales, así como las características de su modelo de implementación. En este sentido, existen dos enfoques respecto al abordaje de las

microfinanzas en función de si las instituciones privilegian la sustentabilidad económica o el impacto social.

El **enfoque financiero de las microfinanzas** plantea, desde una perspectiva de mercado, que las instituciones deben acentuar la rentabilidad económica por sobre el impacto social y ofrecer solamente servicios financieros. Operan bajo la premisa de que el impacto económico se generaría por la expansión de la oferta de servicios financieros que permite a los clientes elegir entre mayor cantidad de opciones individuales, y que el impacto social puede lograrse sin que sea necesario proveer otro tipo de servicios, además de los financieros. Son aquellas instituciones que suelen dar crédito a título individual (aunque no todas las instituciones que dan crédito individual tienen una visión más comercial) a clientes con mayor nivel de maduración en sus emprendimientos. En general, ponen sus esfuerzos más en el desarrollo del producto financiero que en el acompañamiento y fortalecimiento integral del emprendedor. Los detractores de esta visión sostienen que enfatizar el fin financiero por sobre el social desvirtúa el objetivo primario del microcrédito, que es aliviar la pobreza, y dan rienda suelta para incrementar, sin ningún miramiento ético, las tasas de interés.

En **enfoque social de las microfinanzas** hace hincapié en el impacto vinculado al alivio de la pobreza y a la mejora en la calidad de vida de los hogares que se sustentan en el desarrollo de estrategias de autoempleo. Considera a los microcréditos como parte de programas integrales que requieren la prestación conjunta con otros servicios de carácter no financiero. Las instituciones que apuestan a esta visión invierten en metodologías de crédito grupal a través de las cuales el producto financiero es un canal para trabajar otros aspectos ligados al desarrollo del emprendedor, tales como la capacitación, la educación financiera y la generación de capital social, y en algunos casos, otras cuestiones atinentes al desarrollo humano, como la gestión de la salud y educación familiar.

La rentabilidad económica de las instituciones de microfinanzas está determinada por la tasa de interés que cobran, así como por la escala que logran. Muchos piensan que si las instituciones de microfinanzas buscan asistir a una población de bajos recursos, las tasas de interés deberían ser bajas y accesibles a las posibilidades de estas personas, ya que no se puede llegar a cubrir las necesidades de personas de bajos recursos ofreciendo altas tasas de interés. Ahora bien, en líneas generales, ser pobre es caro. Es más caro pagar una garrafa que tener conexión de red a gas natural; es más caro costear remedios en forma particular que contar con una obra social; es más caro pagar un alquiler sin garantía que con garantía; y de la misma manera, es más caro contratar un microcrédito que un crédito tradicional en un banco formal.

El hecho de que la tasa de interés de un crédito adaptado a una población de bajos recursos sea más alto que la tasa de interés para la clase alta es un tema controversial y muy discutido a lo largo de la historia de las microfinanzas. La preocupación respecto de que los pobres paguen tasas de interés elevadas es legítima, ya que altas tasas de interés pueden reducir las oportunidades de negocio rentables y limitar la acumulación de activos de las personas de bajos ingresos. El debate, en el fondo, se pregunta qué es más importante, si el precio del microcrédito o el acceso a un servicio financiero que previamente estaba vedado. En la ausencia de productos de microfinanzas, las poblaciones de bajos recursos se financian mayoritariamente con prestamistas locales, quienes les prestan dinero y les exigen un pago diario que puede llegar a alcanzar el 150% de interés mensual. Quienes defienden el acceso frente al costo del microcrédito dicen que no hay que comparar la tasa de los microcréditos contra la tasa de los créditos bancarios, sino contra las tasas de los prestamistas locales, porque estas son su fuente habitual de financiamiento.

Por otro lado, cuando analizamos la razón de los mayores costos de la tasa de interés, nos encontramos con que los préstamos son más caros de procesar porque toma más tiempo

evaluar la situación del emprendimiento y determinar la solvencia del cliente. Las evaluaciones crediticias que realizan las instituciones de microfinanzas suelen ser presenciales, por lo que enviar un representante de la institución a zonas alejadas o de difícil acceso suele ser costoso. Además, los microcréditos son más reducidos en monto que los créditos tradicionales. Para llegar al punto de equilibrio, las instituciones de microfinanzas tienen que dar mayor cantidad de créditos que las instituciones bancarias, y además, la gestión individual de crédito también resulta más onerosa y la cantidad de recursos humanos para la administración de la cartera es mayor. Todos estos factores inciden en que el costo de operación de una institución de microfinanzas sea muy superior a la de la institución bancaria, y este costo, tal como es esperado, se refleja en el valor de la tasa de interés. Las instituciones de microfinanzas tienen que cobrar tasas de interés más altas que las tasas bancarias tradicionales para cubrir sus costos y mantener el servicio disponible. Y aquí es donde cobra particular importancia el acceso al crédito, puesto que si las instituciones de microfinanzas privilegian su fin social ante su fin comercial, corren el riesgo de quedar fuera de operaciones en el mediano plazo y de dejar a los clientes sin la oportunidad de tomar crédito.

Como dijimos, existen posiciones encontradas en torno al valor de la tasa de interés. Aquellos que enfatizan la dimensión social, sostienen que las microfinanzas deben tener una tasa incluso más baja que la tasa de interés de los créditos tradicionales, y si esto no puede lograrse a fuerza de eficiencia, deberían estar subsidiadas. Otras posturas que defienden la sostenibilidad de las microfinanzas como fuente de oportunidad de inclusión financiera, manifiestan que si el crédito empeorara la situación de los prestatarios, estos, como seres racionales que son, o bien no hubieran solicitado el crédito la primera vez, o no lo hubieran renovado. Si las personas de bajos ingresos eligen dicha fuente de financiamiento es porque mejora de manera relativa la situación que tenían previamente.

La buena noticia es que hay evidencia empírica de que las instituciones de microfinanzas se vuelven competitivas a medida que ganan escala, y que en otros países, han logrado equiparar sus tasas a las del sector bancario. En el caso de Bolivia, Banco Sol redujo la tasa de interés efectiva del 65% en 1992 cuando tenía 4.500 clientes a 22% en 2005 cuando contaba con 55.000 (Delfiner y Perón, 2007). Además, la tecnología y los nuevos modelos de negocios están creando oportunidades para reducir costos e incrementar la escala. Por ejemplo, los bancos y las IMFs pueden utilizar redes de agentes no bancarios para desembolsar préstamos y cobrar los pagos, en lugar de enviar oficiales de crédito a zonas remotas, o utilizar aplicaciones móviles para sortear los costos de la distancia geográfica.

5.1.1 Tipología de metodologías crediticias

En función de los objetivos de la institución de microfinanzas y del tipo de público objetivo al que apunta, puede optar entre distintas metodologías crediticias que varían en términos de su perfil del cliente, de la asunción de responsabilidad a la hora de devolver el crédito y del nivel de construcción comunitaria que producen.

5.1.1.1 Grupo Solidario

Los grupos solidarios, en general, atienden a poblaciones de alto nivel de vulnerabilidad. Los montos de los créditos suelen ser bien bajos y los plazos de pago semanales o quincenales.

La metodología de grupos solidarios se basa en la premisa de que el crédito es solicitado por un grupo de personas, formado por entre tres y diez emprendedores, que responden solidariamente por los pagos de todos. Esto quiere decir que, si uno de los miembros del grupo sufre un retraso en el pago de la cuota, el resto debe hacerse cargo del pago a fin de que el grupo, como un todo, se mantenga al día con la devolución del crédito.

Además, ninguno de los integrantes del grupo puede renovar su crédito a menos que todos estén al día con las cuotas.

Debido a este carácter solidario, es importante que el grupo solidario se construya solo, sin ninguna asistencia externa, porque de esta manera, si surgen problemas, la institución puede mantenerse al margen y actuar como un mediador imparcial. Yunus (1997), quien utilizó esta metodología en el Banco Grameen, sostiene que *"individualmente, los pobres se sienten expuestos a todo tipo de peligros. El individuo solo propende a ser imprevisible e inseguro. En un grupo se beneficia del apoyo y la emulación de todos, su conducta se torna más regular y es más fiable en materia de préstamos"* (p.125). Por otro lado, la auto selección del grupo solidario sin intermediación por parte de la institución es fundamental, porque los miembros de la comunidad saben exactamente quién es confiable a la hora de devolver el dinero prestado y quién no. Las personas son extremadamente cuidadosas a la hora de elegir quién puede ingresar al grupo, ya que está en juego su propio acceso al crédito en el futuro.

La metodología de grupo solidario tiene dos objetivos: por un lado, busca la eficiencia a los fines de poder alcanzar economías de escala, ya que a través de la práctica de la reunión colectiva la organización se asegura poder juntar en un mismo lugar a un gran número de clientes y poder atenderlos en simultáneo. Por otro lado, en el marco de un contexto de alta vulnerabilidad, la garantía solidaria reduce el potencial nivel de morosidad y permite incorporar el hábito de pago, incrementando el compromiso asumido a nivel individual.

5.1.1.2 Banco Comunal

Los bancos comunales son organizaciones de crédito y ahorro formados por diez a cincuenta personas que obtienen crédito para financiar sus pequeños negocios. Los miembros del grupo administran el sistema y garantizan los préstamos entre sí, a través de la conformación de una Junta Directiva que lleva a cabo las distintas tareas, a saber: realizar los

pagos de las cuotas del crédito, controlar los pagos de cada miembro, llevar registro del nivel de ahorro colectivo, resolver los problemas que se susciten al interior del grupo y activar la garantía solidaria cuando sea necesario. Los bancos comunales permiten, además del acceso a servicios financieros, fomentar el ahorro y el empoderamiento comunitario. Las instituciones de microcrédito que adoptan esta metodología propician un mayor acompañamiento de sus clientes y tienen objetivos institucionales que van más allá del crédito, como por ejemplo, lograr un impacto positivo en la gestión familiar de la salud y la educación.

Los bancos comunales surgen a partir de una institución promotora, que suele ser una organización no gubernamental local, la cual acompaña al banco comunal en su inicio y durante su primera etapa de crecimiento, hasta que alcanza un cierto nivel de maduración que permite que su dirección, que está formada por miembros de la comunidad elegidos en forma democrática por el banco comunal, pueda independizarse y administrarse en forma autónoma. Dado que en el banco comunal todos los miembros ahorran, el dinero almacenado constituye un fondo que pueden decidir prestar, y así se constituyen en forma simultánea en tomadores de préstamo y prestadores.

El banco comunal, tal como se conoce hoy, se ha basado en el modelo de crédito y ahorro diseñado por John Hatch, fundador de la Fundación para la Asistencia Comunitaria Internacional (FINCA, por sus siglas en inglés). La innovación de su modelo consiste en que pone la decisión en la comunidad, en lugar de en la institución. Una diferencia importante entre los bancos comunales y los grupos solidarios es que los primeros buscan desarrollar organizaciones comunitarias de carácter permanente que controlan sus propias finanzas y no dependen de créditos otorgados por entidades externas. Los bancos comunales ponen el

énfasis en los ahorros, utilizando los depósitos de sus miembros para financiar préstamos en lugar de recibir créditos de una fuente externa.¹¹

5.1.1.3 Crédito Individual

Los créditos a título individual se dan en los casos de mayor nivel de desarrollo por parte del microemprendedor, ya que se asume que la capacidad de pago de la persona es directamente proporcional al nivel de maduración del emprendimiento. De esta manera, podrá hacerse responsable de la devolución del capital y de sus intereses a título personal. En general, esta metodología la utilizan los bancos que incursionan en microfinanzas, así como las instituciones comerciales más grandes, que no están orientadas a los emprendedores en situación de mayor pobreza. El crédito individual requiere un contacto cercano con el cliente, por lo que suelen darse sobre todo en áreas urbanas en donde existe posibilidad de visitarlo con frecuencia. Dado que los asesores de crédito deben asignar una cantidad de tiempo considerable al seguimiento de cada cliente, suelen tener una cartera que va de los 60 a los 140 clientes, y el monto promedio del crédito es superior a los créditos otorgados a grupos solidarios o bancos comunales.

Además, existen también instituciones que utilizan estrategias mixtas entre la individual y la de grupos solidarios, y que consiste en utilizar el sistema de reuniones grupales con el fin de generar el hábito del pago del crédito así como la construcción de capital social entre los emprendedores, pero sin la obligación de la garantía de pago entre sus miembros.

¹¹ Más información sobre el origen y funcionamiento de bancos comunales en el sitio web de [FINCA](#).

5.2 El Desarrollo del Microcrédito en Argentina

Históricamente, Argentina se caracterizó más por tener una clase media trabajadora en relación de dependencia que un desarrollo masivo del emprendimiento de subsistencia, como sus vecinos andinos Bolivia y Perú. Es que, hasta mediados de los años setenta, el país conocía niveles relativamente cercanos al pleno empleo, a partir de lo cual *"se inicia un proceso de creciente deterioro del mercado laboral y de las condiciones de vida de la población, en un marco de implementación de políticas de apertura y reforma estructural, que tuvieron un fuerte impacto en el aparato productivo nacional"* (PNUD, 2005). De hecho, *"cuando recordamos que la distribución de la riqueza entre el decil más alto y el decil más bajo en 1974 era de 1 a 12 y hoy es de 1 a 44, hay motivos para reforzar la memoria larga"* (Fortunato y Salvia, 2005, p.5).

Los programas implementados en América Latina bajo el Consenso de Washington no han tenido el éxito esperado. Es más, han surgido problemas de equidad y eficiencia que los países deberán afrontar en años venideros. El Coeficiente de Gini pasa, en Argentina, de 0,34 en 1974 a 0,52 en 2004. En los dos deciles inferiores de la distribución ha crecido enormemente la marginalidad social (CEPAL, 1999). El proceso de apertura económica y privatización de la década del noventa, sumado a las externalidades negativas de las crisis económicas que se suscitaron durante este período, generaron un excedente de mano de obra, deterioraron las posibilidades de encontrar un empleo formal y dieron lugar a la proliferación de pequeños e improvisados emprendimientos de subsistencia. Fue recién a partir de los últimos años de la década del noventa, y sobre todo con la crisis de 2001, que se fueron consolidando cooperativas, asociaciones civiles de trabajadores desocupados, empresas recuperadas por los trabajadores y autogestionadas por movimientos sociales, trabajadores que han quedado fuera del mercado laboral y que crearon una unidad productiva propia y familiar para poder sostener los ingresos de su hogar. Debido a esta génesis, la actividad

microempresaria no es considerada, en nuestro país, la primera opción ocupacional a ser elegida, sino que es una instancia temporal en momentos de crisis de la cual se espera salir para volver a la situación deseable de empleo formal.

El nivel de pobreza se incrementó cuando a los pobres estructurales del país se sumaron los llamados "nuevos pobres" que provenían de la clase media excluida del mercado laboral (Minujín y Kessler, 1995). Estos nuevos emprendimientos fueron impulsados por hombres jefes de hogar que habían perdido el empleo, que tenían sacudida su autoestima y confianza en sí mismos, y, por lo tanto, les costaba imprimir en esta iniciativa una mirada de éxito y sostenibilidad. Al momento de analizar el microemprendimiento como actividad paliativa para el desempleo, podemos encontrar tres sectores diferenciados de la sociedad que se han vuelto hacia este fenómeno: las personas que han perdido su trabajo, cuya edad oscila en los 40 años y a quienes les resulta muy difícil volver a insertarse, el grupo compuesto por jóvenes y mujeres, quienes, frente a la falta de empleo formal por parte del jefe de familia, deben asumir un rol preponderante para sacar a flote a la economía familiar, y los inmigrantes de países limítrofes, sobre todo de aquellos provenientes de Bolivia y Perú, incorporando la tradición del emprendimiento de subsistencia de sus propios países.

El mercado de las microfinanzas en Argentina se encuentra en un estadio incipiente de desarrollo con instituciones de primera generación y con uno de los niveles más bajos de penetración de toda América Latina (Delfiner et al, 2006; Bekerman, 2008)¹². Se trata de un

¹² El sitio web de [Microfinance Gateway](#) realiza una caracterización del nivel de desarrollo en términos de finanzas inclusivas de cada uno de los países.

Perú tiene el entorno más propicio para la inclusión financiera a nivel mundial según el Microscopio Global 2016, elaborado por *The Economist Intelligence Unit*, lugar que comparte junto a Colombia. Los datos del Global Findex del Banco Mundial muestran que en 2014, aproximadamente 29% de la población (mayores de 15 años) tenía una cuenta en una institución financiera formal, frente a un 20% en 2011, porcentaje que sigue siendo bajo en el contexto de América Latina. De acuerdo a los datos publicados en el [Mix Market 2016](#), sitio web por excelencia que sirve de diagnóstico de la evolución del sector a nivel país (aunque con la limitación de que la información en el sitio se sube de manera colaborativa), Perú registra 73 instituciones de microfinanzas con un alcance de 4,1 millones de personas, que representa el 13,4% de la población.

sector joven, subdesarrollado en comparación a sus vecinos latinoamericanos, concentrado en torno a los grandes centros urbanos, y especializado casi exclusivamente en el otorgamiento de microcréditos. Tanto las condiciones macroeconómicas, con altos niveles de inflación, que disuaden de la entrada de inversiones externas, como la falta de regulación apropiada por parte del sector público, que no genera incentivos para las instituciones de microfinanzas ni les permite ampliar su capital prestable a partir de la capacidad de tomar ahorros del público, no están creando el escenario necesario para que las microfinanzas puedan experimentar un mayor crecimiento en el mediano o largo plazo.

El otorgamiento de servicios financieros a la población de bajos recursos a través de la figura del microcrédito surge en la década del ochenta, con iniciativas como Fundación Juntos en el año 1989, una experiencia del Banco Provincia de Buenos Aires, pero recién hacia fines de la década del noventa comenzó a tomar impulso, a partir de la incursión de distintas organizaciones de la sociedad civil que empiezan a incorporar el microcrédito a sus actividades. En la década del noventa nacen proyectos como Fundación Pro Vivienda Social, Fundación Emprender, Secretaría de Enlace de Comunidades Autogestionadas (SEDECA), Cáritas Quilmes, y el Banco Mundial de la Mujer. Por su parte, el sector público –en un proyecto conjunto con Acción Internacional¹³ y el sector privado- crea en 1997 el Fondo de

Bolivia ocupó el puesto número 13 en el ranking 2016 del Microscopio Global. Los datos del Global Findex del Banco Mundial muestran que en 2014, aproximadamente 42% de la población (mayores de 15 años) tenía una cuenta en una institución financiera formal, frente a un 28% en 2011. De acuerdo a los datos publicados en el [Mix Market](#) 2016, Bolivia registra 28 instituciones de microfinanzas con un alcance de 966.000 personas, que representa el 8,9% de la población.

Colombia ocupó, junto con Perú, el primer puesto en el ranking 2016 del Microscopio Global. Los datos del Global Findex del Banco Mundial muestran que en 2014, aproximadamente 38,4% de la población (mayores de 15 años) tenía una cuenta en una institución financiera formal, frente a un 30,4% en 2011. De acuerdo a los datos publicados en el [Mix Market](#) 2016, Bolivia registra 44 instituciones de microfinanzas con un alcance de 3,5 millones de personas, que representa el 7,3% de la población.

¹³ Acción Internacional es una organización sin fines de lucro que se dedica a facilitar el acceso a servicios financieros asequibles y de alta calidad en todo el mundo. Crean y apoyan instituciones de microfinanzas, impulsan a empresas emergentes innovadoras en el sector de la tecnología financiera mediante inversiones de

Capital Social (FONCAP S.A.)¹⁴ como promotor del fortalecimiento de instituciones de segundo piso, es decir, como organismo que otorga crédito a instituciones de microfinanzas para que puedan ampliar su cartera y lograr escala. Luego de la crisis de 2001, que deja a más del 50% de la población en una situación de pobreza, se multiplican las instituciones que comienzan a dar microcréditos, y este fenómeno constituyó una red de contención en el momento más grave de crisis social y económica acontecida en el país. Actualmente, las instituciones de microfinanzas más reconocidas en la Ciudad de Buenos Aires y la Provincia de Buenos Aires son: FIE Gran Poder S.A., OMLA S.A., Asociación Civil Avanzar por el Desarrollo Humano, Fundación ProVivienda Social, Mujeres 2000, Nuestras Huellas, así como los bancos públicos Ciudad Microempresas y Provincia Microempresas.

La única regulación existente en materia de microfinanzas en Argentina, la Ley 26.117 o Ley de Microcréditos¹⁵, fue aprobada en el año 2006. Apunta a promover las

impacto social, y son referentes en el ámbito internacional en el desarrollo de servicios financieros inclusivos. Tuvo un rol preponderante en el acompañamiento de nuevas instituciones de microfinanzas en América Latina.

¹⁴ FONCAP S.A. es una empresa publico-privada que fue creada por el decreto 675 del 21 de julio de 1997 con el objetivo de facilitar el desarrollo del sector de la microempresa a nivel nacional, y que pertenece al Ministerio de Finanzas de la Nación. FONCAP S.A. ofrece financiamiento y capacitación a organizaciones de segundo piso, así como también capacitaciones específicas para microemprendedores.

¹⁵ La Ley 26.117 de Promoción del Microcrédito para el Desarrollo de la Economía Social establece los lineamientos para el apoyo financiero en el marco de instituciones de la economía social, lo cual es un dato relevante porque al hacerlo, está tomando una postura, asumiendo el enfoque social de las microfinanzas, aquel que privilegia el alivio de la pobreza por sobre la sostenibilidad económica. En este sentido, la ley propone tres definiciones que son fundamentales a la hora de identificar el universo que queda comprendido bajo su intervención:

El artículo segundo de la ley define:

- A los **microcréditos** como aquellos préstamos destinados a financiar la actividad de emprendimientos individuales o asociativos de la Economía Social, cuyo monto no exceda una suma equivalente a los doce salarios mínimo, vital y móvil.
- A los **destinatarios de los microcréditos** como aquellas personas físicas o grupos asociativos de bajos recursos, que se organicen en torno a la gestión del autoempleo, en un marco de Economía Social, que realicen actividades de producción de manufacturas, reinserción laboral de discapacitados, o comercialización de bienes o servicios, urbanos o rurales y en unidades productivas cuyos activos totales no superen las CINCUENTA (50) canastas básicas totales para el adulto equivalente hogar ejemplo, cifra

actividades de las instituciones de microfinanzas sin fines de lucro y en el marco de la economía social, a través de la implementación, en el ámbito del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación, de un Programa de Promoción del Microcrédito a cargo de la Comisión Nacional del Microcrédito, organismo también creado por esta ley con el fin de ejecutar todas las acciones de apoyo y acompañamiento que propone por parte del Estado. En Argentina, el alcance de las microfinanzas está definido en el artículo segundo de la Ley 26.117, como aquellos préstamos destinados a financiar la actividad de emprendimientos individuales o asociativos de la Economía Social¹⁶, cuyo monto no exceda una suma equivalente a los doce (12) salarios mínimo, vital y móvil. El Programa de Promoción del Microcrédito incluye, entre otros, la creación de un Fondo Nacional que tiene el objetivo de capitalizar a las instituciones de microfinanzas mediante la asignación de fondos no reembolsables para subsidiar sus tasas de interés y costos operativos, a la vez que les brinda asistencia técnica y capacitación a los fines de su fortalecimiento institucional. Asimismo, exime a los fondos de microfinanzas del pago de impuestos nacionales. Por su parte, la Ley de Entidades Financieras no prevé la existencia, y por lo tanto, una figura legal que regule el funcionamiento de las instituciones de microfinanzas. Esto quiere decir que las IMFs no constituyen instituciones financieras formales, y por ello, no pueden tomar depósitos del

actualizada por el INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICA Y CENSOS DE LA REPUBLICA ARGENTINA (INDEC), por puesto de trabajo.

- A las **instituciones de microcrédito** como asociaciones sin fines de lucro, que pueden ser asociaciones civiles, cooperativas, mutuales, fundaciones, comunidades indígenas, organizaciones gubernamentales y mixtas, que otorguen microcréditos, brinden capacitación y asistencia técnica a los emprendimientos de la Economía Social.

Por otra parte, introduce una importante exención impositiva para las actividades del sector. Sostiene en su artículo 19 que las operaciones de microcréditos estarán exentas de tributar los impuestos a las ganancias, ganancia mínima presunta, al valor agregado, según corresponda.

¹⁶ Las organizaciones pertenecientes a la economía social incluyen: cooperativas y mutuales, cooperativas de trabajo, sindicatos, emprendedores de fábricas recuperadas, centros comunitarios, recicladores urbanos, bibliotecas populares, parroquias, centros de educación popular, grupos de jóvenes y mujeres, entre otros.

público ni están alcanzadas por regulaciones prudenciales del Banco Central de la República Argentina (BCRA). Los bancos públicos cuentan con programas de microcréditos asociados. Tal es el caso de Provincia Microempresas del Banco de la Provincia de Buenos Aires y de Ciudad Microfinanzas del Banco Ciudad. Esta última tuvo un notable crecimiento en el año 2017 cuando decide comprar la totalidad de la cartera de Cordial Microfinanzas, perteneciente al Banco Supervielle (Javier Blanco, 2017).¹⁷

En el marco de la dificultad del sector de las microfinanzas en Argentina a la hora de ganar escala, en 2017 nació Argenta, un programa destinado a otorgar préstamos accesibles a beneficiarios de la Seguridad Social, financiados con recursos del Fondo de Garantía de Sustentabilidad de la ANSES. La medida busca *"atender a los sectores que se encuentran alcanzados por un mayor grado de vulnerabilidad"*, ya que *"resulta necesario actuar con celeridad para implementar medidas que establezcan acceso a financiamiento y que se orienten a reducir los niveles de pobreza sensiblemente"* (Ambito Financiero, Agosto 2017). En 2017, se solicitaron 1,2 millones de créditos Argenta, en tanto la CONAMI otorgó 14.000 créditos. Emilio Basavilbaso, Director Ejecutivo de la ANSES, destacó que, con este programa estatal -que no tiene ningún costo fiscal, según el funcionario-, *"los beneficiarios podrán acceder a créditos sin tasas excesivamente altas, como ocurre con las del sistema financiero no bancario"* (Kanenguiser, julio de 2017). No queda claro si el Estado quiere dar muchas opciones o si los programas del Estado empiezan a competir entre sí. Lo que manifiesta este programa es que hay una necesidad de crédito en la población, aunque no necesariamente para fines productivos.

¹⁷ La compra de Cordial Microfinanzas incluye el personal de la empresa, una cartera compuesta por 7500 clientes que tomaron créditos por \$ 192 millones y 5 sucursales ubicadas en el barrio porteño de Flores, en la feria de La Salada, en Villa Celina, Laferrere y Olmos.

Más allá de que no es fácil discernir si el bajo nivel de desarrollo de las microfinanzas en el país se debe a la presencia de fallas de mercado (ineficiencias en la oferta y demanda), fallas de gobierno (inefectividad de la política pública o deficiencias en la regulación del sector) o simplemente cuestiones técnicas (disponibilidad de tecnología y personal calificado), una deficiencia sobre la que no existe duda es la escasa información que existe en cuanto al verdadero tamaño del mercado. ¿Qué cantidad de personas considerarían tomar un microcrédito con fines productivo en Argentina? ¿Cómo serían esos emprendedores? Se realizaron varios estudios a fin de determinar cuál es la demanda potencial de microcréditos en el país (PNUD, 2005; Fundación Andares, 2006; BID, 2006; BCRA, 2010), pero en esta investigación vamos a recurrir al más reciente (Carballo y Grandes, 2012), que es el estudio realizado por la Escuela de Negocios de la UCA, basándose en los datos obtenidos de la Encuesta de la Deuda Social Argentina 2010 y 2011, elaborada por el Observatorio de la Deuda Social Argentina, donde se incluyó un apartado sobre inclusión financiera, en el cual se pregunta la disposición a tomar crédito, separando las categorías consumo, vivienda y productivo, y las razones por las cuáles tomaría o no tomaría crédito. De acuerdo a este informe, la demanda potencial de microcréditos en el país se encuentra, en función del rango de ingresos que se tome como referencia, entre 1,1 y 2 millones de personas. Geográficamente, la demanda potencial se concentra en el Conurbano Bonaerense, Córdoba, Tucumán, Rosario y Mendoza. Vale mencionar que la demanda para vivienda supera a los fines de consumo y productivo. Y en 2012 aumenta hasta duplicar a la demanda de crédito para consumo, representando el 50% de la demanda potencial total. La demanda para consumo alcanza el 32% y la demanda de crédito para fines productivos, el 18%. Finalmente, de los individuos que no demandarían crédito y poseen las características para demandar un microcrédito, un 45% cree que no podría pagar las cuotas (26%) o que las tasas de interés son

muy altas (16%). Estos suman un total de 3 millones de personas que podrían sumarse a la demanda potencial.

Impulso Argentino (2015) realizó un estudio sobre la caracterización del mercado de las microfinanzas en Argentina. A continuación, revisaremos algunos de los hallazgos más interesantes del estudio. En primer lugar, siete de cada diez emprendedores son mujeres, lo cual le imprime a la intervención un perfil de género, y esto cobra importancia si retomamos el dato de que la pobreza afecta a las mujeres más que a los hombres. Además, *“en un contexto que a veces tiende a relegar a las mujeres a un rol de dependencia, el microcrédito fortalece líneas de transferencias hacia ellas, y la autonomía económica las empodera de un modo evidente”* (p.99). La edad promedio de los microemprendedores es de 42 años. En cuanto a sus niveles de instrucción, cinco de cada diez microemprendedores no terminaron el secundario, y sólo dos de cada diez declaran estudios superiores. Aproximadamente la mitad de los hogares son sostenidos por el emprendimiento como ingreso principal. Seis de cada diez hogares utilizan sólo la cobertura pública de salud, y en la misma proporción son propietarios de su vivienda. El negocio se desarrolla principalmente en sus viviendas en seis de cada diez casos. La informalidad es la regla para ocho de cada diez emprendedores. La compra de maquinarias y vehículos o la ampliación de instalaciones es el segundo destino principal del financiamiento (33%), luego de la incorporación de insumos y capital de trabajo (76%). 78% de los emprendedores no opera con ningún banco. Como contracara de la distancia material y simbólica que se percibe hacia las entidades bancarias, las oportunidades de financiación que ofrecen las instituciones de microcréditos construyen un vínculo cercano y un fuerte sentido de pertenencia.

En cuanto a la estructura de la oferta de servicios financieros inclusivos en Argentina, un estudio realizado por Impulso Argentino (2015) estima la existencia de 371 instituciones

de microfinanzas activas, siendo sólo diez de éstas las que persiguen fines de lucro. Los prestatarios activos son 76.333 y la cartera total de microcréditos declarada en el primer semestre de 2014 fue de 63,3 millones de dólares, siendo el 81% de esta cifra representativo del trabajo de las seis IMFs más grandes (p.8). De las 371 IMFs que menciona el estudio, 109 se encuentran en Buenos Aires, de las cuales 101 son organizaciones sin fines de lucro y tan sólo ocho tienen un modelo de negocios que persigue la sostenibilidad económica. En su mayoría, las organizaciones sostienen que no alcanza con sólo prestar dinero. Más del 70% de las entidades entrevistadas cuenta con servicios adicionales o “no monetarios”, tales como apoyo legal, capacitación, seguimiento, estímulo y asistencia previa, entre otras ofertas.

Por su parte, un informe anual de la Red Argentina de Instituciones de Microcrédito (RADIM) realizado en julio de 2017, en Argentina, y con una perspectiva un tanto más acotada que el estudio de Impulso Argentino previamente citado, ya que no toma en consideración a todos los pequeños oferentes de la economía social que forman parte del sistema de apoyo de la Comisión Nacional del Microcrédito, manifiesta que existen 51 instituciones de microfinanzas, de las cuales 25 están radicadas en la provincia de Buenos Aires y 9 en la Ciudad de Buenos Aires. Se puede observar que no hay ninguna institución de microfinanzas que concentre gran parte del mercado, sino más bien existe una dispersión de la oferta, así como una multiplicidad de instituciones de dimensiones muy pequeñas. En 2017, se registraron más de 74.000 prestatarios activos y más de 79.000 préstamos activos. La cartera bruta de microfinanzas alcanza 1.7 billones de pesos, y la cartera en riesgo a más de 30 días representa el 7.46%. En el período que *“va de diciembre 2016 a junio 2017, se observa que el sector está creciendo. Así lo evidencia el 29,9% de aumento en la cartera total. El crecimiento se ha debido más a la evolución de los préstamos promedio, que pasaron de 1.187 dólares en diciembre de 2016 a 1.429 dólares en junio de 2017, que a la*

cantidad de prestatarios" (RADIM, 2017, p.16). Más allá de esa información que pudo ser relevada caso por caso, se estima que existen 300 entidades dedicadas a las microfinanzas, según afirman en RADIM, con lo cual los montos y el número de personas alcanzadas son seguramente mayores. (La Nación, 2017).

6. El Rol del Estado en el Desarrollo Económico

El alivio de la pobreza constituye una responsabilidad pública enmarcada en un objetivo más amplio, como es la promoción de la igualdad de oportunidades en una sociedad. Según Rodgers (2000), un porcentaje significativo del presupuesto público se destina a prevenir la pobreza y asistir a personas de bajos ingresos, lo cual supone una razón de peso a la hora de explicar el tamaño y costo del Estado. La pobreza es cara no sólo para los pobres, sino para toda la sociedad, ya que disminuye la productividad de la fuerza laboral, el ingreso en concepto de impuestos y la capacidad del país para competir en la economía global.

La existencia de las microfinanzas para llevar servicios financieros a personas tradicionalmente excluidas del sector financiero formal, puede ser justificada desde la perspectiva de mejorar la eficiencia o de incrementar la equidad. En el primer caso, las fallas del mercado, al no proveer los mecanismos adecuados que posibiliten el acceso a servicios financieros en sectores de bajos ingresos, dejan excluida a una parte de la población de oportunidades que puedan alimentar su desarrollo, debido a que presentan un alto riesgo crediticio, no pueden ofrecer garantías apropiadas, y solicitan créditos de un monto tan pequeño que se dificulta pensar un modelo de negocio rentable a partir de estas necesidades. En este sentido, tendría lugar la intervención del Estado a los fines de generar las condiciones apropiadas para que estos servicios sean accesibles a las personas que más los necesitan y para que a partir del goce de estos servicios mejoren sus posibilidades de desarrollo.

En el segundo caso, el de incrementar la equidad, consiste en una decisión que se toma como sociedad para promover la igualdad de oportunidades de todos los ciudadanos, aumentando las posibilidades de inserción de aquellos menos favorecidos. Se puede incluir, dentro de los objetivos sociales, el de reducir la cantidad de individuos por debajo de la línea de pobreza, satisfacer las necesidades básicas de la población, etc. Cuando hablamos de equidad, Rawls se refiere al modo en que *“las instituciones sociales más relevantes distribuyen derechos y deberes fundamentales y determinan la división de las ventajas provenientes de la cooperación social”* (Osorio García, 2010). Según lo que él llama el principio de la justicia social, las desigualdades sociales y económicas deben resolverse de modo que resulten en el mayor beneficio de los miembros menos aventajados de la sociedad. Desde esta visión, la inclusión financiera debe empezar por aquellos que están en situación de mayor exclusión dentro de la sociedad.

En la dicotomía entre la eficiencia y la equidad, existe un debate vigente sobre si la población extremadamente vulnerable debería ser población objetivo de las microfinanzas o si, por el contrario, los programas de subsidio son más apropiados para este sector. Algunos plantean que existe un conjunto de necesidades básicas que deben ser satisfechas, tales como la alimentación, vivienda, salud y educación, antes de que la persona deba ser sujeto de un microcrédito. Esto quiere decir que el microcrédito no es una herramienta que está diseñada para atender a los públicos que presentan las mayores urgencias de atención y protección social, y que por lo tanto, debería extenderse a un público que tenga ciertas necesidades básicas satisfechas para que, de esta manera, pueda hacer un mejor aprovechamiento del crédito en términos de la expansión de su negocio. En este caso, se sostiene que si la persona tiene necesidades insatisfechas que requieren una solución urgente, o que atentan contra su propia supervivencia, el dinero que reciban del crédito va a ser puesto al servicio de esta necesidad antes que a las necesidades de su negocio. Yunus (1997), por su parte, considera

que el microcrédito constituye un derecho fundamental de las personas y que, cuanto mayor nivel de vulnerabilidad presenten, mayores incentivos van a tener para poner el dinero al servicio de las necesidades de crecimiento de sus negocios, ya que valorarán esta fuente de financiamiento como motor de su crecimiento.

Las microfinanzas ocupan un lugar relevante en el debate sobre las políticas de bienestar. Transformar las condiciones de dependencia de las personas en situación de vulnerabilidad social y económica a una situación de autosuficiencia en la cual no reciben recursos del Estado, sino que generan riqueza y contribuyen positivamente a su propio desarrollo, es un aspiracional en el modelo de desarrollo de un país.

Existe un consenso generalizado en que el rol del Estado en la promoción del desarrollo de las microfinanzas consiste en generar las condiciones propicias, tanto en las principales variables que rigen la estabilidad macroeconómica, como a través de un marco regulatorio con normas específicas y adaptadas a las necesidades del sector, para que pueda desarrollarse la actividad de manera competitiva y con perspectivas de crecimiento a largo plazo. Por su parte, existe mayor controversia en cuanto a la intervención directa del Estado como un oferente de servicios financieros inclusivos. En este aspecto, las posturas más liberales sostienen que el Estado debe circunscribirse a mejorar los indicadores que condicionan el escenario en donde las microfinanzas operan, dejando que las instituciones de microfinanzas compitan de manera libre. De esta forma, a medida que ganan escala, las tasas de interés bajan. Desde la perspectiva de esta postura, cuando el Estado se lanza al mercado con productos propios que tienen una tasa subsidiada, distorsiona las reglas del juego y perjudica tanto al sector privado como al tercer sector. Por otro lado, quienes asumen posturas más cercanas a políticas de distribución o equidad, defienden la participación directa del Estado para garantizar que los productos y servicios financieros inclusivos lleguen a todos, y sostienen que el subsidio estatal en estas intervenciones facilita la llegada a los

públicos más vulnerables, que incluso, muchas veces, no son el perfil de cliente que se acerca a las instituciones de microfinanzas.

Además del debate respecto de la intervención del Estado en la oferta directa de productos y servicios financieros inclusivos, existe un debate respecto al rol del Estado en la supervisión de las tasas de interés de las microfinanzas en el mercado. Siempre existirá un precio (o tasa de interés) que permitirá alcanzar la auto sustentabilidad de las instituciones de microfinanzas. Sin embargo, altas tasas de interés pueden limitar la sustentabilidad y/o expansión de los emprendimientos, así como su capacidad de pago. Al tratarse de población de bajos ingresos, y de emprendimientos pequeños, una mayor tasa de interés repercutirá en forma directa en las condiciones de vida del emprendedor y su familia. En este contexto, aparece claramente un campo para la intervención del Estado a los efectos de supervisar que las tasas de interés que se cobran en el mercado son razonables. Sin embargo, al limitar los niveles de las tasas de interés que puede cobrar una institución de microfinanzas, se puede poner en riesgo su sustentabilidad financiera.

Entre los autores que quitan la carga al gobierno de la generación de escenarios propicios para el desarrollo, están aquellos que sostienen que las personas de bajos ingresos en los países en vías de desarrollo tienen el potencial de mejorar su situación de pobreza y exclusión a partir de sus propios esfuerzos, si se eliminan las estructuras de regulación y planificación estatal que durante mucho tiempo han impedido que los talentos de las personas puedan dar frutos por sí mismos. Muchos economistas neoliberales se han hecho eco de este pensamiento junto con una serie de críticas a la intervención estatal (Midgley, 2008). Hoy en día, está más generalmente aceptado que *“el alivio de la pobreza no es el producto de un sólo remedio, sino de una compleja red de intervenciones que involucran a individuos, comunidades, mercados y al sector público”* (Midgley, 1995, p11). Siguiendo con la corriente de pensadores que buscan aligerar la carga del desarrollo que porta el Estado, vale

traer sobre la mesa un debate vigente respecto de si las microfinanzas constituyen una herramienta de lucha contra la pobreza o una idea para fundar una empresa con fines de lucro. Algunos pensadores, tales como C.K. Prahalad piensan que, efectivamente, puede ser ambas cosas en simultáneo.

Tan sólo recientemente se empezó a hablar del rol del sector privado en la erradicación de la pobreza. Incluso los anteriores Objetivos de Desarrollo del Milenio de Naciones Unidas fueron concebidos dejando a un lado al sector privado de los principales desafíos sociales y económicos de la humanidad. La asunción dominante es que los pobres no tienen dinero para gastar y que, por lo tanto, no constituyen un mercado interesante al cual apuntar. Sin embargo, los pobres tienden a vivir en ecosistemas de alto costo, incluso dentro de países en desarrollo. La multa a la pobreza es el resultado de monopolios locales, acceso inadecuado, mala distribución de recursos e intermediarios que se quedan con parte de la riqueza. Sin embargo, grandes empresas privadas pueden contribuir a eliminar esta multa. La fortaleza de los que revalorizan el rol del sector privado es que tienden a crear oportunidades para los pobres al sacarlos de su rol pasivo de beneficiarios de planes sociales, a ofrecerles elecciones respecto de la compra de bienes y servicios que los acerquen al estilo de vida al que aspiran y a fomentar y mejorar habilidades socioemocionales, tales como el autoestima. Cuando las personas de bajos ingresos son convertidas en consumidores, reciben más que el acceso a productos y servicios. Acceden a la dignidad de la atención y las elecciones del sector privado que previamente estaban reservadas a la clase media y los ricos.

C.K. Prahalad (2014), el padre del concepto de la fortuna en la base de la pirámide, sostiene que el abordaje de la pobreza debe asumir un nuevo desafío: la construcción de un enfoque que divise las oportunidades que se esconden en el hecho de que las personas de bajos ingresos se conviertan en consumidores activos e informados. C.K. Prahalad critica el hecho de que históricamente el foco de la política pública se puso en la justicia distributiva

antes que en la creación de riqueza. La fuerza de su enfoque yace en que *“si dejamos de pensar en los pobres como víctimas o una carga y los empezamos a reconocer como emprendedores resilientes y creativos, y consumidores conscientes, un nuevo mundo de oportunidades se puede abrir. Lo que se necesita es un mejor enfoque, un enfoque que implique realizar alianzas con ellos para innovar y lograr escenarios donde todos ganan, donde los pobres están activamente involucrados y las empresas proveedoras de productos y servicios son rentables”* (p.25). No se trata de una estrategia sencilla; *“servir a consumidores de la base de la pirámide va a demandar innovaciones en tecnología, productos y servicios, y modelos de negocios. Y más importante, va a requerir que las grandes corporaciones trabajen de forma colaborativa con organizaciones de la sociedad civil y gobiernos locales”* (p.6).

Como puede observarse, el debate respecto a cuál es el rol que el Estado debe jugar en el desarrollo de mercados financieros inclusivos no está del todo cerrado, sino que a partir de las posturas aquí descritas, cada país va ensayando su propio modelo de apoyo a las microfinanzas como portadoras de oportunidades de desarrollo personal y económico. En el caso de Argentina, como hemos podido ver en el apartado anterior, la visión del sector público respecto de los servicios financieros inclusivos está enmarcada dentro de la economía social. De acuerdo al Ministerio de Desarrollo Social de la Nación (2013), *“se concibe al microcrédito como una herramienta de gestión, no como un fin en sí mismo, ni con la finalidad de que los fondos sean rentables o que las entidades sean sustentables para sostener las operatorias. Se asume la herramienta con su metodología de acompañamiento y vinculación territorial, centrando la sustentabilidad en el bienestar de los prestatarios”*. La Ley 26.117 de Promoción del Microcrédito para el Desarrollo de la Economía Social es una manifestación del hecho de que las microfinanzas en la Argentina se ubican en el ámbito de las políticas de desarrollo social y consisten en préstamos subsidiados (con una tasa ubicada

en el 6% anual), cuando el camino que marca la trayectoria internacional lleva a considerar la necesidad de lograr la eficiencia y sostenibilidad financiera del sector.

Por otro lado, el Estado argentino tiene una participación muy activa en el mercado de servicios financieros inclusivos a través de los servicios que ofrece la CONAMI, así como los productos financieros inclusivos que otorgan tanto Ciudad Microempresas S.A., perteneciente al Banco Ciudad, como Provincia Microempresas S.A., perteneciente al Banco de la Provincia de Buenos Aires. Estas dos instituciones han crecido mucho en términos de cantidad de clientes y cartera en los últimos años, dado que, como entidades públicas, tienen la capacidad de subsidiar parcialmente su tasa de interés, pudiendo así, lanzarse al mercado con un producto crediticio más competitivo que aquel de las organizaciones sin fines de lucro o empresas comerciales.

Por último, el Estado Argentino falla en la tarea en la que todos coinciden que el Estado tiene un rol primordial, que es generar el escenario propicio para el desarrollo de las microfinanzas, tanto a nivel de indicadores macroeconómicos como en las necesidades de regulación apropiada para el sector. En este sentido, el nivel de inflación existe atenta contra el crecimiento sano, tanto del sector microfinanciero como de los microemprendimientos tomadores de crédito. La quita de subsidios a servicios e impuestos, así como la retracción de la demanda en 2017, contribuyeron a que fuera un año difícil tanto para el sostenimiento de los microemprendimientos como para el crecimiento de la demanda de productos financieros. Asimismo, en términos de regulación del sector, el país se encuentra en un estado embrionario. Como ya se mencionó, las instituciones de microfinanzas no están reguladas por el BCRA, y no constituyen instituciones financieras formales, por lo que no pueden captar ahorros, situación que, en un marco de escasa inversión externa, dificulta sus oportunidades de sostenibilidad económica y expansión.

Por último, vale mencionar que recientemente se han llevado a cabo en el país una serie de cambios regulatorios tendientes a favorecer la inclusión financiera. Por un lado, la creación de cuentas simplificadas o básicas, que permiten reducir los costos de la apertura de cuentas. Es importante aclarar que esta medida puede llevar a incrementar el número de cuentas bancarias, pero no necesariamente su uso. Por otro lado, se ha avanzado en la regulación de los servicios financieros electrónicos, como por ejemplo, el desarrollo del PIM, una billetera electrónica que lanzó el Banco Nación y que permite hacer transacciones muy simples desde cualquier celular a través del servicio de SMS. Asimismo, el gobierno nacional está realizando esfuerzos orientados a bajar el nivel de informalidad en la economía (que hoy ronda el 40% a nivel nacional), por ejemplo, a través de medidas que exigen el uso del POS en las transacciones de comercios e industrias, incentivando la generalización de cuentas sueldos, y los pagos asistenciales a través de bancos así como el uso de la tarjeta de débito bancaria (Carballo y Schvarztein, 2017).

Aún queda mucho camino por recorrer, y existen buenas prácticas en otros países latinoamericanos que se pueden tomar como referencia. La participación del Estado argentino en la organización del G-20 en 2018, y su fuerte incursión en el desarrollo de propuestas de inclusión financiera de manera articulada con otros países, seguramente servirá de plataforma para pensar y diseñar el modelo de intervención en el desarrollo de un mercado financiero inclusivo a nivel nacional para los próximos años.

CAPÍTULO 3: ESTADO DEL ARTE

Esta sección hace referencia al estado o situación del tema de investigación en la actualidad: lo que se sabe y se ha dicho hasta el momento sobre el asunto y que se considera relevante. El capítulo incluirá la bibliografía más importante que analiza la evolución en términos de evaluaciones de impacto de programas de microcrédito.

Recordemos que la presente investigación se trata de un estudio explicativo cuya hipótesis se analizará a nivel empírico en forma cualitativa. La hipótesis a testear será que “entre otros múltiples factores, los programas de microcrédito contribuyen a incrementar el nivel de desarrollo del emprendimiento, el desarrollo de habilidades emprendedoras y el consumo familiar de bienes y servicios relativos a educación, salud y vivienda”.

1. El Impacto de los Microcréditos

El éxito de una institución de microfinanzas no se mide en la cantidad de créditos que otorga, sino en la forma en que el crédito puede modificar las condiciones de vida de los microemprendedores. Uno de los principales objetivos de las instituciones de microfinanzas es reducir el nivel de pobreza de sus clientes. El ingreso, entonces, es un indicador relevante. Sin embargo, como vimos anteriormente en las distintas concepciones sobre el origen y la naturaleza de la pobreza, la visión multidimensional de la pobreza manifiesta que hay una diferencia importante entre incrementar el ingreso y reducir la pobreza.

Yunus (1995), el fundador de Banco Grameen en Bangladesh, sostiene que 5% de los clientes del banco salen de la pobreza cada año. Sin embargo, muchos economistas manifiestan que hay muy pocas estimaciones creíbles respecto a la contribución del microcrédito en la disminución de la pobreza (The Economist Magazine, 2009).

La evaluación de impacto se pregunta cómo son diferentes las vidas de los participantes respecto de cómo hubieran sido si el programa, producto, servicio o política no hubieran sido implementados. Esta cuestión es, por naturaleza, imposible de responder, ya que no hay manera de observar simultáneamente al individuo expuesto y no expuesto al estímulo que ofrece el programa de financiamiento. Aún así, las instituciones de microfinanzas necesitan información confiable para probar a donantes, gobiernos y otros entes financiadores que sus intervenciones funcionan, es decir, que su dinero ha tenido una buena inversión (Karlan y Goldberg, 2007, p.26).

Históricamente, las instituciones de microfinanzas se han contentado con resultados cuantitativos; es decir, mientras los clientes paguen sus préstamos y saquen nuevos, se asume que el programa está cumpliendo sus objetivos, y si se llega al número de clientes planificado para ese año, se considera que el programa es un éxito. No obstante, incluso si las instituciones cumplieran sus metas cuantitativas, tiene importancia evaluar la calidad y el efecto de la intervención por los siguientes motivos:

- Evaluar el potencial del microcrédito como herramienta para disminuir el nivel de pobreza constituye el criterio principal.
- El conocimiento sobre cómo lograr un mayor impacto en sus clientes les permitirá mejorar la calidad de sus productos e incrementar su nivel de colocación futuro.
- Las evaluaciones de impacto también proveen información relevante sobre los tipos de productos y servicios que mejor funcionan según el tipo de cliente, y esa adaptación permite un mejor uso de los recursos, a la vez que una mayor fidelización de los usuarios.

A continuación, explicamos los tres paradigmas de la evaluación de impacto (Hulme, 2000), los cuales difieren respecto a cómo entienden la realidad y en el nivel de rigurosidad científica de las herramientas metodológicas que utilizan:

(1) El método científico: El método científico busca asegurar que los efectos puedan ser atribuidos a las causas a través de la experimentación. Atribuir un cambio en el ingreso del emprendimiento al otorgamiento del crédito requiere conocer en profundidad todas las fuentes y usos de financiamiento por parte del cliente, así como también todos los eventos e influencias que tuvieron lugar mientras el crédito estuvo vigente, para poder separarlos de los impactos específicos del programa crediticio. Conocer de manera exhaustiva esta información es difícil, debido a que no se puede confiar en que la persona sea honesta en todas sus declaraciones, así como también por la complejidad de las estrategias de supervivencia que utilizan las personas, que involucran juicios diarios sobre sus ingresos y gastos.

Dentro del método científico, podemos identificar dos tipos de herramientas: las regresiones, que han sido utilizadas de manera muy inusual en las microfinanzas, y los grupos de control, una estrategia un poco más extendida. Medir el impacto del microcrédito es complicado debido a que el contra fáctico, es decir, qué le hubiera sucedido a la persona que pidió dinero prestado si no lo hubiera hecho, no es fácil de medir. Muchos estudios comparan a personas que pidieron un préstamo con aquellas que no lo hicieron, o bien el cambio en los ingresos de la personas antes y después de la participación en un programa de microfinanzas. Ahora bien, el contra fáctico nos lleva a preguntarnos qué hubiera pasado con los ingresos de esa persona si no hubiera existido el programa de microcrédito. Podría suceder que los ingresos aumenten igual debido a otros factores que no se toman en cuenta, como una economía pujante o el espíritu emprendedor del cliente. Aquí es donde puede afectar negativamente el llamado sesgo de selección, porque puede ocurrir, y de hecho frecuentemente sucede, que aquellos que pidieron dinero prestado sean más emprendedores

que aquellos que no lo hicieron. Si así lo fuera, estaríamos sobreestimando el efecto del microcrédito en estas personas (The Economist Magazine, 2009).¹⁸

Los grupos de control requieren una comparación entre el antes y el después de una población que haya recibido un tratamiento específico, en este caso, un programa de microfinanzas, y una población idéntica (o lo más similar posible) que no haya recibido tal tratamiento. En las evaluaciones de microfinanzas puede ser particularmente difícil encontrar un grupo de comparación de no participantes que sea similar en todo sentido al de participantes, dado que los no participantes deberían tener las mismas características de determinación y habilidad que llevó a los clientes a unirse al programa de microfinanzas. Las evaluaciones que comparan a los clientes con los no clientes suelen sobreestimar el impacto del programa, asumiendo que la determinación o el espíritu emprendedor llevan a mejores resultados en el negocio. Además, no siempre proporcionan un buen entendimiento del contexto y los procesos (Karlan and Zinman, 2009; Banerjee and Duflo, 2009).

(2) El método humanista: El método humanista, un enfoque que produce información mayoritariamente cualitativa donde es muy difícil atribuir causa y efecto, busca proporcionar una interpretación de los procesos involucrados en la intervención, así como de los comportamientos y condiciones tales como son percibidas por los propios clientes. Los métodos cualitativos se apoyan en la “interpretación” de la realidad social, los valores, las

¹⁸ Otro caso que figura en el artículo es un estudio encuestó a 1.800 familias en la zona rural de Bangladesh y encontró que 62% de los hijos en edad escolar de las prestatarias del Banco Grameen estaban escolarizados, en comparación con 34% de los hijos de no prestatarios. A partir de esta información, se concluyó que el microcrédito tenía un impacto positivo en la escolarización. Sin embargo, una comparación con personas de características socioeconómicas similares en barrios sin acceso al microcrédito mostró que la diferencia se debía a que personas que eran más propensas a tener sus hijos en la escuela eran también más propensas a solicitar crédito. Incluso las comparaciones entre áreas geográficas donde se otorgan microcréditos y áreas donde no se otorgan pueden ser confusas, dado que las instituciones se instalan en donde observan buenas perspectivas para el desarrollo del negocio.

costumbres, las ideologías y cosmovisiones se construirán a partir de un discurso subjetivo, ya que el investigador asignará un sentido y un significado particular a la experiencia del otro. Los herramientas de relevamiento cualitativas más utilizadas son los grupos focales o entrevistas estructuradas. Estos estudios se pueden hacer de manera rápida y sin incurrir en grandes costos, y pueden aportar conocimiento sobre la efectividad de las microfinanzas que pueden complementar a los estudios cuantitativos.

(3) El método de acción y aprendizaje participativo: Este método considera que no hay una sola realidad objetiva que debe ser entendida y analizada, sino que hay múltiples realidades y el investigador debe tomar la decisión respecto de qué realidad cuenta más en el objeto de su estudio. En este enfoque, es importante que las personas sujetas de estudio tomen protagonismo en la identificación del problema, su análisis y la producción de conocimiento. La gran pregunta es cuán preparados están para asumir esa responsabilidad tan compleja: establecer las líneas de base de su situación, monitorear cambios, atribuir causalidad. En la práctica, el arte de las evaluaciones de impacto participativas se encuentra en un estadio incipiente. Desde un enfoque científico, el método de acción y aprendizaje participativo se muestra demasiado subjetivo, al, por ejemplo, elegir variables caso por caso, no pudiendo luego conducir comparaciones homogéneas entre distintos estudios. Al método científico también le parece un poco ingenuo el hecho de pensar que la cantidad de personas que participen de un estudio se puedan tomar todas como voces y opiniones calificadas, desconociendo las redes de poder locales existentes.

Además de estas herramientas de evaluación de impacto económico y social de las microfinanzas, se utilizan comúnmente otros métodos para evaluar el desempeño social de las instituciones de microfinanzas:

1. Las herramientas de medición de la pobreza (en inglés, *poverty measurement index*) tienen el fin de identificar el nivel de pobreza de los clientes y analizar su evolución

en el tiempo. No utilizan ningún método que permita atribuir el efecto al otorgamiento del servicio financiero.

2. Las auditorías sociales informan a las instituciones de microfinanzas sobre la orientación social de sus procesos de gestión globales.
3. Los ratings sociales ordenan a las instituciones de microfinanzas por mérito en función de la información disponible sobre las dimensiones sociales de sus actividades.

(CGAP, 2011).

En los últimos tiempos, los estudios de evaluación de microfinanzas han tendido a combinar métodos humanistas con métodos de carácter más científico. Más allá de que cualquier tipología de estudio debe ser rigurosa, tanto en el caso de estudios cuantitativos como cualitativos, *"la efectividad de una evaluación de impacto va a depender de cuán bien logre el ajuste entre los objetivos, los recursos humanos y financieros y el manejo del contexto"* (Hulme, 2000, p.93).

Los evaluadores de impacto deberían considerar, no solamente si la intervención fue efectiva o no en función de los fines propuestos, sino también las razones detrás del éxito o fracaso, ya que *"descubrir cómo personas en países de bajos ingresos salen de la pobreza es improbable que suceda a raíz de la evaluación de programas, a menos que esos análisis traten de descubrir por qué los proyectos funcionan en lugar de solamente si funcionan"* (Grameen Foundation, 2010, p.31).

Cuando se analiza el historial de estudios de evaluación sobre experiencias de microfinanzas, existe consenso respecto de la necesidad de generar estudios con mayor nivel de rigurosidad, pese a las dificultades ya mencionadas en términos de los problemas de atribución y la calidad de la información relevada. Jurik (2005) señala las dificultades para desarrollar este tipo de estudios en países en vías de desarrollo, y el hecho de que los

donantes no están tan dispuestos a financiar este tipo de investigaciones; en líneas generales, prefieren las evaluaciones programáticas que las evaluaciones de impacto (Midgley, 2008)

2. Distintas corrientes de pensamiento sobre el impacto de las microfinanzas

Al analizar si las microfinanzas impactan en la disminución de la pobreza, las posturas están divididas. Algunos estudios manifiestan que las microfinanzas tienen tanto beneficios económicos como impactos sociales (Holcombe, 1995; Hossain, 1988; Khander, 1998; Otero & Rhyne, 1994; Remenyi, 1991; Schuler, Hashemi & Riley, 1997) y otros autores que señalan los impactos negativos que las microfinanzas pueden tener (Adams & Von Pischke, 1992; Buckley, 1997; Montgomery, 1996; Rogaly, 1996; Wood & Sharrif, 1997). Vale mencionar que el éxito de los programas de microfinanzas entre sus participantes no necesariamente implican la reducción de la pobreza también a nivel comunitario o nacional. Es posible que los miembros de programas de microfinanzas que reciban préstamos y asistencia técnica incrementen su nivel de ingresos, pero esto no quiere decir que estos beneficios tengan impacto en la reducción general de la pobreza.

En algún lugar en el medio de estas posturas positivas y negativas respecto del impacto de los programas de microcrédito, hay trabajos que identifican sus beneficios, pero a su vez manifiestan que no llegan a los más pobres de los pobres. A partir de esta información, puede concluirse que si los programas seleccionan como participantes mayoritariamente a familias que no están en situación de pobreza, o que, dentro de una situación de pobreza, se encuentran en una mejor situación relativa a otras familias, los efectos como estrategia de alivio a la pobreza se verán limitados (Hulme, 2000). Diversos estudios que utilizan diferentes enfoques metodológicos manifiestan que las microfinanzas tienen efectos positivos en el negocio. Según estos estudios, la participación en programas de microcrédito conduce a un aumento en los ingresos, niveles de gastos, consumos de alimento y ahorro. Sin embargo,

sostienen que estos efectos se ven mucho más claramente en los prestatarios más desarrollados, mientras que en los prestatarios que manifiestan mayores niveles de pobreza, los efectos son negativos (CGAP, 2011).

Resulta imprescindible conocer ambas líneas de pensamiento para entender la contribución que hacen las microfinanzas en términos económicos y sociales, ya que implica un debate profundo sobre el rol y la importancia del emprendedor en el desarrollo económico local. En este sentido, *"parte del atractivo del microcrédito yace en la sugerencia de que los barrios de emergencia del mundo están poblados, no por víctimas de fuerzas globales, sino por emprendedores entusiastas a quienes les faltan 30 dólares para empezar sus negocios y comenzar su camino fuera de la pobreza. Nuevas investigaciones subrayan el hecho de que, por inspiradoras que estas historias puedan ser, distorsionan cómo en la realidad tanto individuos como naciones ascienden en la escalera del desarrollo económico"* (Boston Globe, 2009). Otros estudios sostienen que el microcrédito no es un camino que contribuya a la erradicación de la pobreza. A lo sumo, ayuda a los emprendedores pobres a iniciar un negocio, pero no se traslada positivamente a indicadores como inversión en mejor atención a la salud o educación. En este sentido, vale la pena preguntarnos si sigue teniendo utilidad como herramienta cuando ayuda a los pobres a mejorar en algunos aspectos su calidad de vida, aunque no los empuje totalmente fuera de la categoría de pobres.

A nivel general se reconoce que los programas de microfinanzas han logrado incrementar el nivel de ingresos y los estándares de vida de las familias participantes, y que las mujeres se han visto empoderadas en su capacidad de tomar decisiones así como en sus roles de liderazgo en la comunidad. Asimismo, han movilizado capital social entre los grupos de crédito, contribuyendo al fortalecimiento del tejido comunitario. Otro dato interesante es que teorías del cambio e investigaciones empíricas más recientes sugieren que el uso de servicios financieros resulta en mayor resiliencia al interior de los hogares (Gash y Gray,

2016). La resiliencia implica mayor capacidad de anticipar riesgos, adaptar comportamientos y recuperarse de shocks negativos, y en este sentido, reduce la vulnerabilidad crónica y da lugar al crecimiento económico familiar. Desde este punto de vista, funciona como un facilitador de la reducción de pobreza en el largo plazo.

Por estas y otras razones, *“se sostiene que estos programas tienen un rol importante en el marco de una estrategia social y económica más amplia diseñada para contribuir a la eliminación de la pobreza. Son incapaces de tener un impacto en el nivel de pobreza a menos que se integren en una estrategia de desarrollo más amplia. Una limitación a resolver en la concepción de estrategias de desarrollo es la creencia de que una sola iniciativa, como el desarrollo de microfinanzas, puede proveer un remedio efectivo para los problemas económicos y sociales estructurales”*(Midgley, 2008, p.10).

A los fines de encontrar un grupo de control lo suficientemente puro como para poder confiar en los resultados del estudio, investigadores del *Poverty Action Lab*¹⁹ del *Massachusetts Institute of Technology (MIT)* trabajaron junto a *Spandana*, una institución de microfinanzas de India, para asegurarse de que 52 barrios en situación de vulnerabilidad elegidos de manera azarosa fueran elegidos para el otorgamiento de microcréditos, mientras que otros 52 barrios con características socio-económicas similares, no fueran sujetos a ese estímulo. Esta metodología permitió a un grupo de investigadores observar el efecto del microcrédito en una comunidad entera. Este estudio no llegó a la conclusión de que el microcrédito aliviara la pobreza. No se encontraron efectos en el consumo del hogar, al menos luego de los 18 meses del experimento. De acuerdo a los hallazgos, los hogares utilizaban el dinero del crédito para comprar bienes de alto valor, pero luego recortaban el

¹⁹ El *Poverty Action Lab* es una red de 157 profesores afiliados provenientes de 51 universidades alrededor del mundo. Su misión es reducir la pobreza garantizando que las políticas públicas estén informadas por evidencia científica. Esto lo hacen a través de la investigación, la divulgación de sus resultados y capacitaciones. Para más información, visitar: <https://www.povertyactionlab.org/es>

gasto de consumo cotidiano del hogar para pagar las cuotas del crédito. El ingreso total del hogar no aumentó, como así tampoco se observaron mejoras en la salud o el empoderamiento de la mujer (The Economist Magazine, 2009). Para Esther Duflo²⁰, una de las impulsoras de la investigación mencionada anteriormente, si estas conclusiones decepcionan es porque la expectativa respecto de los microcréditos era demasiado alta. *"El microcrédito es una herramienta financiera más, como cualquier otra herramienta. Es útil, pero no es un remedio milagroso que cura la pobreza"* (Boston Globe, 2009). El objetivo del microcrédito es otorgar a las personas una fuente de crédito más accesible, que les permita salir del círculo vicioso y violento de los prestamistas locales. Sin tener en cuenta ninguna de las otras ramificaciones en las que puede derivar el microcrédito, este pequeño objetivo ya genera un impacto significativo en la vida de una persona. De hecho, *"el microcrédito se comportó como se esperaba que un nuevo producto financiero lo hiciera - permitiendo a las personas realizar compras más grandes, que no hubieran podido hacer de otra forma (...) Culpar al microcrédito por no promover la inmunización de los niños no es muy diferente a culpar a las campañas de inmunización por no generar nuevos negocios"* (Nicholas Kristof, 2009).

Actualmente, no existe evidencia que muestre que el microcrédito tiene un efecto en la salud, la educación o el empoderamiento de la mujer, lo que no significa que este impacto no se vaya a producir en el largo plazo. Pequeños préstamos no parecen ser suficientes para que los microemprendimientos crezcan a gran escala, pero el rol del microcrédito es permitir que las personas puedan ir creciendo en su reputación financiera, sobre todo si su buen comportamiento hace que los bancos tengan mayor predisposición a prestarles sumas más grandes de dinero, y estos préstamos, de manera agregada, repercuten en mayor actividad económica. El cambio de concepción de las personas de bajos ingresos como sujetos

²⁰ Esther Duflo es una economista francesa, co-fundadora y directora del *Abdul Latif Jameel Poverty Action Lab* (J-PAL),¹ y profesora de Reducción de la Pobreza y Economía del Desarrollo en el MIT.

crediticios y bancarios todavía puede ayudar a reducir la pobreza en el largo plazo (The Economist Magazine, 2009). Por último, debemos ser cuidadosos, cuando analizamos los resultados de una investigación, en no generalizar sus conclusiones, ya que cada estudio fue realizado en un contexto específico, y en principio, las conclusiones sólo pueden considerarse para tal contexto (Grameen Foundation, 2010, p.12).

3. El Impacto de las Microfinanzas en Argentina

En Argentina, existen pocos estudios relativos a la medición del impacto de las microfinanzas. En la mayoría de las investigaciones, los casos de estudio presentan bajo nivel de rigurosidad técnica y carecen de validez académica, ya que fueron realizados por las propias instituciones de microfinanzas o consultores externos. En América Latina y el Caribe, de un relevamiento realizado sobre 110 artículos, se encuentra que el 52% son de carácter cualitativo, el 29% manifiestan un abordaje cuantitativo, en tanto el 19% muestran un carácter mixto. Por otro lado, en el 80% de los casos se trata de estudios descriptivos, 14% de los casos remiten a investigaciones exploratorias y tan sólo 6% de los casos aluden a estudios de tipo causal (Calix et al, 2016).

Los resultados a los que llegaron las distintas investigaciones *“son positivos en cuanto a la mejora de las condiciones de vida de los beneficiarios, por su contribución a la cohesión social, empoderamiento y mejora de la autoestima, y también, por mejoras en los ingresos, en la creación de empleo, en la adquisición de capital físico y demuestran una significativa reducción de la vulnerabilidad de los prestatarios”* (Calix et al, 2016, p.10)

CAPÍTULO 4: METODOLOGÍA

En esta sección, profundizaremos en las estrategias metodológicas elegidas para realizar la investigación. En este sentido, describiremos la metodología utilizada, los criterios de selección de casos, operacionalizaremos las variable dependiente e independiente, presentaremos las fuentes de datos y la estrategia de análisis de la información recabada, justificando cada una de las elecciones realizadas.

1. Objetivo de investigación

El objetivo del presente estudio se centra en comprender la autopercepción de los efectos sociales y económicos del microcrédito, tanto en la unidad económica como en la unidad familiar, por parte de clientes de tres instituciones de microfinanzas que adoptan distintas estrategias de otorgamiento de servicios financieros. Las estrategias contemplan crédito individual, grupos solidarios y banco comunal. En cada una de estas, es distinto el nivel de acompañamiento de la institución al emprendedor. Las instituciones que otorgan créditos a título individual no realizan actividades de fortalecimiento y acompañamiento a sus clientes, en tanto los grupos solidarios y bancos comunales generan encuentros periódicos donde los emprendedores pueden compartir sus dificultades y recibir asesoramiento, así como también instancias de capacitación para el fortalecimiento de sus habilidades de gestión del negocio.

En la selección de un marco conceptual desde el cual realizar evaluaciones respecto de la autopercepción de impacto, se deben tener en cuenta tres factores, a saber:

- Un **modelo de cadena de impacto** que el estudio quiere examinar, teniendo en cuenta que la intervención va a cambiar el comportamiento humano y sus prácticas, o al menos aumentar las probabilidades de que comportamiento y prácticas se modifiquen, de manera

de llevar a ciertos resultados esperados. En el caso de las microfinanzas, los servicios financieros llevan a que el cliente modifique aspectos de su actividad económica, lo que lleva a una alteración del nivel de ingresos. Un mayor nivel de ingresos en el negocio se transmite a un mayor nivel de ingresos en el hogar, lo que genera mayor seguridad económica. Un mayor nivel de ingresos en el hogar, a su vez, puede modificar la planificación y la estructura del gasto familiar, destinando mayores recursos a salud y educación de mayor calidad para toda la familia. (Hulme, 2000, p.82). Puede ocurrir, también, que al contar con mayores recursos económicos, la familia pueda tener un mayor nivel de ahorro, y a su vez, pueda mejorar la gestión de imprevistos que ocurran.

- La **unidad o nivel de estudio** en el que se miden los impactos. En el marco del presente estudio, se analizarán los efectos de las microfinanzas en el negocio y en el hogar.
- Los **tipos de impacto** que se quieren medir. En general, los indicadores económicos priman en el mundo de las microfinanzas, donde las evaluaciones se centran en los niveles de ingreso, patrones de gasto, consumo y activos. En el marco del presente estudio, se indaga sobre la existencia de dos tipos de impactos, directos e indirectos: los impactos económicos (nivel de ingresos, capitalización del negocio, nivel de ahorro) y sociales (inversión en la vivienda así como en salud y educación, percepción de mayor seguridad en la toma de decisiones).

Algunos de los efectos que los programas de microfinanzas suelen tener en las poblaciones vulnerables, y que suelen ser objeto de evaluación, son los siguientes:

- Contribuyen al desarrollo de las capacidades y de la autoestima del prestatario, así como mejora su confiabilidad desde el punto de vista social, en la medida en que le brinda oportunidades para desarrollar sus iniciativas.
- Permiten formar capital social, al estimular la participación grupal y las relaciones de apoyo colectivo.

- Favorecen el proceso de adquisición de activos, con los que se mejoran sus posibilidades de ingresos futuros.
- Posibilitan a las familias tener mayor seguridad frente a la variabilidad de la renta y el consumo, pudiendo hacer frente a crisis inesperadas.
- Fortalecen el rol de la mujer dentro del hogar, y en la comunidad, al proveerles recursos y capacidad de decisión económica.

2. Operacionalización de las variables

Retomamos la hipótesis del presente trabajo de investigación: “entre otros múltiples factores, los programas de microcrédito contribuyen a incrementar el nivel de desarrollo del emprendimiento, el desarrollo de habilidades emprendedoras y el consumo familiar de bienes y servicios relativos a educación, salud y vivienda”. Partiendo de esta hipótesis, la variable dependiente es el “nivel de desarrollo del emprendimiento”, el “desarrollo de habilidades emprendedoras” y el “consumo familiar de bienes y servicios relativos a educación, salud y vivienda”, en tanto la variable independiente está dada por los “los programas de microcrédito”.

En el presente estudio, podemos identificar como variable independiente los programas de microcréditos, que son productos financieros inclusivos, diseñados de manera adaptada al contexto y a las necesidades de personas en situación de vulnerabilidad social y económica que son dueños de pequeñas unidades de negocio. En esta misma sección, se analizarán en profundidad los tres programas de microcrédito que fueron seleccionados para la realización del presente estudio, así como los motivos de su selección.

Las variables dependientes que aparecen en la hipótesis a testear, son las siguientes:

(1) Nivel de desarrollo del emprendimiento: Por nivel de desarrollo del emprendimiento, nos referimos al estadio en términos de crecimiento y escala. El nivel de crecimiento y escala del

emprendimiento va a estar determinado por dos variables clave, que busca relevar el presente estudio, y que son: el nivel de ingresos del emprendimiento y el nivel de capitalización.

- Nivel de ingresos: En este caso, nos referimos al ingreso neto que representa el emprendimiento en el aporte al presupuesto familiar. Entendiendo que el nivel de ingresos no es estable, y que está afectado, tanto por variables macroeconómicas generales, como por los índices de competencia locales, así como por el tiempo y compromiso que el emprendedor tiene con la actividad económica, se apunta a conocer, en el presente estudio, la percepción del emprendedor respecto del nivel general de ingresos del año en comparación a tres años atrás.
- Capitalización: La capitalización del emprendimiento está directamente relacionado al nivel de inversión. En la medida en que en los últimos tres años el emprendedor perciba un aumento de la maquinaria y/o el nivel de stock de mercadería, se considerará que se ha incrementado el nivel de capitalización del emprendimiento.
- Formalización: La formalización es una señal de mayor solidez del negocio, ya que le permite facturar, y de esta manera, vender a clientes de mayor envergadura. En el marco de la presente investigación, se toma como formalización desde el registro en el monotributo social.²¹

²¹ El monotributo es un impuesto nacional que unifica en el mismo monto de pago el IVA, el Impuesto a las Ganancias, los aportes jubilatorios y la obra social. Se paga mensualmente, independientemente de si el negocio tiene o no ganancias. Tiene dos variantes: el régimen general y el monotributo social. En el monotributo general, se escalona en categorías en función del nivel de ingreso anual de la actividad económica. En el caso del monotributo social, se trata de un beneficio para las personas en situación de vulnerabilidad otorgado por el Ministerio de Desarrollo Social de Nación. La diferencia con el monotributo tradicional es que cuenta con una subvención del Estado para una parte del impuesto, por lo que disminuye el monto mensual a pagar. Para adherir al monotributo social no se puede tener más de una actividad económica, ser jubilado o empleado en relación de dependencia ni facturar más de \$72.000 anuales (actualización a Febrero 2018).

- Contratación de empleados: La contratación de empleados para tareas específicas es una señal de crecimiento y escala dentro del negocio. En el marco de la investigación, no se requiere que la contratación sea formal. El hecho de que haya incorporado ayudantes a los que les esté pagando una retribución, aunque sea de manera informal, se toma como una ampliación del negocio.
- Bancarización: A medida que las microempresas crecen, se espera que tengan cada vez más relación con los productos y servicios del sistema bancarios, tales como la posesión de una cuenta bancaria desde la que realicen operaciones, tales como pago de servicios o impuestos, cobros, transferencias, etc.

(2) Desarrollo de habilidades emprendedoras: En cuanto al desarrollo de habilidades emprendedoras, nos referimos a la generación de nuevas herramientas que les permitan una mejor administración de su negocio así como el desarrollo de una personalidad más emprendedora. En este sentido, consideramos tres variables relevantes:

- Registro de compras y ventas: La disciplina que requiere registrar todo lo que se compra y vende dentro del emprendimiento es el primer paso para poder realizar un análisis económico y financiero que le permita el emprendedor tomar decisiones estratégicas que nos permitan hacerlo crecer.
- Cálculo del costo de los productos: El conocimiento detallado de los costos de los productos y de los márgenes de ganancia de cada uno también nos permite tomar decisiones informadas, respecto de qué producto apuntar a vender más, a qué precio ponerlo, de qué productos puede prescindir, etc.
- Seguridad en la toma de decisiones en la gestión del negocio: Con el tiempo, los emprendedores desarrollan mayor seguridad en sí mismos como

impulsores de sus emprendimientos y de su propio desarrollo. En el marco del presente estudio, queremos medir si en los últimos tres años consideran que tienen mayor seguridad a la hora de tomar decisiones relacionadas a la gestión diaria de su emprendimiento.

(3) Patrón de consumo de bienes y servicios: Cuando nos referimos al patrón de consumo de bienes y servicios, hablamos de cómo distribuye el ingreso familiar entre los distintos gastos mensuales que tiene el hogar. Nuevamente, basamos los resultados del presente estudio en la identificación de cambios concretos que haya percibido el entrevistado en los últimos tres años en los gastos de educación, salud y vivienda del hogar.

- Gasto en educación: Nos referimos a los gastos realizados tanto en enviar a los hijos a un colegio público como privado, o a la universidad, así como también la compra de útiles y el sostenimiento de los hijos en un ámbito educativo.
- Gasto en salud: Nos referimos a los gastos realizados para cuidar la salud de todos los miembros de la familia. Buscamos conocer cómo manejan los problemas de salud que puedan suscitarse en algún miembro: si tienen obra social, médico de cabecera, acceso gratuito a medicamentos, o si pagan consultas individuales cuando surge algún problema de salud en el hogar.
- Inversión en la vivienda: En este caso, nos interesa conocer si en los últimos tres años se han realizado refacciones o remodelaciones en la vivienda, así como también la compra de terrenos y la construcción de nuevas viviendas. Esta variable contempla desde cambios más pequeños (como la construcción de un baño o la ampliación de una pieza) hasta cambios más radicales, como la compra de un terreno y construcción de la nueva vivienda desde cero.

- Otros gastos dentro del hogar: En este caso, nos interesa saber si el hogar tiene gastos secundarios que redunden en algún beneficio, por ejemplo, recreativo (fiestas, vacaciones, cultura, salidas en familia, etc.)
- Capacidad de ahorro: Por último, en términos del patrón de consumo en el hogar, nos interesa conocer la porción del ingreso que no está destinada al consumo, sino al ahorro. Sobre todo, queremos saber si hay una percepción del aumento en el nivel de ahorro en los últimos tres años, y los motivos del ahorro, es decir, si lo hacen para tener un fondo para imprevistos, o si tienen algún plan particular para el que están ahorrando.

Observando a la variable dependiente e independiente, tal como están descriptas, lo que intentaremos observar en los casos de estudio se resume en el siguiente cuadro:

	Nivel de desarrollo del emprendimiento	Desarrollo de habilidades emprendedoras	Patrón de consumo de bienes y servicios
Presencia de programas de microcrédito	Mayor refuerza hipótesis, menor o igual no refuerza hipótesis	Mayor refuerza hipótesis, menor o igual no refuerza hipótesis	Mayor refuerza hipótesis, menor o igual no refuerza hipótesis

3. Metodología de investigación

A los fines de responder a la pregunta de investigación y testear la hipótesis planteada, se realizó un relevamiento empírico de tipo cualitativo a través de una serie de entrevistas semi-estructuradas a distintos actores relacionados, cada uno desde su rol, con el financiamiento a microemprendedores. Las entrevistas semi-estructuradas son aquellas en las cuales el investigador prepara un guión de los temas que desea discutir, y realiza preguntas abiertas. El entrevistado puede expresar sus opiniones, matizar sus respuestas e incluso desviarse del guión original y traer sobre la mesa otros temas relacionados de su interés para

explorar. La entrevista es suficientemente flexible para dar la posibilidad de introducir temas nuevos, categorías emergentes, que el investigador no había contemplado, pero que surgen en la conversación. Este es el tipo de entrevista más usada en investigación cualitativa, pues hay un razonable grado de control por parte del investigador y un cierto grado de libertad en las respuestas en el informante.

En el presente estudio, se realizaron entrevistas semi-estructuradas a dos tipos de actores:

1. El actor más relevante de los entrevistados fueron los propios **microemprendedores** beneficiarios de microcrédito en instituciones de microfinanzas de distinto tipo, tanto sujetos a metodología de crédito individual, como grupos solidarios y bancos comunales. La entrevista diseñada para el **microemprendedor** apunta a conocer su historia como emprendedor, su vinculación con la institución de microfinanzas, su historial crediticio y su percepción respecto de los beneficios del crédito.²² Las entrevistas dirigidas a clientes de la institución tenían como objetivo relevar:
 - La historia de desarrollo de su negocio
 - Cómo había entrado en contacto con la institución y su valoración del servicio
 - La percepción del efecto que había tenido el crédito tanto en su unidad productiva como en su unidad familiar
 - Su visión respecto de sus planes de crecimiento y sus necesidades de fortalecimiento
2. En segundo lugar, se entrevistó al personal de las instituciones de microfinanzas, tanto al personal jerárquico, como ser Directores y Coordinadores Regionales o de Sucursal, como a los propios Asesores de Microfinanzas, que son aquellos que tienen más experiencia en trabajo territorial, conocen a los microemprendedores atendidos

²² Ver Anexo I.

por la institución en forma directa y realizan un seguimiento personalizado de cada caso. La entrevista diseñada para el **personal de la institución de microfinanzas** busca indagar en los años de experiencia de trabajo con microemprendedores y en el monitoreo constante que se realiza, que les permite tanto a los coordinadores de sucursal, a los asesores de microfinanzas y a los Directores, conocer el rol del microcrédito en el proceso de mejora de la calidad de vida de los prestatarios, o bien en la limitación a su crecimiento.²³ Las entrevistas dirigidas al personal de la institución de microfinanzas en cualquier posición jerárquica tenían como objetivo relevar:

- Los objetivos de impacto de la institución contenidos en su misión y visión
- La percepción del personal respecto de qué diferencia positivamente a la institución de microfinanzas de la competencia
- La percepción del efecto que había tenido el crédito tanto en la unidad productiva como en la unidad familiar del emprendedor
- La percepción del personal de cuáles son los factores que, en general, propician el éxito en los negocios de los emprendedores y en el sostenimiento del crédito
- Las necesidades de desarrollo de los clientes más allá del factor financiero, por ejemplo, gestión del riesgo (microseguros), mayores habilidades de gestión (capacitación), unir esfuerzos (asociativismo), mayores redes de comercialización de sus productos, etc.

4. Modalidad de Relevamiento:

Se entrevistaron microemprendedores clientes de tres instituciones de microfinanzas que operan tanto en la Ciudad de Buenos Aires como en localidades de la Provincia de

²³ Ver Anexo II.

Buenos Aires, a saber, Organización Microfinanciera Latinoamericana S.A. (OMLA S.A.), Mujeres 2000 y Nuestras Huellas.

3.1 OMLA²⁴

OMLA es una institución microfinanciera que funciona en el país desde el año 2008. Fue creada a partir de la inversión de un grupo de empresarios provenientes de Bolivia con alto nivel de experiencia en la gestión de microfinanzas. La institución comenzó ofreciendo servicios en la Ciudad de Buenos Aires (Liniers, Flores, Once) y en la Provincia de Buenos Aires (Laferrere, Merlo, Garín, Escobar). En el año 2016, adquiere en su totalidad las acciones de FIS Empresa Social S.A., en el noroeste argentino, expandiéndose a las provincias de Chaco, Salta y Jujuy.

En OMLA se realizaron entrevistas a nueve clientes de la institución de la sucursal de Flores, Liniers y Garín, así como entrevistas a tres asesores de crédito, a un Coordinador Regional y al Director de la institución. En total, se realizaron catorce entrevistas.

Misión: Otorgar servicios financieros innovadores y de alta calidad, alcanzando un balance óptimo entre satisfacción a nuestros clientes, bienestar de nuestros empleados, rentabilidad de nuestra institución y los objetivos de nuestros accionistas.

Visión: Fortalecer el desarrollo del país, creando igualdad de oportunidades económicas para las familias con actitud emprendedora.

Tipos de productos

²⁴ Sitio web de OMLA: <https://www.omla.com.ar/Home/index.php>

OMLA tiene un abanico amplio de productos. Dentro de la categoría de microcrédito individual, tienen opciones con devolución de la cuota mensual, quincenal y semanal, para adaptarse a las necesidades del cliente, según la envergadura de su negocio y la velocidad de rotación de su mercadería. Aunque es mínima su colocación, existe también el crédito de devolución diaria, destinado a emprendedores con muy alto nivel de rotación y que viven cerca de la sucursal, adonde pueden acudir diariamente a realizar el pago. Asimismo, para emprendimientos con mayor nivel de vulnerabilidad utilizan el mecanismo de grupos solidarios, formados por alrededor de cinco personas. Por último, tienen créditos adaptados al ciclo de negocio en el sector rural, con montos, modalidades de devolución y períodos de gracia adaptados a los tiempos de dicha actividad económica.

En general, el crédito tiene el fin de satisfacer necesidades de la unidad productiva, pero también hay casos de otorgamiento para la refacción de la vivienda, y en los casos de clientes con antigüedad y que gozan de la confianza de la institución, se otorgan créditos también para fines personales (fiestas, vacaciones).

OMLA atiende un perfil muy heterogéneo de clientes, por lo que los montos de los créditos, según el tipo de negocio, van desde los 1.000 hasta los 600.000 pesos. En un primer ciclo crediticio se otorgan hasta 100.000 pesos. Los plazos de devolución, en función de la capacidad de pago y de la necesidad de inversión de la unidad productiva, van desde la semana hasta los 24 meses. El plazo promedio de devolución del crédito es de 12 meses.

En el caso de los créditos grupales, el primer crédito es de hasta 5.000 pesos, dependiendo de la capacidad de pago del cliente. Se paga por semana, quincena o mes. Lo más común es que saquen crédito a pagar entre las 12 y 16 semanas. Los grupos están formados entre tres y cinco personas. Los mismos emprendedores eligen al grupo, y entre todos eligen a uno para que lidere el grupo a lo largo del período de devolución del crédito. Los grupos tienen una tasa de interés del 109% anual.

Perfil de cliente

El 60% de los clientes son mujeres y el 40% son hombres. La edad promedio se encuentra entre los 25 y 35 años. OMLA posee distinto perfil de cliente según la sucursal geográfica de que se trate: en Flores y Liniers son emprendedores textiles de clase media provenientes de países limítrofes; en Escobar son agricultores; en Garín son emprendedores de subsistencia en situación de indigencia o pobreza de rubros variados tales como peluquerías, venta de productos sueltos, venta de artículos de limpieza, artesanos, etc.

En el marco del presente estudio, se entrevistaron emprendedores clientes de la sucursal de Liniers, Flores y Garín. Por lo tanto, los perfiles mayoritarios son emprendedores textiles de clase media y emprendedores de subsistencia representativos de distintos rubros. Resulta interesante, en esta muestra, poder analizar, por un lado, clientes que reciben crédito bajo distintas modalidades, ya que los clientes de Flores y Liniers reciben crédito bajo la modalidad individual, y los clientes de Garín forman parte de grupos solidarios. En segundo lugar, tomar distintas metodologías crediticias permite analizar emprendedores con distinto nivel de vulnerabilidad socioeconómica y de desarrollo del emprendimiento, ya que los clientes de Flores y Liniers pertenecen a la clase media y tienen un negocio mucho más desarrollado que los emprendedores de Garín, que se encuentran en situación de pobreza y con emprendimientos de desarrollo incipiente.

Los clientes de Flores y Liniers son, en su mayoría, emprendedores textiles de clase media que sacan créditos de entre 30.000 y 100.000 pesos para destinar, sobre todo, a la compra de insumos para sus talleres textiles. De esta forma, logran comprar a mayor volumen y a precios más bajos, pudiendo incrementar el nivel de ganancia de cada venta. En muchos casos, también hacen compras asociativas para poder incrementar al máximo el nivel de ganancia individual a la hora de vender los productos.

En el caso de los clientes de Garín, son emprendedores de subsistencia que iniciaron sus negocios debido a la necesidad de contar con una fuente de ingresos para solventar los gastos de la unidad familiar. Actualmente, una familia promedio con dos hijos tiene un ingreso de alrededor de 16.000 pesos. También hay un alto número de mujeres solteras con hijos que son jefas de familia. Muchos de los clientes, junto con el desarrollo de su emprendimiento, sostienen trabajos precarios cuya remuneración no les alcanza para cubrir los gastos del mes. Trabajan, por ejemplo, como empleadas domésticas, albañiles, puestos de seguridad, reposidores en un supermercado, etc.

3.2 *Mujeres 2000*²⁵

Mujeres 2000 opera dando microcréditos en la localidad de Los Troncos del Talar, en el partido de Tigre, Provincia de Buenos Aires, desde el año 2000. Hacia el año 2006, se expande a la localidad de Virreyes en el partido de San Fernando. En 2007 logra conformarse como asociación civil, y a partir de su formalización institucional comienza un proceso de fortalecimiento interno que la lleva a desarrollar distintas líneas de productos y servicios. Mujeres 2000 tiene el objetivo de importar al país la metodología que Muhammad Yunus utilizó en Bangladesh para promover el desarrollo económico de mujeres en situación de vulnerabilidad a través del otorgamiento de pequeños créditos bajo la metodología de grupos solidarios. Por ello, en un inicio, se respetó el perfil beneficiario y la metodología utilizada en Bangladesh, y por ello sólo se otorgaba crédito a mujeres, tanto para iniciar un negocio como para fortalecer un negocio en funcionamiento. Actualmente, se definen como una organización que acerca herramientas de formación y microcréditos para emprendimientos, asesoramiento y financiamiento para refacción de viviendas, becas de estudio para educación superior y acompañamiento para inserción laboral.

²⁵ Sitio web de Mujeres 2000: <http://www.mujeres2000.org.ar/mision-vision>

Las beneficiarias son mujeres que habitan en los barrios en que opera la organización. Es condición necesaria para recibir el préstamo tener más de 18 años y destinarlo para el desarrollo del emprendimiento. Al ser un producto pensado para llegar a las personas en extremo nivel de vulnerabilidad, no se solicitan garantías, no hay requisitos de nacionalidad e incluso, no es necesario estar documentado para ser sujeto de crédito. Tampoco se condiciona el préstamo al ingreso del hogar ni a estar empleado o poseer un nivel mínimo de educación. Desde el año 2012, es requisito obligatorio realizar el curso de capacitación “Mujeres Emprendedoras” para recibir financiamiento productivo. En el curso, se transmiten conocimientos y habilidades en gestión de emprendimientos, tales como estrategia de ventas, definición de costos y precios, registro de compras y ventas mensuales, formalización, etc. Se espera que estos conocimientos contribuyan a profesionalizar la gestión del negocio, mejorar el nivel de ingresos y el compromiso con la devolución del crédito.

En el año 2009 lanzan el programa Familias en Obra, destinado a dar créditos para la vivienda, contribuyendo al desarrollo habitacional en las comunidades en donde promueve el desarrollo económico a través del microcrédito destinado a unidades productivas. En este caso, se otorga el crédito a la unidad familiar, y los titulares pueden ser tanto mujeres como hombres jefes de hogar. En el mismo año, lanza el programa Acceder Estudiando, que consiste en un programa de becas para la educación superior y la inserción laboral de jóvenes en situación de vulnerabilidad. Brinda asistencia financiera y académica a jóvenes de entre 17 a 25 años que quieran iniciar o continuar sus estudios terciarios y universitarios e insertarse en el mundo laboral formal.

En Mujeres 2000 se realizaron entrevistas a diez clientes de la institución en los barrios San Pablo, Partido de San Fernando y Bancalari, del Partido de Tigre. Asimismo, se realizaron entrevistas a cuatro asesores de crédito y a la Directora de la institución. En total, se realizaron 15 entrevistas.

Misión: Promover el desarrollo social y económico en barrios vulnerables, mediante estrategias que promuevan la igualdad de oportunidades y permitan a las personas ser protagonistas de su propio crecimiento.

Visión: Anhelamos una sociedad de oportunidades plenas para todas las personas. Un futuro donde cada uno participe de manera activa para mejorar su calidad de vida, accediendo a la educación, al trabajo y a una vivienda digna.

Tipos de productos

La organización otorga dos tipos de créditos: créditos para el negocio y créditos para la vivienda. En el caso de los créditos para el negocio, se prestan 2.300 pesos en el crédito inicial. En cada ciclo el monto aumenta en un 20%, hasta otorgarse un monto máximo de 7.700 pesos. Los plazos son de seis, ocho, diez y doce meses. En 2018, está previsto que los créditos puedan pagarse en plazos más cortos de tres meses. Hay un crédito especial para capital de hasta 15.000 pesos. La tasa de interés, que es del 20% anual, resulta baja a los fines de generar suficiente sostenibilidad en la organización, pero tampoco puede incrementarse en función del alto nivel de vulnerabilidad de la población objetivo.

Mujeres 2000, en sus inicios, se caracterizaba por la conformación de grupos de garantía solidaria. El equipo de la organización manifiesta que esta modalidad crediticia no fue exitosa, puesto que las personas que no pagaban no se esforzaban por hacerlo en tanto las que sí lo hacían se sentían castigadas en el marco del grupo por su cumplimiento. Una de las beneficiarias menciona que *“no vine antes cuando existía modalidad de grupo porque no quería hacerme responsable del pago de las otras mujeres. No voy a trabajar para otra chica*

que es una vaga.” Otra de las emprendedoras comenta que “el grupo solidario me sirvió para darme cuenta lo que no había que hacer: desanimarse, quejarse, dejarse estar.”

Actualmente, la institución otorga crédito de manera individual, pero solicita a las clientas realizar una capacitación antes de iniciar el primer ciclo crediticio y participar de un grupo de emprendedoras durante el primer año a fin de adquirir juntas el hábito del pago de la cuota y también como una instancia de apoyo y transmisión de experiencias. Sin embargo, este grupo no funciona de manera solidaria. Se cambiaron los incentivos: no se castiga a las mujeres de manera individual por el incumplimiento de alguna de ellas, pero se premia al grupo colectivamente con la bonificación de una cuota si todos los miembros cumplen con sus obligaciones.

Perfil de clientes

En los inicios de la organización, la mayoría de las clientes eran emprendedoras de más de 50 años que tenían un oficio. En la actualidad, se acercan personas jóvenes, de 20 a 30 años, en busca de orientación respecto a su ocupación económica. Alrededor de la mitad de las mujeres tienen un emprendimiento en desarrollo, en tanto la otra mitad se acercan con una idea pero sin haber empezado a emprender. Como es esperado, tanto las tasas de mayor abandono como de incobrabilidad se concentran en los negocios nuevos.

Los clientes son emprendimientos de subsistencia unipersonales o familiares, en los cuales predominan los rubros textil y gastronómico, así como la venta de productos sueltos.

3.3 Nuestras Huellas²⁶

Nuestras Huellas nace en el año 2002 en el Barrio Santa Rosa del Partido de San Fernando. La organización decide incorporar la metodología del banco comunal porque consideraba que era la más adecuada a la realidad social y económica, respondía de una

²⁶ Sitio web de Nuestras Huellas: <http://www.nuestrashuellas.org.ar/sobre-nuestras-huellas/>

manera más integral a las necesidades e incorporaba una dinámica autogestiva, tanto en el manejo del grupo humano como en el financiamiento. Nuestras Huellas es experta en desarrollo comunitario, entendido como la generación de un modelo de organización social sustentado en la participación, en el cual los miembros de una comunidad, a través de la conformación de pequeños grupos de acción, se unen para identificar problemáticas y llevar en conjunto soluciones, siendo ellos los protagonistas de procesos de transformación local.

En Nuestras Huellas se realizaron entrevistas a cinco clientes de la institución en el barrio de José León Suárez, en el marco de una reunión del banco comunal, en la cual, además de hablar con las emprendedoras a título individual, se pudo observar el funcionamiento del grupo. Asimismo, se entrevistó a un asesor de crédito y al Director de la institución. En total, se realizaron siete entrevistas en Nuestras Huellas.

Misión: Trabajar para la construcción de una sociedad más participativa, autónoma y solidaria mediante la metodología de Bancos Comunales haciendo foco en mujeres emprendedoras de barrios vulnerados desde el respeto a sus culturas, valores y creencias en el marco de la Economía Popular y Solidaria.

Visión: Ser parte de un mundo libre y democrático que se experimenta desde el Buen Vivir donde las personas son el centro de una cultura financiera transparente y éticamente responsable.

Tipo de productos

Actualmente, Nuestras Huellas administra 82 bancos comunales, los cuales están conformados por 7 personas como mínimo y 10 personas como máximo. En total, en 2017 la

institución llegó a más de 600 clientes. En el banco comunal se solicita crédito y se ahorra. Con ese ahorro, constituyen un fondo que pueden prestar a una tasa de interés que ellos establecen, y con la que pueden capitalizarse. En el banco comunal, distintas personas cumplen distintos roles (presidente, tesorero, secretaria) y se toman decisiones por votación. Los montos de crédito otorgados arrancan en 5.000 pesos, y van subiendo de escala de a 5.000 pesos hasta los 30.000 pesos en función del desempeño responsable en el marco del grupo comunal.

Perfil de clientes:

Nuestras Huellas no es una organización dirigida específicamente a mujeres, pero debido al alto porcentaje de mujeres en el marco de los emprendimientos de subsistencia, actualmente el 94% de las clientas de la institución son mujeres. En cuanto al rango etario, se trata de una población adulta, ya que el 68% de los clientes de tiene entre 49 y 68 años. Las actividades económicas más preponderantes en los clientes son: venta de indumentaria y calzado (24%), almacén (16%), gastronomía (10%), peluquería (7%). En 2017, Nuestras Huellas tuvo una cartera activa prestable de 4 millones de pesos.

CAPÍTULO 4: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

1. Entrevistas a Asesores de Crédito, Coordinadores y Directores

Antes de analizar los resultados de las entrevistas en las tres instituciones analizadas, es importante prestar atención a los objetivos que las instituciones se plantean, ya que sus actividades van a estar orientadas por sus objetivos, y los impactos que generen estarán estrechamente vinculados a las actividades.

En lo que respecta a la misión, OMLA y Mujeres 2000 se la plantean en términos similares, utilizando la expresión “igualdad de oportunidades”, con lo cual entendemos que buscan extender servicios financieros a un público tradicionalmente excluido para generar las mismas oportunidades para todos en el acceso al crédito. En el caso de Nuestras Huellas, la misión se refiere a la construcción de una “sociedad más participativa, autónoma y solidaria”, lo cual está muy en sintonía con la elección de bancos comunales como metodología crediticia y con el rol que cumple la institución en aras del fortalecimiento comunitario. En la redacción de sus misiones, puede observarse que, pese a tener el acento puesto más en la sostenibilidad económica (OMLA) o en el fin social (Mujeres 2000 y Nuestras Huellas), todas las instituciones están buscando la inclusión de aquellos públicos tradicionalmente incluidos como impacto.

1.1 Caracterización de la muestra

Se realizó una entrevista a doce miembros de los equipos, tanto directivos o de coordinación, como de trabajo territorial, de las instituciones OMLA, Mujeres 2000 y Nuestras Huellas. Se entrevistó a los tres directores de las organizaciones, a un coordinador regional y a ocho asesores de crédito. En todos los casos, se trata de personas con más de tres años de trabajo en el campo de las microfinanzas, y con un promedio de cinco años de

antigüedad. Se observó, en líneas generales, un discurso bastante homogéneo en cuanto al impacto esperado del microcrédito así como sobre los perfiles de clientes más propicios a mejorar su situación económica y social a partir del financiamiento. En el mismo sentido, se observaron opiniones similares respecto de los desafíos institucionales percibidos para mejorar el otorgamiento de financiamiento inclusivo.

Al indagar cuáles son los factores que contribuyen al éxito de un emprendimiento, la mayoría de las personas entrevistadas coincidió en que la personalidad del emprendedor es un atributo clave. Una persona con actitud emprendedora, empuje, perseverancia y creatividad, así como una persona proactiva que siempre está buscando nuevas oportunidades de capacitación, tiene muchas más posibilidades de construir un emprendimiento sostenible.

Otro factor relevante es el entorno de apoyo (como por ejemplo esposo/a e hijos) con el que el emprendedor cuenta, que lo incentiva y acompaña a lo largo del proceso, así como también que las condiciones del lugar donde viven lo ayuden a progresar. En este sentido, la Directora de Mujeres 2000 manifiesta que la persona a la que se entrega el microcrédito, en general, *“sigue viviendo en un barrio muy humilde, con déficit de infraestructura, crecientes problemas de droga y delincuencia, y eso no contribuye positivamente a su desarrollo integral”*.

Por otro lado, es muy importante la diferenciación y la calidad del producto, a fin de que el emprendedor compita en torno al valor agregado y no por precio. Actualmente, el producto debe tener buen diseño y presentación para cumplir con los estándares de consumo cada vez más exigentes del cliente (Asesor de crédito, OMLA).

Todos los miembros entrevistados pertenecientes al personal de alguna de las IMF's manifiestan que los microemprendedores, muchas veces, valoran más el acceso que el costo del financiamiento. En este sentido, puede observarse, por un lado, que siguen sacando

crédito con prestamistas del barrio, a pesar de tener opciones más sanas, sólo porque lo pueden obtener en el momento y sin requisitos.

1.2 Percepción del impacto del crédito en el desarrollo del negocio

Tanto los directores como los asesores de crédito de las instituciones contactadas manifestaron que el crédito genera impacto cuando el cliente invierte el dinero en su negocio y lo invierte bien, es decir, cuando es el tipo de inversión que necesita en ese momento de desarrollo del negocio. Del lado de la institución, entender la situación económica del cliente y dar un monto de dinero a su medida es importante. *“Nosotros les damos las herramientas y los clientes hacen. Cuando invierten en su negocio, crecen”* (Asesor de crédito, OMLA). Esta opinión consensuada entre los entrevistados está en sintonía con una de las visiones de la literatura que sostiene que *“cuando el crédito se invierte en un negocio, los clientes tienden a incrementar su nivel de capital o activos (ejemplo, una máquina de coser), lo que puede contribuir a mayores ganancias”* (CGAP, 2011, p.3). Esta visión también sostiene que *“el microcrédito tiene efectos importantes en los ingresos del negocio y la composición del gasto del hogar. El microcrédito puede no ser el milagro que se esperaba, pero les permite a los hogares pedir prestado, invertir y expandir sus negocios”* (Grameen Foundation, 2010, p.18). Como complemento empírico a este punto, el Coordinador Regional de OMLA comenta que *“el crédito sobre todo lo usan para comprar materia prima, porque le bajan el costo. Hay clientes que obtienen hasta 700.000 pesos y ahí sacan ganancia y se diferencian de sus competidores.”* Por su parte, la Directora de Mujeres 2000 sostiene que *“el microcrédito es una herramienta necesaria pero no suficiente para iniciar o mejorar un emprendimiento. Por eso, cambiamos nuestra estrategia y pusimos el centro en la formación.”* Además, se debe tomar en consideración que, muchas veces, *“los objetivos del microemprendedor son más pequeños de lo que uno se imagina para ellos”* (Asesora de crédito, M2000). Resulta

interesante esta opinión, a los fines de entender el imaginario del cliente para el que se están generando productos.

Las tres instituciones entrevistadas coincidieron en que 2018 fue un año malo para el sostenimiento de los créditos por parte de sus clientes debido a la situación económica del país. Por un lado, la retracción de la demanda provocó la disminución generalizada de las ventas, lo cual afectó la generación sostenida de ingresos en los emprendimientos. Por otro lado, la suba de los servicios debido a la quita de los subsidios les generó complicaciones a los clientes en sus estructuras de pago. En algunos casos, se atrasaron en el pago de sus cuotas al priorizar otros gastos, como los servicios o el alquiler. En otros, el aumento significativo de los servicios los afectó a tal punto de tener que cerrar los negocios. Por ejemplo, *“a un panadero cliente de OMLA Sucursal Garín le vino 37.000 pesos de gas y tuvo que cerrar la panadería. La materia prima sube de precio todos los días y ellos no pueden subir el precio del producto”* (Coordinadora de la Sucursal de Garín, OMLA). Muchos buscaron una reprogramación de pagos, la cual a veces se termina extendiendo en el tiempo, y si sacaron crédito para comprar mercadería y no pueden pagarlo en pocos meses, ya no les sirve. Según el Coordinador Regional de OMLA, la mora *“se concentra en los que compran y venden más que en los fabricantes, porque estos tienen mayor margen de ganancia”*.

Por último, el otorgamiento del microcrédito no incide en una inclusión financiera mayor, como ser la posesión de una cuenta bancaria o la intención de formalizar el negocio, porque les da miedo, y porque ven mayor seguridad en manejarse con efectivo. Son muy pocos los clientes que se relacionan con servicios bancarios formales, a pesar de que el nivel de crecimiento que tuvieron en los últimos años los habilitaría a hacerlo. Como van al banco y les piden muchos documentos, desisten de contratar sus servicios. Aunque puedan estar bancarizados, prefieren seguir con su institución de microfinanzas de referencia. Por otro lado, al vivir el día a día y tener dificultades para proyectar el largo plazo, tampoco observan

beneficios en la obra social que puede proveerles el monotributo, porque ya están acostumbrados a atenderse en hospitales públicos, ni el beneficio de la jubilación, porque lo ven demasiado lejano en el tiempo.

1.2 Percepción del impacto del crédito en el desarrollo de habilidades emprendedoras

De las instituciones que participaron del estudio, tanto Mujeres 2000 como Nuestras Huellas otorgan capacitaciones con talleristas propios. Estas capacitaciones se orientan a transmitir conceptos y herramientas para mejorar la gestión del negocio, como ser estrategias de venta, cálculo de costos, conocimiento del cliente y de la competencia, entre otros. Vale mencionar que los microemprendedores entrevistados, o bien habían hecho alguno de estos cursos ofrecidos por las instituciones, o no habían hecho ningún curso por fuera de esta oferta. En este sentido, el Coordinador de la sucursal Flores de OMLA sostiene que *“nadie hizo un curso, ellos van aprendiendo sobre la marcha porque tienen como prioridad vender antes que capacitarse, y consideran que el tiempo en el que se están capacitando no están generando nuevos ingresos. Además, no tienen registrado cuanto compran y venden, sino que tienen toda la información en la cabeza.”*

La falta de capacitación en gestión del negocio genera que tengan escasos recursos para pensar el negocio de manera estratégica. Si uno no conoce en forma específica los costos y márgenes de ganancia de todos los productos, no puede tomar decisiones respecto de qué conviene vender más o dónde ajustar cuando hay crisis económica. Por otro lado, lleva a tomar malas decisiones de inversión. Muchas veces, los emprendedores le ven valor a la capitalización en sí, y quieren comprar una máquina sin tener mucho conocimiento de cómo va a impactar en los ingresos del negocio. *“Ellos deciden comprarla a fin de poder venderla en algún momento si necesitan el dinero, no necesariamente porque sea relevante en sus*

proyectos de crecimiento o para sus procesos productivos”, dice una de las asesoras de crédito de Nuestras Huellas.

Otro aspecto que remarcan tanto los asesores de crédito, como los coordinadores y directores de las instituciones, es que el público objetivo de las microfinanzas se volvió más exigente con el tiempo. Hace diez años había muy poca oferta de microcrédito, se trataba de un producto nuevo que pocos conocían, y como veían que les servía respecto al crédito que tenían vigente, lo tomaban. Actualmente, existe más oferta de servicios financieros, las instituciones compiten entre sí, y ellos, luego de haber tomado varios créditos a lo largo de los años, ya entienden más cómo analizar la oportunidad de inversión. *“Te preguntan por la tasa, te sugieren en cuantos meses les conviene pagarlo, muchos de ellos se volvieron pequeños empresarios”* (Asesor de Crédito, OMLA).

1.3 Percepción del impacto del crédito en el patrón de consumo de bienes y servicios

En cuanto al impacto del crédito en la unidad familiar, algunos sostienen que no se pueden apreciar efectos significativos en los patrones de consumo de las familias. Esto es, si los hijos van a una escuela pública, lo seguirán haciendo; si la familia se atiende en hospitales públicos, no cambiará a una obra social o clínica privada. En todos estos casos, incluso aunque sus ingresos hayan aumentado, suelen mantener el mismo nivel de vida, porque el estilo de vida constituye un comportamiento cultural. Las instituciones consideran que hay aspectos en los que el crédito, y la educación financiera que a través del crédito se intenta transmitir a los microemprendedores, no logran tener un efecto significativo. En primer lugar, coinciden en que no se ve un impacto en cómo manejan la salud. En este caso, a pesar de que tengan una mejora significativa en el nivel de ingresos, se atienden en la salita del barrio o en el hospital público. Excepto en las familias donde un miembro que trabaja en relación de

dependencia tiene obra social y puede extenderla al grupo familiar, la familia opta por la salud pública. Además de no contratar una obra social o pagar un médico en forma particular.

Otro ejemplo es que, aunque tengan mayor nivel de ingresos, continúan viviendo con una lógica del día a día, lo que los convierte en reticentes a contratar un seguro en caso de un imprevisto, aunque puedan costearlo. Por ejemplo, *“en OMLA el crédito viene con un seguro Sancor que tiene 50% de descuento en farmacias adheridas, y un valor del 0,1% de la cuota del crédito por mes. Aún así, son pocos los que lo contratan”* (Coordinador Regional, OMLA).

En cuanto al impacto intergeneracional, pudo desprenderse de estas charlas que los microemprendedores, en opinión del Coordinador de la sucursal de Flores de OMLA, *“quieren brindar a sus familias las herramientas y oportunidades que ellos no tuvieron, y por eso, no quieren que sus hijos continúen su negocio, sino que apuntan a que estudien en la universidad, y, de hecho, muchos ya lo hacen.”*

Asimismo, señalan que un aspecto en donde se hace visible el impacto del crédito es en el aumento de la inversión en la vivienda, ya sea en la refacción o ampliación, como en la compra de un terreno en el conurbano bonaerense adonde aspiran a mudarse cuando esté finalizado. Un asesor de crédito de OMLA comenta que *“este fenómeno es, sobre todo, una situación común entre los talleristas de clase media provenientes de Bolivia”*. Lo mismo sucede con emprendedoras de Mujeres 2000 o Nuestras Huellas. Existe una necesidad extendida de mejorar las condiciones de habitabilidad; por lo tanto, cuando el ingreso de la unidad familiar aumenta, la inversión en la vivienda es una prioridad. De la misma manera se explica la explosión de demanda que tiene el crédito que otorga Mujeres 2000, directamente orientado a mejoras en la vivienda.

Recordemos que, a nivel agregado, el microcrédito es tomado mayoritariamente por mujeres; algunas de ellas jefas de hogar, y otras que logran salir de su situación de pasividad

en términos del aporte al presupuesto familiar. La estructura del ingreso del hogar cambia cuando la mujer se suma como una nueva aportante al presupuesto familiar. Más allá de la economía familiar, este hecho supone una transformación en el rol de la mujer en su familia y en la sociedad; son *“mujeres que de estar sentadas mirando novelas pasan a cumplir un rol activo en la institución al administrar la plata de todo el grupo solidario, y esto hace que se empiecen a valorizar y a tener más confianza en ellas (...). Por otro lado, tenemos muchas clientes que pasaron de confeccionar prendas a fabricar prendas propias, de un taller de costura pequeño a un taller de mayor tamaño y habilitado”* (Coordinadora de la Sucursal de Garín, OMLA).

2. Entrevistas a clientes de las instituciones de microfinanzas

2.1 Caracterización de la muestra

A fin de caracterizar la muestra de emprendedores que componen la presente investigación, podemos decir que se trata de un grupo mayoritariamente femenino, ya que 23 de las 24 personas entrevistadas son mujeres. En cuanto a la nacionalidad, la mayoría de estas personas son argentinas (19), seguidas por bolivianas (4) y paraguayas (1). 21 de las personas entrevistadas tienen una edad que está en el rango de los 31 a 60 años, con sólo una persona menor de 30 años y dos personas mayores a 60. 20 de las 24 personas entrevistadas están casadas y 4 solteras.

En cuanto al nivel educativo, variable que manifiesta en forma directa el nivel de vulnerabilidad, se observó que de las 24 personas entrevistadas, 12 han finalizado el secundario, 5 tienen secundario incompleto, y 7 finalizaron el primario pero no continuaron sus estudios. Se puede ver una correspondencia entre el nivel de estudios y la edad de la persona; a mayor edad, menor nivel educativo alcanzado. En el caso de los más jóvenes, por

ejemplo, el aspiracional se ha ampliado, ya que además de haber concluido el secundario, están pensando en ingresar en un terciario o estudio universitario.

La mitad de las personas entrevistadas (12) son jefe de hogar, y como tales, toman decisiones respecto de la ejecución del presupuesto familiar, en tanto la otra mitad (12) acompañan al aportante principal en sus decisiones, pero no cumplen ese rol de manera personal. Más específicamente, en el caso de los emprendimientos de OMLA, se trata mayoritariamente del ingreso principal del hogar. En el caso de Mujeres 2000, el ingreso del hogar se alimenta en mayor medida del ingreso del marido, donde el emprendimiento funciona como un ingreso complementario. Los maridos de las emprendedoras entrevistadas suelen trabajar en construcción, vigilancia o como metalúrgicos.

En la mitad de los casos (12), el negocio analizado constituye un emprendimiento familiar, en el cual participan dos o más personas de la unidad familiar. En el resto de los casos (12), se trata de un emprendimiento que lleva a cabo la mujer como una forma de generar un ingreso complementario al ingreso familiar, y también para poder tener su propio dinero y gozar de independencia económica respecto del marido. Más allá de esta situación, en 10 de los 24 emprendimientos analizados, se trata de la única fuente de ingresos del hogar. Una de las emprendedoras de Mujeres 2000 revalorizó su rol como aportante dentro del hogar, lo que puede verse en el hecho de que *“sostuve mi casa un año con mis ingresos cuando mi marido tuvo un problema con su trabajo. Ahora estoy pagando la construcción de una casa nueva, y la estoy arreglando sola porque mi marido está jubilado”*. En otra de las historias, la emprendedora empezó vendiendo para otros: *“Cosía fundas de almohadas y me pagaban 0,50 centavos la funda. Necesitaba la plata, pero no me convencía hacer esto mucho tiempo porque no me rendía. Puse el taller en mi casa de a poquito, empecé remendando ropa de vecinas del barrio y después a hacer productos míos. Hoy en mi casa mi*

marido sigue pagando los gastos grandes, y yo tengo esta plata para mis gastos”, sostiene una de las emprendedoras de Mujeres 2000.

En general, son clientes de la institución de microfinanzas, en promedio, hace tres años y medio. En poco más de la mitad de los casos (13), conocieron a la institución por referencia de un conocido que ya había tomado crédito, en tanto en el resto de los casos (11) conocieron a la institución en una actividad de promoción o a través de un folleto que encontrar en algún efector local de sus barrios, tales como un negocio, la parroquia, la salita, etc. Poco más de la mitad de los entrevistados (13) manifestaron haber sacado crédito anteriormente: 4 en instituciones de consumo, 6 en otras instituciones de microfinanzas y 3 con prestamistas locales de pago diario.

Los rubros entrevistados se corresponden con aquellos mencionados por las instituciones de microfinanzas: 15 emprendimientos son productivos, 9 de compra-venta y 2 de servicios. Entre los rubros encontramos 12 emprendimientos textiles (6 de compra-venta y 6 talleres), 6 emprendimientos relacionados a producción y venta de alimentos (pollería, heladería, verdulería, pizzería, chocolatería, panadería), 2 emprendimientos de cosmetología y belleza, 1 de venta de artículos de bijouterie, 1 cotillón, 1 de venta de artículos de limpieza y 1 organizadora de eventos. El promedio de antigüedad de estos emprendimientos es de 10 años: 10 tienen menos de 5 años, 8 tienen entre 5 y 10 años, y 6 tienen más de 10 años.

Se trata de emprendimientos unipersonales o familiares. 20 de los 24 emprendedores entrevistados manifiestan no tener empleados o ayudantes, y de los 4 que manifiestan tener empleados, 3 son emprendimientos textiles de mayor tamaño del barrio de Liniers. Un poco más de la mitad de los emprendimientos (14) funcionan en el mismo espacio en donde funciona el hogar familiar, en tanto en el resto (10) tienen un local ya sea en una galería o a la calle.

Del total de los 24 emprendimientos entrevistados, sólo 7 se encuentran formalizados, la gran mayoría con monotributo, y sólo en un caso el emprendedor es responsable inscripto. Los ingresos de los negocios varían significativamente según de qué institución sean los clientes. Aquellos pertenecientes a OMLA tienen un promedio de ingresos bruto de 100.000 pesos por mes, en tanto aquellos pertenecientes a Mujeres 2000 y Nuestras Huellas tienen un promedio de ingresos bruto de 25.000 pesos por mes.

El monto de los créditos otorgados también difiere en función de la instituciones de microfinanzas de que se trate. En el caso de OMLA, se otorga un crédito promedio de 60.000 pesos, en tanto en el caso de Nuestras Huellas y Mujeres 2000, el crédito promedio ronda los 15.000 pesos. El destino mayoritario de los créditos solicitados es la compra de insumos para la producción o mercadería para la venta (21 casos); casos aislados manifestaron solicitar financiamiento para la compra de equipamiento (1), refacción del local (1) y refacción de la vivienda (1). La gran mayoría (17) manifiesta que no tienen grandes dificultades para pagar la cuota y no han tenido ningún retraso, en tanto otros (7) se han retrasado en el pago de la cuota al menos en una oportunidad. Los motivos de retrasos aducidos están relacionados a enfermedad propia o de algún miembro del hogar, a una baja en el nivel de ingresos y al haber tenido que falta a la reunión en donde se realiza la devolución del préstamo.

2.2 Autopercepción del impacto del crédito en el desarrollo del negocio

La mayoría de los emprendedores entrevistados (19 personas de 24) manifestaron que sus ingresos aumentaron durante los últimos tres años. En general, lo atribuyen a un aumento de las ventas realizadas. Consideran que, en parte, esto sucede porque el crédito les permite tener mayor nivel de stock y de variedad en la mercadería. Por lo tanto, pierden menos ventas, debido a que tienen más posibilidades de tener el producto que el cliente está

buscando. La percepción del aumento de ingresos es mayor entre las prestatarias de M2000 y Nuestras Huellas, que en los clientes de OMLA.

Asimismo, los emprendedores también manifiestan haber aumentado en los últimos tres años la cantidad de productos que ofrecen (21 de 24 personas) y la cantidad de clientes a los que venden (22 de 24 personas). Uno de los emprendedores de Flores de OMLA manifestó que *“el crédito me ayudó a pasar de la feria al local propio y ahí empecé a vender más que nunca”*. Otro de los beneficios del crédito es que les permite realizar de una sola vez compras de mayor valor a menos precio. En estén sentido, uno de los clientes de OMLA manifiesta que *“hay materiales que se compran una sola vez al año y tenés que tener la liquidez necesaria”* mientras otros sostiene que *“al comprar por mayor, puedo vender mis productos a un precio mucho menor”*.

Asimismo, gran parte de los emprendedores (19 de 24 personas) manifiestan haber experimentado un incremento en su nivel de capitalización en los últimos años, debido a que con el dinero del crédito (presente o en alguna instancia anterior) adquirieron equipamiento para su negocio. El equipo de voluntarias territoriales de Mujeres 2000 comenta que, al menos en su organización, *“se invierte la plata más que nada en mercadería e insumos, en máquinas poco por el monto de los créditos. La inversión en bienes de uso es para reposición, no para ampliarse.”* Sin embargo, incluso en este caso, aunque los clientes no estén ampliando su negocio, invertir en máquinas puede ser beneficioso, ya que, como comparte una clienta de Mujeres 2000, *“antes, las máquinas se me rompían todo el tiempo. Tenía que entregar un trabajo y no podía porque la máquina estaba en el taller, y ahora, con máquinas nuevas y de mejor calidad, también mejoré la rapidez y la calidad de mi trabajo”*. La percepción de un incremento en el nivel de capitalización es mayor entre las prestatarias de M2000 y Nuestras Huellas que entre los clientes de OMLA. Esto es curioso, teniendo en cuenta que el crédito destinado a equipamiento en M2000 y Nuestras Huellas es minoritario,

aunque muchos clientes manifiestan adquirir maquinarias a fuerza de ahorros, cuando han logrado juntar la totalidad del dinero requerido.

Otro de los aspectos mencionados cuando se habla de las virtudes del crédito es la reducción de costos que se hace posible cuando los emprendedores pueden comprar insumos o mercadería al por mayor, debido a la disponibilidad inmediata de liquidez que les otorga el financiamiento. En un mercado en donde los emprendedores tienden a competir mucho más por precio que por valor agregado de su producto, y donde el consumidor valora altamente el precio en su decisión de compra, poder disminuirlo garantiza un aumento del nivel de ventas y un posicionamiento más estratégico del emprendedor en el mercado.

El impacto del acceso al crédito sobre el empleo parece limitado ya que casi ninguno de los entrevistados tiene ni incorporó empleados (23 personas de 24). Aunque a veces esta situación responde a la falta de capacidad económica, como bien uno de los emprendedores entrevistados comparte al decir que *“tiene menos empleados que antes porque cayó la venta”*, también se debe a la desconfianza que tienen los emprendedores de delegar las ventas en otras personas. Cuatro de los emprendedores entrevistados manifestaron haber tenido malas experiencias, debido a que ayudantes que contrataron les robaron mercadería o insumos, por lo que prefieren ellos mismos controlar todos los factores relativos al emprendimiento para no enfrentarse a potenciales pérdidas. Una de las emprendedoras comparte que *“hago todo sola porque no confío en nadie.”*

Por otro lado, el crédito pareciera no tener un impacto significativo en los procesos de formalización de los emprendimientos, ya que actualmente sólo 7 de las 24 personas entrevistadas están formalizadas, aunque todas podrían pagar al menos el monotributo social; ni en los procesos de bancarización, ya que 21 de las 24 personas entrevistadas no tienen actualmente una cuenta bancaria. A nivel impositivo, la inmensa mayoría de los microemprendedores carece de una inserción formal en el sistema económico,

independientemente de la envergadura del emprendimiento, por lo que no tienen documentación que certifique su existencia como agentes económicos. Esta situación genera diversos tipos de perjuicios. Por un lado, priva al Estado de fondos, en concepto de impuestos varios. Por otro lado, hace que aquellos emprendedores que no trabajan en condiciones de ilegalidad se vean perjudicados por la competencia de aquellos que no pagan sus impuestos. En tercer término, los microemprendedores informales presentan una situación múltiple de desprotección: la falta de aportes previsionales los priva de un ingreso jubilatorio para el futuro, no tienen acceso al crédito formal, y corren el riesgo de ser multados o impedidos de realizar su actividad (PNUD, 2005). Vale la pena hacer hincapié en que se trata de emprendimientos, en muchos casos, que están en condiciones de formalizarse, y que deciden no hacerlo porque, en lugar de considerar que la formalización constituye una obligación, sostienen que no ven ningún beneficio en hacerlo, a la vez que no hay ninguna sanción por no realizar el trámite.

2.3 Autopercepción del impacto del crédito en el desarrollo de habilidades emprendedoras

La capacitación en gestión del negocio es un factor clave en los servicios no financieros que, muchas veces, ofrecen las instituciones de microfinanzas, como es el caso de Mujeres 2000 y Nuestras Huellas, pero no así el caso de OMLA. A nivel general, podemos observar que sólo 7 de los 24 emprendimientos analizados sostienen que actualmente llevan un registro frecuente de las compras y ventas que realizan, así como de los costos de cada uno de sus productos. Y dentro de estos siete emprendedores figuran 2 de OMLA y 5 de Mujeres 2000, con lo cual vemos que, incluso microemprendedores que no hicieron el curso, hoy llevan el negocio de manera ordenada, y aquellos que hicieron el curso, en algunos casos, siguen sin poder adquirir este hábito. Por su parte, ninguna de las emprendedoras de Nuestras Huellas manifestó registrar la información de su negocio, pese a tener un espacio de acompañamiento más intensivo que las otras dos instituciones. Todas las clientes de Mujeres

2000 que realizaron el curso de capacitación y llevan las cuentas del negocio de manera más ordenada adjudican este cambio de hábito a los conocimientos y herramientas impartidos en el curso. Una de las emprendedoras de Mujeres 2000 comparte que *“antes no sabía sacar costos, lo hacía a ojo, pero ahora tengo una carpeta con todos los costos, y los registro en cada uno de los eventos que hago”*. Por otro lado, la mayoría dice conocer, aunque sea “a ojo”, qué producto le da mayores ganancias, aunque ninguno pudo diferenciar su sueldo dentro de su modelo de costos. Vale mencionar que, de los emprendedores entrevistados, sólo aquellos de M2000, realizaron una capacitación en gestión del emprendimiento, y la mayoría manifiesta que es prioridad vender antes que capacitarse. Algunas de las emprendedoras entrevistadas de Mujeres 2000 (4 personas de 10) dijeron que estaban buscando un curso de oficios y pensaban que la organización proveía este tipo de capacitación. En los cuatro casos, se trataba de emprendimientos textiles y de mujeres que querían perfeccionar sus técnicas de costura y poder incorporar diseño a sus productos.

En cuanto a la cantidad de horas trabajadas, los emprendedores no las tienen contabilizadas como una cantidad de horas fijas por día, sino que tienen la percepción de que su trabajo, sin horario determinado, se extiende a lo largo de todo el día, y de que la cantidad de horas dedicadas al negocio se incrementa conforme el negocio crece. No existe una diferenciación clara entre el tiempo que asignan a trabajar en el negocio y el tiempo que asignan a su vida personal. Al igual que con el manejo de las finanzas, estas dos cuestiones se entremezclan.

Como dijimos al caracterizar la muestra, la antigüedad promedio de los emprendimientos analizados es de 10 años. Los emprendedores entrevistados manifiestan que a lo largo de los años han incrementado el nivel de confianza en la toma de decisiones sobre aspectos relacionados al negocio (21 personas de 24). En el caso de OMLA y Nuestras Huellas se observa un cambio en el nivel de confianza de los prestatarios mayor que en

M2000. En todos los casos, adjudican parte de este cambio al acompañamiento que realizan los asesores de crédito, y en el caso de Mujeres 2000, también al curso de capacitación que se hace al inicio del primer ciclo crediticio. Uno de los clientes de OMLA en Flores comenta que *“los asesores nos enseñan a negociar con proveedores. A medida que pasa el tiempo, nos dirigimos a ellos de otra forma y negociamos con más seguridad.”* Otro emprendedor cuenta que a medida que el emprendimiento crecía tuvo que *“empezar a tomar decisiones de compra más importantes.”* En el caso de las emprendedoras de Nuestras Huellas, consideran que las reuniones grupales periódicas constituyen un espacio muy rico en donde intercambian experiencias respecto de cómo cada una resuelve problemas que aparecen en la gestión diaria del emprendimiento, y así aprenden unas de otras.

Vale mencionar que la importancia de los servicios no financieros está a la par de los servicios financieros, e incluso los complementan y potencian. En este sentido, una de las clientas de Mujeres 2000 menciona que *“un préstamo te lo puede dar cualquiera, pero el hecho de que te enseñen a proyectar, eso es lo que realmente ayuda”*, en tanto otra de las emprendedoras cuenta que pensó *“que eran cursos de peluquería y al final fue algo que me sirvió mucho más que fue administrar mi propia empresa.”*

2.3 Autopercepción del impacto del crédito en el patrón de consumo de bienes y servicios

A continuación abordaremos los impactos dentro de la unidad del hogar. Hemos indagado por la inversión en el hogar, en salud familiar, en la calidad de la educación de los hijos y su percepción de crecimiento como emprendedor.

Un dato saliente de las entrevistas es que en más de la mitad de los casos (17 sobre 24) se realizaron mejoras en la vivienda en los últimos tres años: refacciones, ampliaciones, compra de terreno y construcción. Entre las inversiones que comentaron los emprendedores entrevistados figuran: cocina, comedor hecho a nuevo con material, construcción del taller

textil dentro de la casa, compra de auto para uso personal y para hacer entregas, compra de electrodomésticos y aparatos del hogar, como por ejemplo un aire acondicionado, compra de terreno y construcción de la casa, sobre todo en terrenos de la provincia de Buenos Aires. Se observa más fuertemente la inversión en vivienda en los clientes de OMLA que en los clientes de M2000 y Nuestras Huellas. Esto puede deberse a que, al ser emprendimientos más sólidos, tienen mayor posibilidad de sostener una inversión que es cuantiosa y de largo plazo.

La gestión de la salud no fue un tema que se viera afectado positivamente por el acceso a financiamiento o la mejora de la situación de ingresos en el hogar. 20 de 24 personas manifestaron seguir manejándose de la misma manera que antes, lo cual implica asistir a la salita del barrio o a un hospital público en caso de necesidad. No tienen seguro de salud ni obra social, excepto en algunos pocos casos en los que el jefe de hogar tiene un trabajo en relación de dependencia, y en estos casos, le extiende el beneficio de la obra social a la familia. Tampoco manifiestan tener acceso a descuento en medicamentos o medicamentos gratuitos. Están conformes con la gestión de la salud a través de un servicio público gratuito. Unos pocos emprendedores manifestaron pagar un médico particular cuando ocurre una urgencia. En estos casos, puede observarse que quizá cuentan con mayor flujo de ingresos que antes para realizar este gasto, aunque la gestión de la salud familiar continúa ejerciéndose de manera poco planificada y segura.

La gestión de las necesidades de educación de los hijos no cambiaron en términos de transitar de una escuela pública a una privada. 15 de las familias entrevistadas, las que tienen hijos en edad escolar, manifiestan que sus hijos van a escuela pública, en su mayoría, y en los tres casos en que asisten a escuela privada, ya lo hacían desde antes de obtener el financiamiento. Sin embargo, algo que puede observarse es que, en varios casos, los hijos de los emprendedores entrevistados están asistiendo a la universidad, y estudian carreras como ingeniería en sistemas, economía y ciencias políticas.

Algunos de los cambios que observan los emprendedores en su situación económica personal están relacionados a la disponibilidad de dinero en forma inmediata que les permite tomar decisiones de compra de manera diferente: *“veo como diferencia que tengo plata para pagar cosas y las puedo pagar en el momento”, “no me privo de nada: me quiero ir de vacaciones, me voy. Mis hijos quieren algo, se los compro”, “veo que tengo más dinero para gastos extra de los chicos.”*

La gran mayoría de los emprendedores no están bancarizados, por lo que ahorran en efectivo, lo que se conoce como debajo del colchón”, o bien mediante la acumulación de activos como inversión. Muchos de ellos manifiestan que, debido a la situación económica, el nivel de ahorro decayó significativamente en el último año. En el marco de la muestra, la mitad manifiesta haber ahorrado dinero en los últimos tres años. Del resto, algunos manifiestan no llegar a generar suficiente nivel de ingresos como para separar una parte como ahorro, en tanto el resto sostiene que el ingreso extra que se genera se reinvierte en el negocio. En general, manifestaron mayor predisposición al ahorro las prestatarias de M2000 y Nuestras Huellas, que los clientes de OMLA. En el caso de las clientas de Nuestras Huellas, se trata de la totalidad, ya que la promoción del ahorro es una de las funciones principales del grupo comunal. Al realizar las entrevistas, se presenció el funcionamiento de uno de los grupos, y se pudo observar que, efectivamente, todas las prestatarias aportaban algún ahorro. Existía una diferencia significativa en el monto que cada una ahorraba, ya que el aporte iba desde los 45 hasta los 1000 pesos.

Para finalizar esta sección, vamos a retomar la hipótesis que buscamos testear en esta investigación: “Entre otros múltiples factores, los programas de microcrédito contribuyen a incrementar el nivel de desarrollo del emprendimiento, el desarrollo de

habilidades emprendedoras y el consumo familiar de bienes y servicios relativos a educación, salud y vivienda”.

Cuando vinculamos los resultados de las entrevistas con cada una de las variables dependientes que forman la hipótesis, para observar si a partir de la presencia del programa de microcrédito (variable independiente), las variables dependientes se incrementaron, se mantuvieron iguales o disminuyeron, podemos observar lo siguiente:

	Nivel de desarrollo del emprendimiento	Desarrollo de Habilidades Emprendedoras	Patrón de consumo de bienes y servicios
Presencia de programas de microcrédito	<u>Nivel de ingresos:</u> Mayor <u>Nivel de capitalización:</u> Mayor <u>Formalización:</u> Igual <u>Contratación de empleados:</u> Igual	<u>Registro de actividad:</u> Igual <u>Cálculo de costos:</u> Igual <u>Seguridad en la toma de decisiones:</u> Mayor	<u>Gasto en educación:</u> Igual <u>Gasto en salud:</u> Igual <u>Inversión en vivienda:</u> Mayor <u>Nivel de ahorro:</u> Mayor

CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES

A partir de las 27 entrevistas realizadas a emprendedores y miembros del equipo de tres instituciones de microfinanzas, podemos comenzar a delinear algunas conclusiones que disparan interrogantes sobre cómo enfocar el servicio financiero, y en conjunto con qué servicios no financieros, para lograr mayor impacto a nivel económico y social en los emprendedores. El objetivo será vincular estas conclusiones al rol que puede jugar el Estado en la promoción de la inclusión financiera.

1. Los emprendedores vinculan el impacto del crédito a su negocio, pero no a su hogar

El estudio realizado tiene un alto nivel de subjetividad: se le pregunta a los emprendedores cuál es el impacto que perciben en los últimos años a partir de la obtención de financiamiento, en sus hogares y en su actividad económica. Más allá de ejemplos concretos, como la compra de insumos, el haberse ido de vacaciones, hacer deporte o refaccionar su cocina, también existe un componente de la percepción individual que tiene que ver con la personalidad, la manera de ver el mundo, el grado de pesimismo/optimismo, el momento del año, etc.

A nivel general, se pudo observar que los emprendedores visualizan más fácilmente el impacto del crédito en su negocio que en el hogar. En su mayoría, manifiestan vender más que hace unos años, tener un mayor nivel de capitalización, más cantidad de clientes, así como de productos y servicios que ofrecen al mercado. Se trata, en todos los casos, de indicadores positivos en cuanto al desempeño económico del negocio. Esta visión optimista se mantiene, a pesar de que ven el año 2017 como un año particularmente malo en términos de ventas e inversión.

¿Pero qué sucede con el hogar? El modelo de impacto en que se basa el estudio es que el crédito genera mayor capacidad en el negocio, el cual incrementa su nivel de ventas, y este mayor nivel de ingreso repercute en los patrones de consumo. De esta forma, habría una vinculación entre el negocio y el hogar. Sin embargo, los emprendedores ven claramente que el crédito los ayudó a comprar mayores volúmenes de insumos a menor costo, pudiendo bajar los precios e incrementar el ingreso por unidad de sus productos, pero no observan que es este ingreso les haya permitido tomar decisiones de consumo diferentes en su unidad familiar.

Muchos de los emprendedores entrevistados pudieron cumplir proyectos personales relacionados a mejoras en su vivienda, a acompañar a los hijos en estudios universitarios y a incrementar sus niveles de ahorro para dar cumplimiento a planes futuros o estar preparados ante algún imprevisto. Sin embargo, en el marco de un estudio cualitativo no podemos atribuir causa al efecto. No conocemos la composición del resto de los ingresos familiares, y si estos proyectos realizados se concretaron gracias al crédito, al ingreso del cónyuge, o a una pensión o plan social. Sólo sabemos que en los últimos tres años, las personas pudieron llevar a cabo estos proyectos de inversión, y que tienen la percepción de que hoy tienen más posibilidades que antes de realizarlos, aunque no vinculan este abanico de mayores posibilidades personales al crédito.

Más allá de los cambios a nivel familiar que muchos emprendedores han manifestado, el estudio no puede concluir que existe una relación entre el crédito y la mejora de indicadores en el hogar. Por su parte, dos temas cruciales en los que no se ha visto impacto, coincidiendo con gran parte de la literatura de microfinanzas, es en la gestión de la salud y educación familiar. Sostenemos, tal como manifestaron parte de los equipos de trabajo de las instituciones de microfinanzas, que el ingreso no cambia por sí solo hábitos culturales instalados profundamente en los comportamientos de las familias en situación de vulnerabilidad. Aquí también retomamos el debate en torno a la pobreza que se analiza en el

marco teórico, volviendo sobre el concepto de que la pobreza no es sólo una cuestión de ingresos. No necesariamente por contar con una mayor nivel de ingresos, o una mayor estabilidad en sus ingresos, la familia comenzará a modificar sus hábitos para adecuarse a los indicadores que consideramos que promueven el desarrollo, como ir a una escuela privada, contar con obra social o con un seguro de robo en el hogar.

2. Los emprendimientos no logran consolidarse de manera formal

Los servicios financieros buscan generar oportunidades para que los negocios se consoliden, generen empleo, y así, existan mayores posibilidades de crecimiento económico a nivel agregado. Ahora bien, los resultados del relevamiento empírico arrojan que los negocios han fortalecido algunos de sus indicadores básicos de desempeño, tales como el nivel de ventas o de capitalización, pero no han mejorado tres indicadores fundamentales a la hora de medir cómo impactan en su entorno: en su gran mayoría, no se formalizaron, no contrataron empleados y no se insertaron en el sistema bancario. Por lo tanto, siguen sujetos a un alto nivel de informalidad y vulnerabilidad, para el que el crédito no pareciera ser la solución. El crédito parece ser una herramienta que les permite crecer progresivamente, sin que puedan generar externalidades positivas aún a partir de este crecimiento.

Los microemprendedores manifiestan un desinterés generalizado en iniciar proceso de formalización de sus emprendimientos porque no ven a la formalización como una obligación fiscal ni como un beneficio individual o familiar. Aquí nos topamos con un gran desafío para el Estado a la hora de pensar cómo facilitar una estructura legal que ayude a su crecimiento. Hasta que no tengan la capacidad de facturar, y puedan sostener el pago del monotributo en el tiempo, es imposible que puedan vender sus productos en el marco de la economía formal.

Asimismo, existe una fuerte reticencia de los microemprendedores hacia las instituciones bancarias. Como se analizó en el marco teórico, esta sensación de desconfianza

y no pertenencia está vinculada a años de exclusión, debido a su situación de informalidad y a no cumplir con los requisitos para obtener un crédito en una institución financiera formal. Por otro lado, existe también un motivo subjetivo más simbólico, que es la autoexclusión. Cuando personas en situación de vulnerabilidad ingresan a un banco, sienten que no pertenecen, que son miradas con sospecha, discriminadas por quienes los atienden por no saber cómo son los trámites ni comprender fácilmente lo que se les dice. Y por ello, aunque podrían ingresar al banco para abrir una cuenta o pedir información sobre los créditos, no lo hacen. Incluso si pueden sacar crédito en un banco, prefieren obtenerlo en su institución de microfinanzas de referencia, pese a que la tasa de interés es más cara, debido a la comodidad, los bajos requisitos y la rapidez en el otorgamiento.

Sería interesante pensar un mecanismo por el cual los clientes que llegan a su tope en cuanto al monto otorgado en las instituciones de microfinanzas, puedan iniciar un proceso de transición hacia el crédito bancario. La dificultad radica en los incentivos, puesto que se trata de los clientes más grandes, y por ende los más antiguos, los más confiables y los mejores pagadores de las instituciones de microfinanzas. Y es lógico que éstas no quieran perder a los mejores clientes a riesgo de incrementar el nivel de vulnerabilidad de su cartera. Sin embargo, este esquema de incentivos pone un techo en el potencial de crecimiento de los microemprendedores, quienes podrían pasar a tener un crédito en una institución financiera formal, a una tasa más baja, y con acceso cada vez a más productos con mayores beneficios. En este aspecto, se abre una oportunidad para trabajar, en una lógica de colaboración público-privada en donde ambos sectores se benefician, en la creación de esquemas de incentivos para la transición de clientes de instituciones de microfinanzas a instituciones financieras formales.

3. La percepción de crecimiento varía en función del nivel de ingreso

En el marco del estudio, se entrevistaron emprendedores con perfiles bien diferenciados. Por un lado, participaron del estudio emprendedores de clase media o clase media-baja, quienes tenían emprendimientos de mayor nivel de desarrollo y con una antigüedad superior a los 10 años. Por otro lado, participaron emprendedores de subsistencia, que se encuentran en situación de pobreza.

La percepción de crecimiento del negocio resultó algo paradójica en el marco del estudio. Se observó que los emprendedores de subsistencia son más receptivos del impacto del crédito que los emprendedores más desarrollados. Los emprendedores dueños de negocios más consolidados hacían mayor hincapié en la crisis económica que atraviesa el país como limitante al crecimiento de su actividad, y en que sus negocios no habían crecido en los últimos años, cuando simultáneamente contaban cómo habían pasado de tener un local pequeño con poca mercadería, a un local dos o tres veces más grande, e incluso con empleados contratados de manera formal. Por su parte, emprendedores de subsistencia con un negocio de muy pequeñas dimensiones, enfatizaban cómo habían crecido en el último tiempo en términos de ingresos, productos y clientes. Sin embargo, al relevar los cambios en el negocio y en el hogar, se pudo observar que el impacto del crédito en aquellos clientes que empezaron teniendo más recursos financieros, físicos o sociales tiende a ser mayor que los de aquellos clientes con una base menor.

4. No hay desarrollo estratégico del negocio sin capacitación

El crédito no es la variable más importante en el desarrollo de un emprendimiento, ya que no puede haber desarrollo estratégico del negocio sin capacitación. Los emprendimientos de subsistencia tienen un inicio vinculado a la necesidad económica, y los emprendedores comienzan a tomar decisiones de manera intuitiva. Muchas veces, no conocen el costo de sus

productos, establecen el precio sólo tomando como referencia al competidor más cercano (aunque a veces el precio esté, incluso, por debajo de sus costos), no diferencian un tipo de cliente según su producto (por el contrario, consideran que todos son sus clientes), no registran las operaciones básicas de su negocio y no conocen el ingreso mensual que perciben. Todos estos factores juntos llevan a pensar que son pocas las probabilidades de que el negocio crezca en términos de ventas y el emprendedor en términos de habilidades de gestión y administración, a menos que reciba formación que le ayude a fortalecer sus conocimientos y pasar de la intuición a la estrategia.

El hecho de que los microemprendedores tengan toda la información relevante de su negocio en su cabeza es posible porque se trata de negocios con un bajo nivel de ventas, que les permite, en algunos casos, poder registrar y seguir las operaciones mentalmente. Sin embargo, crecer requiere comenzar a sistematizar algunos procesos para tener mayor control sobre el funcionamiento general del emprendimiento. Es importante mencionar que los emprendedores analizados en este estudio no están teniendo en cuenta, a la hora de calcular los costos del negocio, su propio sueldo. Sólo contabilizan el valor de los insumos y mercadería que compran, y a eso le agregan un margen teniendo en cuenta el precio de su competencia. Además de no estar valorando su propio trabajo, entran a competir en el mercado sólo a base de los precios y no en base a la diferenciación, es decir, en base al valor agregado que ellos dan a sus productos.

Muchos emprendimientos, sobre todo los más pequeños, son estacionales, y van modificando los productos que ofrecen en función del momento del año: útiles en marzo, paraguas cuando llueve, cohetes cerca de Navidad, helados en verano etc. Existe un desafío en la reconversión de estos emprendimientos para que puedan lograr una mayor especificidad en los productos o servicios que ofrecen, y adquieran una base más sólida desde la cual encarar un crecimiento progresivo.

¿Hay que capacitar a los prestatarios? Muchas instituciones no tienen la capacidad institucional, si apuntan a tener sustentabilidad, de incorporar la capacitación dentro de su modelo de negocios. Sin embargo, si también se proponen objetivos de impacto social, esta pregunta cobra especial relevancia, y se enmarca en el debate respecto de si la pobreza es sólo la falta de ingresos o si se trata de un problema vinculado a la falta de capacidades y expectativas de las personas. Por su parte, las personas de bajos ingresos no siempre demandan capacitación, y es responsabilidad tanto de las instituciones de microfinanzas como del Estado posicionar estratégicamente el fortalecimiento de capacidades, además del acceso a financiamiento, para la generación de desarrollo.

5. El Estado tiene un rol central, pero no está solo

Para finalizar el presente estudio, nos interesa vincular las conclusiones respecto de la percepción de impacto del microcrédito en la unidad económica y familiar de hogares en situación de vulnerabilidad económica y social al rol del Estado en la promoción de la inclusión financiera.

En primer lugar, el impacto del crédito en la unidad económica y familiar del microemprendedor no está aislado de factores contextuales. Tanto los indicadores macroeconómicos como de oportunidades sociales en el país, así como el marco legal, afectan el impacto. En este sentido, gran parte de los microemprendedores señalaron el 2017 como un año particularmente malo en términos del dinamismo de su actividad económica, lo que los llevó a vender una cantidad de bienes y servicios significativamente menor a otros años. Esto, sumado a la quita de subsidios a servicios e impuestos, modificó sustancialmente su estructura de gastos, sin que ellos pudieran alterar en forma simultánea los precios de sus productos, debido a los bajos niveles de venta.

Desde un punto de vista macro, el Estado tiene un rol central para cumplir, al ser el principal proveedor y garante de las condiciones que permitan el desarrollo progresivo de actividades tendientes a una mayor inclusión financiera. El rol macroeconómico del Estado en lo que respecta a la definición de los marcos regulatorios, y a las políticas fiscales y monetarias, es ampliamente aceptado como una función que va en beneficio público. Sin embargo, el Estado debe actuar en articulación con una serie de actores, aprovechando las fortalezas de cada uno a la hora de aportar al bien común. Cada vez más, se va instalando la concepción de que es imprescindible contar con un Estado "inteligente" que, articulado con el sector privado y las organizaciones de la sociedad civil, sea un punto de apoyo sólido para el desarrollo productivo y tecnológico.

La Doctrina Social de la Iglesia habla del **principio de subsidiariedad**, visión según la cual el Estado debe intervenir en asuntos que los particulares no pueden realizar adecuadamente o con mayor eficiencia por sí mismos. En este sentido, existe un debate vigente respecto de cuál debe ser el rol del Estado en la inclusión financiera, además de generar las condiciones macroeconómicas apropiadas. ¿Debe otorgar microcréditos en forma directa o sólo establecer los mecanismos necesarios para fortalecer a las instituciones privadas y de la sociedad civil? Por ejemplo, actualmente Provincia Microempresas, la entidad perteneciente al Banco Provincia que atiende a los sectores de bajos ingresos no bancarizados, constituye una competencia importante para las instituciones de microfinanzas más pequeñas que atienden al mismo perfil de clientes, debido al nivel de escala que puede alcanzar, y por lo tanto, al hecho de que puede sostener una tasa de interés mucho más competitiva que otras organizaciones, tanto por el mayor nivel de escala como por su capacidad de subsidio, ya que el Estado no está perseguido por ningún fin de sostenibilidad económica. En este sentido, nos preguntamos: si queremos atender a una población de bajos recursos con limitado acceso a servicios financieros, y como Estado definimos que el

presupuesto público tiene un buen uso si está destinado a fortalecer pequeñas unidades económicas para que los microemprendedores puedan desarrollarse de forma autónoma, generando riqueza a nivel local, y como Estado podemos lograr una tasa de interés más competitiva para los microemprendedores, ¿es necesario dejar la tarea al sector privado y organizaciones de la sociedad civil, que por sus objetivos de sostenibilidad económica se verán obligados a cobrar tasas de interés más elevadas? La respuesta a esta pregunta no es sencilla, y existen posiciones divididas tanto en la literatura como en las prácticas de diversos países. Un punto relevante a favor del Estado es que se trata de una institución que llega con sus productos y servicios financieros inclusivos a las poblaciones más vulnerables, aquellas familias que se encuentran en situación de pobreza extrema, y que no constituyen un perfil de cliente típico para una institución de microfinanzas que busca la sostenibilidad económica, debido a que la atención social que esa persona requiere sería imposible de proveer por una institución que necesita generar suficientes ingresos para sostenerse en el tiempo. Sin embargo, el Estado tiene la posibilidad de ofrecer servicios de asistencia social a la par que servicios de asistencia financiera. Aquí el principio de subsidiariedad cobra valor, ya que el sector público alcanza a un grupo poblacional que los particulares no pueden atender de manera adecuada. En este sentido, a veces ocurre una paradoja con las instituciones de microfinanzas, ya que deben llegar a los clientes pobres para lograr impacto social, pero a la vez, la pobreza extrema es inusualmente alcanzada por las microfinanzas, y estas personas suelen ser sujetos de las redes de contención social como subsidios y pensiones, es decir, permanecen dentro de las redes de contención estatal. Los estudios de impacto demuestran que, en relación con los más pobres, aún no existe el ambiente necesario para que las actividades de microfinanciamiento logren su pleno potencial. Sin embargo, puede pensarse que, en lo que respecta al público con el que las instituciones de microfinanzas privadas y del tercer sector trabajan adecuadamente, el Estado debería dar el lugar para que puedan actuar

con eficiencia y gozar de posibilidades de escala. Sin embargo, tanto por las limitaciones del contexto como por deficiencias de las propias instituciones, en Argentina, la mayoría de las instituciones de microfinanzas tienen que demostrar su capacidad de lograr un equilibrio que les permita trabajar sin necesidad de ser subsidiadas. Tiempo, buen diseño institucional y ambiente favorable son características necesarias para crear instituciones financieras eficientes.

Por otro lado, el Estado tiene un rol importante que cumplir en facilitar que las microempresas tengan, por un lado, mayores oportunidades de acceso a distintos productos y servicios financieros, no sólo créditos, y por otro lado, que puedan comenzar a participar eventualmente de mercados financieros formales. Actualmente, en Argentina, la mayoría de las microempresas que obtienen financiamiento en instituciones de microfinanzas, tienen sólo acceso a productos crediticios, pero no a otro tipo de productos que pueden complementar el crédito, como ser ahorro y seguros, por ejemplo. En este sentido, en nuestro país cabe señalar la imposibilidad que tienen las instituciones de microfinanzas, de acuerdo a la Ley de Entidades Financieras, para tomar depósitos del público, lo que no les permite desarrollar productos de ahorro ni acceder a una fuente barata de financiamiento, lo que les permitiría ampliar significativamente el capital prestable. Es debido a una falta de regulación adecuada que las instituciones de microfinanzas en Argentina se dedican exclusivamente al otorgamiento de productos crediticios. La deuda pendiente de transformar instituciones de microfinanzas en instituciones reguladas permitiría la expansión de servicios financieros a través de depósitos, seguros y créditos con mejores tasas.

Más allá de que la presente investigación se centra en el rol e impacto del microcrédito, no olvidemos que la interacción entre distintos servicios financieros es la que genera mayor impacto. Como vimos en el marco teórico, las personas de bajos ingresos no necesitan sólo créditos, sino un conjunto de servicios financieros que ayuden a estabilizar sus

economía doméstica, tales como productos que faciliten el ahorro y el seguro frente a riesgos, entre otros. A fin de tener un impacto mayor, las instituciones de microfinanzas deben otorgar una propuesta de productos y servicios financieros integrados con un enfoque de graduación, es decir, en algún momento el cliente debe poder entrar de manera formal al sistema bancario y poder financiarse a tasas de mercado más competitivas. El Estado debe asegurarse de que las microempresas, a medida que crecen y se consolidan, accedan a productos bancarios, por ejemplo, créditos bancarios, que poseen tasas de interés más competitivas. Sin embargo, la situación más común en Argentina es que las microempresas se financien durante años con las mismas instituciones de microfinanzas. Cuando crecen, solicitan el préstamo más alto que éstas pueden dar y piden en sucesivos ciclos crediticios el mismo monto. Dentro de la institución de microfinanzas, llegan a un techo que no les permite seguir creciendo, y por otro lado, quizá no formalizaron su documentación lo suficiente como para poder acceder a un crédito bancario, a la vez que la institución de microfinanzas tiene altos incentivos para retenerla en su cartera, porque dicha microempresa constituye uno de sus mejores clientes, ya que saca el monto de crédito más alto y es uno de los clientes más confiables debido al buen historial crediticio que acumuló en la institución. Este tipo de microempresas son clientes a los que les “queda chica” la institución de microfinanzas, pero todavía les “queda grande” el banco. Y este es un espacio interesante para que el Estado intervenga, acompañando a este tipo de microempresas en su formalización y en su “graduación” desde la microfinanciera al banco. Si no se acepta esa transición, en países como Argentina, donde las instituciones de microfinanzas no constituyen instituciones financieras formales, los microemprendedores no tienen posibilidad de lograr una inclusión financiera efectiva en mercados financieros formales.

A modo de conclusión, el Estado tiene un rol fundamental en lo que respecta a la inclusión financiera de las microempresas administradas por personas que se encuentran en

situación de vulnerabilidad social y económica, tanto en la generación de las condiciones para que las microempresas y los productos financieros inclusivos puedan desarrollarse de manera exitosa, en la atención de los públicos más vulnerables y en las articulaciones necesarias para generar sinergia entre el sector privado, el tercer sector y el sector público.

Argentina constituye aún hoy un mercado incipiente y subdesarrollado en lo que respecta al marco regulatorio e institucional para el desarrollo de oportunidades de inclusión financiera, y se encuentra desfasado, no sólo a nivel internacional, sino también en comparación con sus vecinos latinoamericanos. Actualmente, el gobierno ha establecido el tema como prioridad dentro de la agenda pública y está llevando a cabo esfuerzos para desarrollar servicios financieros inclusivos de mayor calidad y servir como soporte a las entidades del sector privado y del tercer sector que se embarcan en el mismo desafío.

La presente investigación constituye un aporte para validar a los microcréditos como una herramienta útil en el camino al desarrollo social y económico de las familias. Aquellas microempresas que se han financiado en instituciones de microfinanzas en los últimos años, han visto cambios positivos tanto en su unidad económica como en la disponibilidad de recursos dentro del hogar. Queda mucho camino por recorrer en términos de mejorar las condiciones de contexto, la disponibilidad y nivel de calidad de los productos financieros inclusivos, y las oportunidades de formalización y crecimiento de estas unidades de negocio, pero esperamos que tanto las investigaciones en el ámbito de las microfinanzas, como las buenas prácticas de instituciones con experiencia en el desarrollo de este tipo de productos, y de gobiernos que sostienen al desarrollo económico de largo plazo como desafío principal, sirvan de base para ir dando los pasos correctos en la dirección de una mayor inclusión financiera.

APENDICES

Apéndice A: Entrevista en profundidad a Asesor de crédito, Coordinador de sucursal o regional, Director de organización

Datos de la institución:

Institución	Fecha de entrevista
Cantidad de créditos otorgados	
Cartera total	Cartera en mora
Perfil cliente: sexo, edad, rubro, nivel de ingresos promedio	
Productos: finalidad, monto, plazo, tasa de interés	

1. ¿Cuáles que son los objetivos de impacto en sus clientes que se plantea la institución?
2. ¿Cuál es la propuesta de valor de la institución en relación a otras instituciones de microfinanzas? ¿Por qué los microemprendedores los eligen?
3. ¿Cómo describirías al cliente que se acerca en busca de financiamiento?
4. ¿En función de tu experiencia acompañando microemprendedores en sus proyectos de inversión, qué efecto consideras que tiene el microcrédito en el desempeño del negocio, en su entorno familiar, y a nivel personal del emprendedor?
5. ¿Cuáles son los factores que consideras que ayudan a que el microcrédito tenga un efecto mayor en el negocio?
6. ¿Cuáles son los desafíos para atender a los clientes a los que no les va tan bien con el financiamiento?
¿Cuáles son los principales causales de la mora?
7. ¿A lo largo de los ciclos de crédito observan algún cambio en la perspectiva de los clientes respecto del crédito y el ahorro?
8. ¿Qué efecto consideras que tiene el microcrédito en los siguientes aspectos de la vida del emprendedor:

Nivel de Desarrollo del Negocio:

- a. en el nivel de ingresos del negocio?
- b. en el nivel de capitalización del negocio?
- c. en la formalización del negocio?
- d. en la contratación de nuevos empleados?
- e. en la bancarización?

Desarrollo de Habilidades Emprendedoras

- f. en el registro de compras y ventas?
- g. en el cálculo del costo de los productos?
- h. en el nivel de confianza para tomar decisiones de gestión del negocio?

Patrones de consumo de bienes y servicios:

- i. en el gasto en educación en el hogar?
- j. en el gasto en salud en el hogar?
- k. en la inversión en la vivienda?
- l. en otros gastos dentro del hogar?
- m. en la capacidad de ahorro de la unidad familiar?

Apéndice B: Entrevista en profundidad a microempresario

Institución	Fecha de entrevista
-------------	---------------------

1. Perfil del emprendedor: Datos generales

1. Sexo	2. Edad
3. Nacionalidad	4. Nivel educativo alcanzado
5. Estado civil	6. Barrio donde vive
7. Composición del hogar (cantidad de personas y parentesco). ¿Es usted jefe de hogar?	
8. Antigüedad como cliente.	9. ¿Cómo conoció a la institución?
10. ¿Por qué solicitó financiamiento? Registrar si es la primera vez que solicita financiamiento. En caso contrario, en qué otra institución obtuvo crédito y con qué fin.	
11. ¿Realizó algún curso de capacitación vinculado a su negocio? En caso afirmativo, ¿en qué tema se capacitó? ¿dónde? ¿fue antes o después de recibir financiamiento?	

2. Perfil del emprendedor: Datos del emprendimiento

1. Rubro	2. Descripción del negocio	3. Antigüedad del negocio
4. ¿Se trata de un negocio familiar? ¿Tiene socios y/o empleados? ¿Cuántas horas diarias trabaja?		
5. ¿Es la única fuente de ingresos del hogar? Registrar todas las fuentes de ingreso.		
6. ¿Dónde funciona su negocio? ¿En su casa o en un local? ¿Es dueño o alquila?		
7. ¿Está formalizado? En caso de no estarlo, ¿Le interesaría sacar el monotributo?		
8. ¿Cómo tomó la decisión de comenzar su negocio? ¿Cuáles fueron sus principales trabas?		

3. Datos del microcrédito:

1. Monto recibido, plazo de pago, fecha de otorgamiento, proyecto de inversión
2. ¿En algún momento tuvo dificultades para devolver la cuota del préstamo? Registrar si se retrasó en el pago de alguna cuota, y en caso afirmativo, cantidad de retrasos, duración del retraso, motivos.

4. Cambios económicos y socioculturales percibidos

1. ¿En los últimos tres años, qué cambios observó en su vida?
2. ¿En los últimos tres años, cambió alguna de estas variables en su emprendimiento? <ol style="list-style-type: none"> 1. Aumenté mis ingresos 2. Me capitalicé 3. Me formalicé 5. Contraté nuevos empleados 6. Tengo más confianza en mí mismo para tomar decisiones en mi negocio 7. Ordené la gestión de mi negocio (registro de compras y ventas) 9. Empecé a calcular el costo de mis productos 10. Accedí a una cuenta bancaria
3. ¿En los últimos tres años, cambió alguna de estas variables en su entorno familiar? <ol style="list-style-type: none"> 1. Contraté un seguro de salud familiar 2. Cambié a mis hijos a una escuela mejor/Mis hijos están realizando estudios superiores 3. Invertí en mejoras en mi vivienda 4. Realizamos más actividades recreativas como familia / Nos vamos de vacaciones / Hago deporte 5. Puedo ahorrar más que antes
4. ¿Cuál es su objetivo de largo plazo para su negocio? ¿Qué le falta para poder cumplir su objetivo de largo plazo?

REFERENCIAS:

A continuación, se enumeran los libros, documentos y artículos consultados y citados en la presente investigación:

Libros

- Alonso, José (2001): *Programas de microfinanzas en el marco de la ayuda internacional*, Madrid.
- Carpintero, S. (1998): *Los programas de apoyo a la microempresa en América Latina*. Madrid: Bilbao Editorial Deusto.
- De Asís, A. (2000). *La microempresa y los programas de apoyo al sector microempresarial*. En: De Asís, Labie, M., Mataix, C. y Sota, J., *Las microempresas como agentes de desarrollo en el sur*. Madrid: CIDEAL.
- Di Virgilio, M.M., Otero, M.P. y Boniolo, P. (2011): *Pobreza y desigualdad en América Latina y el Caribe*. Buenos Aires: Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales.
- Grusky, D., Kanbur, R. (2006): *Poverty and inequality*. Carolina: Stanford University Press.
- Minujin A. y Kessler, G. (1995): *La nueva pobreza en Argentina*. Buenos Aires: Ediciones Temas de Hoy.
- Polak, P. (2008): *Out of poverty, what works when traditional approaches fail*. San Francisco: Berret-Koehler Publishers.
- Prahalad, C.K. (2014): *The fortune at the bottom of the pyramid. Eradicating poverty through profits*. New Jersey: Pearson Education Inc.
- Rodgers, H.R. (2000): *American poverty in a new era of reform*. New York: M.E. Sharpe.
- Salvat, Marité (2003): *Emprendizaje. Aprender a emprender*. Buenos Aires: Marité Salvat Editora.
- Sen, A. (1999): *Development as freedom*. New York: Anchor Books.
- Yunus, M. (1997): *Hacia un mundo sin pobreza*. Barcelona: Editorial Andrés Bello.
- Yunus, M. (2010): *Building Social Business*. New York: Public Affairs.

Papers & Documentos

- Alliance for Financial Inclusion (2017): [2017 Maya Declaration Progress Report, Commitments to Impact](#). AFI.
- Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2015): [Integración e inclusión financiera: Movilizando recursos para el desarrollo social y económico](#).
- Bradshaw, T.K. (2006): [Theories of poverty and anti-poverty programs in community development](#). Rural Poverty Research Center Working Paper No. 06-05. California: UC Davies.
- Calix, C.G., Corzo L., Vigier, H.P. y Briozzo, A.E. (2016): [Las Microfinanzas en Argentina: sus asignaturas pendientes](#). Centro de Emprendedorismo y Desarrollo Territorial Sustentable (CEDETS)
- Carballo, I.E. y Grandes, M. (2013): [Microcréditos: Nuevas estimaciones de la demanda potencial en Argentina](#), Documento de Trabajo de la Escuela de Negocios de la Universidad Católica Argentina N° 9.
- Collins, D., Morduch, J., Rutherford, S., Ruthven, O. (2009): *Portfolios of the poor*. Princeton University Press.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2017): [Brechas, ejes y desafíos en el vínculo entre lo social y lo productivo](#), Segunda Reunión de la Conferencia Regional sobre Desarrollo Social de América Latina y el Caribe.
- Consultative Group to Assist the Poor (CGAP, 2011): [Measuring changes in client lives through microfinance: contribution of different approaches](#).
- Consultative Group to Assist the Poor²⁷ (CGAP, 2014): [Insights into action: What human-centered design means for financial inclusion](#).
- Cull, R., Ehrbeck, T., Holle, N. (Abril de 2014): [La inclusión financiera y el desarrollo: Pruebas recientes de su impacto](#). *Enfoques Nro.92*. Washington D.C.: Consultative Group to Assist the Poor

²⁷ *Consultative Group To Assist the Poor* (CGAP) es un consorcio de 28 agencias de desarrollo públicas y privadas que trabajan en conjunto para expandir el acceso a los servicios financieros de los más pobres. Con sede en las oficinas del Banco Mundial, atiende entidades de beneficencia, instituciones de microfinanzas y participantes de Mercado, proveyendo asistencia técnica, entrenamiento investigación y desarrollo, disseminación de información y fondeo para innovaciones.

- De Olloqui, F., Andrade, G., Herrera, D. (2015): [Inclusión financiera en América Latina y el Caribe: Coyuntura actual y desafíos para los próximos años.](#) Banco Interamericano de Desarrollo.
- Delfiner, M.; Pailhé, D.; Persón, S. (2006): [Microfinanzas: un análisis de experiencias y alternativas de regulación.](#) Buenos Aires: Banco Central de la República Argentina.
- Delfiner, M. y Perón, S. (2007). [“Los bancos comerciales y las microfinanzas”.](#) Banco Central de la República Argentina, Gerencia de Investigación y Planificación Normativa, Subgerencia General de Normas.
- Demirguc-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. Washington D.C.: World Bank.
- Fortunato, M. y Salvia, A. (2005): [Los nuevos rostros de la marginalidad.](#) Buenos Aires: Editorial Biblos.
- Gash, M. y Gray, B. (2016): *The role of financial services in building household resilience in Burkina Faso.* Working paper, CGAP.
- Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires (2018): [Líneas de pobreza y canastas de consumo para la Ciudad de Buenos Aires. Enero de 2018.](#) Dirección General de Estadísticas y Censos del Ministerio de Hacienda: 2018.
- Hounie, A., Pittaluga, L., Porcile, G., Scatolin, F. (1999): [La CEPAL y las nuevas teorías del crecimiento.](#) Revista de la CEPAL 68.
- Impulso Argentino Capital Social (2015): [Microcréditos en la Argentina: Una herramienta clave para la inclusión financiera.](#) Ciudad Autónoma de Buenos Aires: FONCAP.
- Jordan, G. (2004): [The Causes of Poverty Cultural versus Structural: Can there be a synthesis?](#), Arizona: Arizona State University.
- Karlan, D., Goldberg, N. (WB, 2007): [Impact Evaluation for Microfinance: Review of Methodological Issues.](#) Doing Impact Evaluation No.7. World Bank
- Kliksberg, B. (2001): [El nuevo debate sobre el desarrollo y el rol del estado. Mitos y realidades en la América Latina de hoy.](#) México D.F.: Instituto Nacional de Administración Pública.

- Krugman, P. (1992): [*Towards a Counter-Counterrevolution in Development Theory*](#), Proceedings of the World Bank Annual Conference on Development Economics 1992 (p.19-42)
- Ledgerwood, J. (1999): [Microfinance handbook: An institutional and financial perspective](#), Washington D.C.: World Bank.
- Marulanda, B., Fajury, L., Paredes, M., Gomez, F. (2010): [Lo bueno de lo malo de las microfinanzas: lecciones aprendidas de experiencias fallidas de América Latina](#), Washington D.C.: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Ministerio de Desarrollo Social de la Nación (2013): *La experiencia Argentina del Programa Nacional de Microcréditos para el Desarrollo de la Economía Social y Solidaria*. Presentación institucional en el XVI Seminario Asocam “Construyendo otra economía. Políticas Públicas para promover sistemas económicos inclusivos y solidarios”, en Quito, Ecuador.
- Observatorio de la Deuda Social Argentina (ODSA, 2017): [Desarrollo Humano e Integración Social en la Argentina Urbana 2010-2016](#). Buenos Aires: Fundación Universidad Católica Argentina.
- Odell, K. (2010): [Measuring the impact of microfinance: taking stock of what we know](#), Grameen Foundation Publication Series.
- Organización Internacional del Trabajo (2017): [Panorama laboral 2017, América Latina y el Caribe](#). Lima: OIT.
- Palomino, H., Salvatore, N., Schvarzer, J. (2004): La debilidad de las microfinanzas en Argentina: Entre las restricciones del sistema financiero y la conducta de los pobres. Centro de Estudios de la Situación y Perspectiva de la Argentina, Universidad de Buenos Aires, Facultad de Ciencias Económicas.
- Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD, 2005): [Microfinanzas en Argentina](#), Buenos Aires: Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo.
- Red Argentina de Instituciones de Microfinanzas (RADIM, 2017): [Mapeo de instituciones de microfinanzas en Argentina](#) (Documento de trabajo).
- Robinson, M. (2001): [The Microfinance Revolution: Sustainable finance for the poor](#), Washington D.C: World Bank and Open Society Institute Document.

- Sen, A. (1998): *Las teorías del desarrollo a principios del siglo XXI*, tomado de Louis Emmerij y José Nuñez, compiladores, El desarrollo económico y social en los umbrales del siglo XXI. Washington D.C.: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Tuesta, D., Sorensen, G., Haring, A. y Cámara, N. (2015). [Inclusión financiera y sus determinantes: el caso argentino](#). BBVA Research.

Artículos

- Bekerman, M. y Chiara, A. (29 de enero de 2017). [La inclusión financiera es un factor clave para el crecimiento económico y las mejoras sociales](#). *La Nación Online*.
- Bennet, D. (20 de septiembre de 2009): "[Billions of dollars and a Nobel Prize later, it looks like microlending doesn't actually do much to fight poverty](#)". *Boston Globe*.
- Blanco, J. (22 de marzo de 2017): [La banca pública copa el negocio de las microfinanzas](#). *La Nación Online*.
- Carballo, I.E., Schvarztein, D. (11 de mayo de 2017): [Inclusión financiera digital: Uno de los pilares del G-20 en Argentina 2018](#). *Blog de CGAP*.
- Carballo, I.E. (15 de septiembre de 2017): [Riesgos de la inclusión financiera digital](#). *Diario Perfil*.
- Ehrbeck, T., Pickens, M., Tarazi, M. (2012): [Ecosistemas financieros inclusivos: La función de los gobiernos en la actualidad](#). *Enfoques CGAP Nro.76*.
- Fernández, A. (Mayo de 2010). Micro emprendimientos: los que reciben más ayuda económica tienen el desempeño más bajo. *Divulgación y noticias universitarias. Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Cuyo*.
- Gwartney, J., Mc Caleb, T.S. (1985): [Have antipoverty programs increased poverty?](#), *Cato Journal*, Volume V, No.1.
- Harford, T. (4 de diciembre de 2009): [Perhaps microfinance isn't such a big deal after all](#). *Financial Times*.
- Hulme, D. (2000): [Impact Assessment Methodologies for Microfinance: Theory, Experience and Better Practice](#), *World Development* Vol. 28, No. 1, pp. 79-98, 2000, Gran Bretaña: Elsevier Science Ltd.

- Kanenguiser, M. (11 de Julio de 2017): [Ampliarán el alcance de los créditos que otorga la ANSES](#). *La Nación Online*.
- Kristof, N. (28 de diciembre de 2009): [The role of microfinance](#). *New York Times Blog*.
- [La ANSES superó los 100.000 préstamos de le línea de créditos Argentina](#) (3 de agosto de 2017). *Ambito.com*
- ["Microcredit may not work wonders, but it does help the entrepreneurial poor"](#) (16 de Julio de 2009). *The economist magazine*.
- Midgley, J. (Julio de 2008): [Microenterprise, global poverty and social development](#), *Sage Journals*, International Social Work, Volume 51, Issue 4.
- Stang, Silvia (10 de Septiembre de 2017): [Estrategias contra la pobreza: las microfinanzas buscan recursos para desarrollar su potencial](#), *La Nación Online*.

Sitios web:

- Banco Mundial (2013): [Nuevo informe del Banco Mundial delinea hoja de ruta para la inclusión financiera](#).
- Banco Mundial (2017): UFA 2020 Overview: Universal Financial Access by 2020: <http://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/brief/achieving-universal-financial-access-by-2020>
- Mujeres 2000: <http://www.mujeres2000.org.ar/>
- Nuestras Huellas: <http://www.nuestrashuellas.org.ar/>
- OMLA: <https://www.omla.com.ar/>

Leyes:

- Ley 26.117: Promoción del Microcrédito para el Desarrollo de la Economía Social