

Julio 2022

WP3-2022-002

N° de serie

DOCUMENTO DE TRABAJO

¿Cuáles son las necesidades y preferencias financieras de los hogares cafeteros?

Lecciones para la inclusión financiera rural en Colombia

Autoras

María Juliana Rubiano

Angela María Astudillo



ALIANZA EFI
Economía Formal e Inclusiva

¿Cuáles son las necesidades y preferencias financieras de los hogares cafeteros?

Lecciones para la inclusión financiera rural en Colombia

María Juliana Rubiano-Lizarazo¹ & Angela María Astudillo^{2,3}

Resumen

En Colombia la inclusión financiera de poblaciones rurales todavía supone retos importantes, los indicadores muestran que a mayor ruralidad menor es el acceso y uso de productos financieros formales. Aunque existe bastante literatura sobre las preferencias de los agentes que determinan la demanda de servicios financieros, son escasos los análisis cualitativos o mixtos sobre hogares rurales en Latinoamérica y todavía más para el caso específico de hogares cafeteros en Colombia. Para contribuir a la literatura y al diseño de políticas orientadas a la inclusión financiera rural este documento de trabajo presenta un análisis sobre las preferencias y necesidades financieras de los hogares cafeteros considerando aspectos de accesibilidad, factores culturales y de confianza institucional. A partir de datos recopilados durante 1 año de trabajo de campo mediante metodologías cualitativas y diarios financieros se analizan con particular énfasis las ventajas comparativas del sector informal y formal no financiero desde el punto de vista de hogares caficultores de los Departamentos de Huila y Tolima. Explicamos que, dada la naturaleza estacional e incierta de sus ingresos, los hogares se enfocan principalmente en resolver necesidades de corto plazo, relegando a un segundo plano objetivos de mediano y largo plazo. Además, explicamos que la desconfianza en el sector formal, generada por la asimetría de información y prácticas abusivas inhiben su participación en el mercado formal. De ahí, argumentamos que los hogares prefieren entablar relaciones financieras con actores informales o formales no financieros pues les proveen productos más líquidos, flexibles y confiables.

Palabras clave: Inclusión financiera rural, preferencias financieras, necesidades financieras, métodos cualitativos de investigación, diarios financieros, hogares cafeteros.

Clasificación JEL: J15, J61, R0

¹ Investigadora Alianza EFI. Coordinadora componente cualitativo Proyecto Informalidad Económica Rural.

² Asistente de Investigación Alianza EFI.

³ Agradecemos a Ana Lucía Cañón por su asistencia de investigación en el proyecto y desarrollo del trabajo de campo con los hogares del municipio de Chaparral (Tolima). También extendemos un agradecimiento especial a los hogares participantes de Chaparral (Tolima) y Garzón (Huila) por la confianza en el proyecto y en el equipo de investigación. Asimismo, a los líderes comunales y funcionarios de la Federación Nacional de Cafeteros por su colaboración en la logística y contacto con los hogares cafeteros.

1. Introducción

En Colombia el 87,8% de la población adulta tiene productos financieros formales⁴. En las ciudades esta cifra es del 96,4%, en las zonas intermedias es del 75,5%, en las zonas rurales el 69% y para el caso de zonas rurales dispersas es tan solo del 56,8% (Banca de las Oportunidades & Superintendencia Financiera de Colombia, 2020). Para el 2020, el porcentaje de adultos con algún crédito vigente en zonas rurales dispersas fue del 18,9% y para las zonas rurales fue del 22,9% (Banca de las Oportunidades & Superintendencia Financiera de Colombia, 2020); no obstante, el Fondo para el Financiamiento del Sector Agropecuario (Finagro) reportó haber alcanzado en el 2021 la cifra más alta de colocaciones de crédito en el sector rural con una participación de pequeños productores en el 86% de las operaciones (Finagro, 2021). Estos datos demuestran que, aunque se han desplegado esfuerzos importantes en la política de financiamiento rural, todavía existe una brecha importante entre las zonas urbanas y rurales en términos de inclusión financiera.

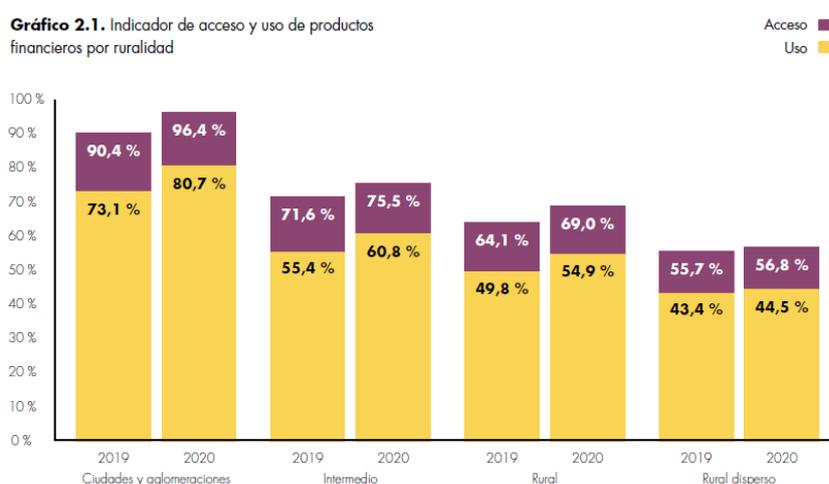
Esta situación es relevante pues la imposibilidad de acceder a servicios financieros formales impone obstáculos para el incremento de la productividad en el sector rural. Según De Olloqui et al. (2015) el acceso a dichos servicios reduce la vulnerabilidad de los hogares pues pueden resolver más fácilmente sus necesidades financieras de inversión para la adquisición de activos y de resolución de choques. Estos hallazgos son consistentes para Colombia en el estudio de Urrea & Maldonado (2011), quienes argumentan que los ahorros y créditos formales tienen efectos significativos sobre la vulnerabilidad de los hogares, aunque con efectos heterogéneos de acuerdo con su nivel de vulnerabilidad y tipo de servicio utilizado. También se ha argumentado que el ingreso per cápita de un hogar en zonas rurales se incrementa un 55% cuando accede a un crédito formal y en un 143% cuando se adiciona asistencia técnica agropecuaria (Leibovich et al., 2013). Estos beneficios son cruciales, por ejemplo, para el tránsito del país hacia el posconflicto y dar cumplimiento a políticas de transformación del campo colombiano⁵.

⁴ En este documento se emplea la definición de servicios financieros propuesta por Banca de las Oportunidades. Los categoriza en i) Servicios financieros formales que incluyen productos ofrecidos por entidades bancarias o cooperativas financieras; ii) Servicios formales no financieros que contemplan créditos con ONGs, cajas de compensación, fondos de empleados, cuentas de giro, o planes exequiales; por último, iii) Servicios financieros informales como, por ejemplo, el ahorro en casa, en cadenas, compra de bienes en especie, crédito con particulares como familiares, amigos o gota a gota, y diferentes mecanismos de aseguramiento informal.

⁵ Por ejemplo, se ha demostrado que el acceso a servicios financieros reduce la probabilidad de que un hogar se vincule a la economía de la coca y por medio del acceso a crédito y el aseguramiento de los cultivos lícitos (Dávalos & Dávalos, 2020); sin embargo, la inclusión financiera no se ha contemplado como un componente transversal en las políticas de sustitución (Rubiano et al., 2022).

Por tanto, es clave para Colombia avanzar en la inclusión financiera rural porque son servicios que incrementan la productividad y mejoran el bienestar social y económico de los hogares. Aunque se han adelantado esfuerzos gubernamentales y de cooperación internacional con el objetivo de ampliar la cobertura de los servicios financieros, esta agenda todavía supone retos importantes. Dos indicadores son de principal interés para promover la inclusión financiera: el acceso y el uso de los productos financieros formales. Actualmente, uno de los principales retos es que los productos permanezcan activos y sean utilizados para la realización de transacciones cotidianas. La diferencia entre el porcentaje de acceso y uso es de al menos 12 puntos porcentuales para las categorías de ruralidad, esta tendencia también es evidente para las zonas intermedias y ciudades (Ver Gráfico 1).

Gráfica 1. Indicador de acceso y uso de productos financieros por ruralidad en Colombia



Fuente: Banca de las Oportunidades y Superintendencia Financiera de Colombia (2020).

En este contexto, resulta crucial analizar desde diferentes horizontes disciplinares las necesidades y preferencias financieras de los hogares rurales no solo para garantizar el acceso a servicios formales sino también para promover su uso con mayor frecuencia de modo que incrementen su bienestar. La literatura ha argumentado que los factores que influyen en su exclusión financiera no solo responden a las barreras físicas sino también a factores culturales y de confianza institucional. Es importante resaltar que el indicador de acceso depende en mayor medida de barreras físicas, mientras que el indicador de uso depende en buena parte de la funcionalidad de los productos para resolver adecuadamente las necesidades financieras de la población. De ahí, la literatura se ha inclinado cada vez más por reconocer la importancia de adelantar análisis con metodologías mixtas para comprender, desde el propio punto de vista de los actores, los múltiples factores que inhiben o motivan el uso de diversos productos financieros tanto formales, formales no financieros e informales.

Para contribuir a la literatura y al diseño de políticas orientadas a la inclusión financiera rural este documento de trabajo presenta un análisis sobre las necesidades y preferencias de los hogares cafeteros en la configuración de sus portafolios considerando aspectos de accesibilidad, factores culturales y de confianza institucional. Se analizan con particular énfasis las ventajas comparativas de los productos financieros con datos recopilados durante 1 año de trabajo de campo, durante el cual se realizaron metodologías cualitativas y diarios financieros para comprender las preferencias de los hogares, los patrones de uso de los productos y su relacionamiento con actores formales financieros (FF), formales no financieros (FnF) e informales. Con esta aproximación creemos es posible comprender más integralmente las prácticas financieras de los hogares vulnerables pues permite recopilar información profunda, contextualizada y temporal a la vez que evita realizar interpretaciones etnocéntricas sobre sus vidas financieras⁶.

Los análisis que se presentan en este documento se derivan principalmente de la sistematización de la información cualitativa, en próximas publicaciones expondremos con mayor detalle los análisis derivados de la metodología de diarios financieros. Este documento está organizado de la siguiente manera. La primera sección corresponde a la introducción. En la segunda sección, se expone la literatura relevante sobre las preferencias de la demanda sobre servicios financieros desde una aproximación interdisciplinar. En la tercera sección, se presenta la metodología y la muestra de hogares participantes de la investigación. En la cuarta sección, se discuten las preferencias de los hogares caficultores y las ventajas comparativas de los servicios financieros desde su propio punto de vista. Por último, en la quinta sección se proponen recomendaciones para promover la inclusión financiera de los hogares campesinos en Colombia.

2. Literatura sobre las preferencias de la demanda por servicios financieros

El cuerpo de literatura interesado en comprender por qué las poblaciones demandan o rechazan servicios financieros formales puede agruparse en cinco focos de análisis: i) Condiciones materiales y accesibilidad, ii) Educación financiera, iii) Confianza institucional, iv) Aspectos socioculturales, y v) limitaciones de los productos formales para satisfacer las necesidades financieras de la población excluida.

Los economistas del desarrollo se han interesado por evaluar la relación entre las condiciones materiales de los individuos, los costos de acceso y el acceso a servicios financieros. Han evidenciado que la demanda de servicios financieros depende de costos directos, indirectos y no financieros que afectan el acceso (Doering & McNeill, 2020). Por ejemplo, han encontrado que la demanda se ve afectada negativamente por la distancia a los bancos y la facilidad de transporte (Cano et al., 2017;

⁶ Una interpretación etnocéntrica ocurre cuando las percepciones del investigador sustituyen los puntos de vista de los actores sobre sus comportamientos, prácticas e ideas (Guber, 2011).

Hernández-Rubio & Bernal, 2020), también que los costos de los productos financieros tienen un efecto negativo en la demanda (Banerjee & Duflo, 2011), y que a mayores ingresos de los hogares aumenta la probabilidad de acceder a dichos servicios (Baidoo & Akoto, 2019).

También se ha sugerido que, adicional a los costos de transacción, la limitada educación financiera puede explicar su exclusión del sector formal (Cano-Sanz et al., 2017; Baidoo et al., 2018; Lozano, 2009; Ramírez et al., 2015; Schwittay, 2011). Esta situación se intensifica en poblaciones con bajos niveles educativos y reducida inclusión económica, como las mujeres (Ramírez et al., 2015). Además, la falta de educación financiera potencia la vulnerabilidad de las poblaciones ubicadas en la base de la pirámide pues carecen de conocimientos para realizar sus transacciones con información suficiente (Schwittay, 2011). Por esta razón, incentivar la educación financiera integral es también una estrategia para proteger a los usuarios de posibles consecuencias como el sobreendeudamiento (Mckee et al., 2011), o el abuso de las instituciones formales (Ostalecka, 2013).

De manera complementaria, se ha demostrado que existe una relación positiva entre la participación de los individuos en el mercado financiero y la confianza en la economía, los gobiernos de turno y en las entidades financieras (Ajayi, 2016). Por ejemplo, cuando los agentes tienen mayor confianza en el sector financiero hay una mayor probabilidad de que depositen sus ahorros (Baidoo & Akoto, 2019; Beckmann & Mare, 2017). Asimismo, la confianza varía no solo en función de características individuales de los agentes, como la educación, sino también en el tipo de entidad financiera (Guiso et al., 2008; Stix, 2013), y la disponibilidad de información sobre el sector (Filipiak, 2016).

Esto sugiere el estrecho nexo entre la educación financiera y la confianza pues esta última se ve influenciada por la disponibilidad de información sobre el sector y las competencias educativas. Razón por la cual Ostalecka (2013) propone la articulación de programas de educación financiera con actividades de protección al consumidor como una estrategia efectiva de inclusión financiera. Al respecto, la literatura ha documentado que los programas de educación financiera suelen centrarse en difundir discursos moralizantes que buscan fundamentalmente ampliar el uso de productos financieros y garantizar el repago de los créditos (i.e., competencias para gestión del dinero, conocimiento de conceptos, capacidades financieras), en lugar de desplegar currículos integrales orientados a incrementar el conocimiento, autonomía y protección de los usuarios (i.e., riesgos y beneficios potenciales, prácticas abusivas, mecanismos para resolver disputas) (Bylander & Res, 2020).

Por su lado, desde la sociología y la antropología se ha argumentado que el uso de servicios financieros formales depende de prácticas socioculturales arraigadas en la organización de los grupos. Por ejemplo, Shipton (1990) argumenta que los sistemas financieros de la población rural de Gambia dependen de las características estacionales de las actividades agropecuarias y demuestra cómo la compra de animales es una estrategia financiera que cumple propósitos simultáneos de ahorro,

consumo e inversión. Además, se ha encontrado que el uso de servicios formales está asociado a la creación de vínculos interpersonales y al reflejo de status o pertenencia social (Guérin et al., 2012, 2014; Kusimba, 2018; Ojong, 2019; Ruthven & Kumar, 2002; Schindler, 2010). Puntualmente, Guérin et al., (2012) y Guérin et al., (2014) encuentran que en la decisión de adquirir créditos formales e informales intervienen factores económicos objetivos y sociales más subjetivos como el status social. Alineado con Kusimba (2018), quien advierte que el deseo de mantener la reputación y posición social influye en la preferencia por el dinero móvil en poblaciones tradicionalmente excluidas del sector formal en Kenia.

Aunque estas son las explicaciones predominantes en la literatura sobre las preferencias de la demanda, existen análisis adicionales que complementan estos puntos de vista. Un segmento importante de los estudios advierten que, aunque existe una amplia oferta formal de servicios de ahorro, crédito y aseguramiento, todavía hace falta adecuar el portafolio para satisfacer las necesidades de la población en la base de la pirámide (Maldonado, 2018; Rutherford, 2002; Zeller & Sharma, 2000). De ahí, proponen comprender la configuración de los portafolios financieros de los hogares para adecuar los productos formales a sus necesidades. El estudio emblemático de Collins et al., (2009) sobre los portafolios de hogares pobres en India, Sudáfrica y Bangladesh evidencia, entre otras cosas, que los proveedores microfinancieros formales son imperfectos por la baja confiabilidad, calendarios inflexibles y términos muy cortos de pago. De manera complementaria, Collins (2008) encuentra mediante la metodología de diarios financieros que el endeudamiento de hogares rurales no asalariados en Sudáfrica es generalizado, persistente y difícil de remediar legislativamente. Por su lado, Dattasharma et al. (2015) indican que, a pesar del creciente acceso de población pobre a servicios de microcrédito, estos no cumplen propósitos de inversión pues las personas los utilizan principalmente para cubrir sus necesidades básicas, lo cual no debe interpretarse como inclusión financiera (Kamath et al., 2010).

Aunque existe bastante literatura sobre las preferencias de los agentes que determinan la demanda de servicios financieros, son todavía escasos los análisis cualitativos o mixtos sobre hogares rurales en Latinoamérica y todavía más para el caso colombiano. Existe un énfasis particular en estudiar los efectos de los créditos formales en las vidas de las poblaciones pobres y vulnerables. Por ejemplo, Maclean (2010, 2012) encuentra que en Bolivia los grupos formales de microcréditos (bajo la modalidad de *joint liability*) constituidos por mujeres rurales fortalecen el capital social, pero incrementan su carga de responsabilidades y obligaciones sin tener un efecto directo en su empoderamiento. Similar a estos hallazgos, para el caso de Honduras Hayes (2017) discute cómo las mujeres del norte del país realizan varias actividades generadoras de ingresos de manera simultánea y recurren a múltiples préstamos informales para cumplir con los plazos de pago de los microcréditos.

Por su lado, Afonso et al. (2017) encuentran que si bien en República Dominicana las MFI⁷ tienen auto-regulaciones para reducir el riesgo y proteger a los deudores, prevalecen dinámicas como el sobreendeudamiento y deudas cruzadas por factores contextuales como la presión ejercida hacia los asesores para colocar créditos y problemas en las centrales de riesgo por ausencia de información sobre los niveles reales de sobreendeudamiento. Por otro lado, los análisis de portafolios financieros en Latinoamérica son todavía incipientes. El único trabajo de conocimiento de las autoras con esta metodología es el estudio de Sanford (2016) enfocado en los portafolios de hogares vulnerables en México que reciben remesas de familiares migrantes.

Particularmente, en Colombia son todavía más escasos los trabajos cualitativos o mixtos sobre esta temática a excepción de trabajos notables como, por ejemplo, Arango (2020) y Doering & McNeill (2020). En su estudio etnográfico con productores de cacao, Arango (2020) argumenta que los modos de vida de los pobladores han cambiado significativamente como consecuencia de los *efectos disciplinatorios* de la deuda formal, de ahí invita a reconocer las limitaciones de los créditos bancarios y promover mecanismos alternativos de financiación basados, por ejemplo, en el cooperativismo rural. Sobre el tema de ahorro, Doering & McNeill (2020), a partir del análisis de encuestas nacionales sobre los programas de microahorro y grupos focales, explican que los esfuerzos del Gobierno por diseminar información positiva sobre las finanzas formales pueden tener efectos contrarios si se promociona información atemporal y acontextual en poblaciones rurales.

A partir de análisis derivados de métodos etnográficos y diarios financieros con hogares cafeteros en Colombia, esta investigación contribuye a la literatura sobre las preferencias financieras de poblaciones excluidas del sector formal y a la incipiente agenda enfocada en analizar las configuraciones de los portafolios financieros de hogares campesinos en el sur global.

3. Metodología y hogares participantes

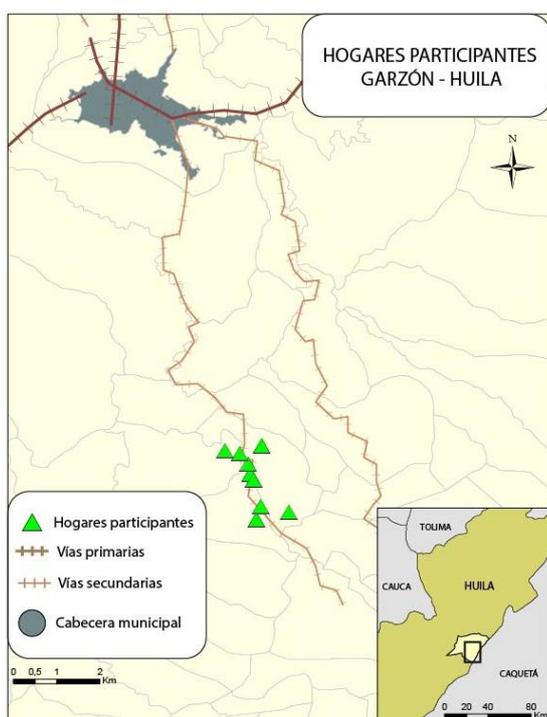
El objetivo central del proyecto fue comprender la configuración de los portafolios financieros de hogares cafeteros en Colombia mediante una metodología mixta empleando una aproximación etnográfica y diarios financieros en los municipios de Garzón (Huila) y Chaparral (Tolima).

La convocatoria para la participación de hogares cafeteros en el proyecto debió surtir múltiples pasos pues toda investigación que busca recopilar información sobre los flujos financieros de hogares genera sospecha entre la población; aún más cuando han sido víctimas del conflicto y continúan siendo objeto de hechos violentos por parte de grupos armados. Con la colaboración de líderes gremiales y funcionarios locales de la Federación Nacional de Cafeteros, se realizó un muestreo de

⁷ Institución Microfinanciera por sus siglas en inglés.

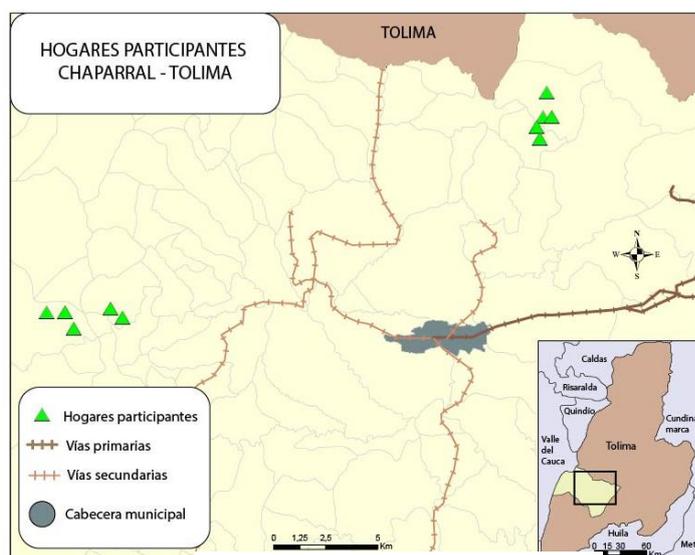
bola de nieve mediante el cual se vincularon voluntariamente 19 hogares al proyecto con base en un ranking participativo de bienestar⁸. Se vincularon 10 hogares de Chaparral (Tolima) y 9 hogares de Garzón (Huila) ubicados en promedio a una hora y media de distancia de la cabecera municipal; en algunos casos de Chaparral incluso a más de dos horas en camioneta (Ver Mapa 1 y Mapa 2). La actividad económica principal de los hogares es la producción de café, y en algunos casos tienen productos agropecuarios secundarios como plátano, aguacate, cerdos y pollo; además, desarrollan actividades secundarias no agropecuarias como la venta de abarrotes en tiendas, comida o productos por catálogo.

Mapa 2. Ubicación de los hogares en Garzón, Huila



Fuente: Elaboración propia.

Mapa 2. Ubicación de los hogares en Chaparral, Tolima



Fuente: Elaboración propia.

Es importante resaltar que, si bien en términos estadísticos la muestra de hogares no es amplia, en las investigaciones cualitativas y mixtas es intencionalmente pequeña pues se busca profundizar en la complejidad social lo cual requiere de múltiples encuentros con los mismos participantes en largos periodos de tiempo. Además, para cumplir el objetivo del estudio se vincularon hogares rurales que por naturaleza se encuentran ubicados usualmente en zonas de difícil acceso, lo cual limita el

⁸ Participative Wealth Ranking (PWR por sus siglas en inglés), es una técnica de muestreo no estadística que permite identificar y categorizar hogares según sus niveles de bienestar desde el punto de vista de actores clave en un área determinada (Collins, 2005; Rutherford, 2002; Ruthven & Kumar, 2002).

tamaño de la muestra pues las visitas a los hogares suponen una inversión mayor de esfuerzo y recursos por parte del equipo de investigación⁹.

La perspectiva teórica se centró en el concepto de *portafolios financieros* que rescata el análisis temporal de la interacción entre los diferentes instrumentos financieros disponibles, así como la simultaneidad en sus propósitos de uso. El primer componente metodológico se basó en la etnografía. Inicialmente se realizaron entrevistas a líderes cafeteros para conocer sus percepciones sobre el comportamiento financiero de los hogares, los principales productos financieros utilizados y las barreras que enfrentan para acceder al sector formal. Se aplicaron dos entrevistas semiestructuradas de caracterización a cada uno de los 19. También se aplicaron entrevistas estructuradas a 11 de los hogares para identificar sus dinámicas de planificación financiera y los factores de preferencia por ciertos productos financieros. En total se aplicaron 66 entrevistas a 32 personas y se realizó observación participante de transacciones financieras cotidianas de los hogares con el propósito de captar las diferentes interrelaciones con oferentes formales, semiformales e informales.

Paralelamente, se implementó la metodología de diarios financieros que consiste en rastrear los flujos de dinero del hogar (ingresos y gastos) con una frecuencia determinada¹⁰ para establecer cómo los diversos instrumentos financieros son utilizados para satisfacer i) necesidades cotidianas, ii) enfrentar el riesgo y iii) acumular grandes sumas de dinero. Con esta aproximación es posible recopilar datos que permiten comprender la relación entre el dinero y el tiempo, algo que solo puede ocurrir si se observan de manera simultánea (Collins et al., 2009). Cada diario financiero se acompaña de una entrevista no estructurada para ahondar en las razones que motivaron la decisión financiera empleada por el hogar. Durante un periodo de 3 meses (12 semanas) se realizaron semanalmente y de manera sistemática los diarios financieros de los 19 hogares participantes, información con la cual construimos una base de datos con más de 2600 observaciones. Adicionalmente, se les aplicó una encuesta de caracterización socioeconómica (Ver en Tabla 1 un resumen de los instrumentos).

⁹ Semanalmente las asistentes de investigación debían recorrer en promedio 1.5 horas en transporte público local para arribar a las veredas del estudio, adicionalmente debían desplazarse aproximadamente 30 minutos a pie entre cada uno de los hogares participantes dadas las difíciles condiciones de acceso y disponibilidad de medios de transporte. El estado precario de las vías, condiciones climáticas, arreglos frecuentes de vías, y problemas de orden público supusieron retos para garantizar el diligenciamiento sistemático de los diarios financieros con hogares rurales.

¹⁰ Los diarios financieros se han utilizado para analizar las estrategias financieras de manejo del dinero en poblaciones vulnerables alrededor del mundo. Tsai (2017) aplicó esta metodología en Filipinas con mujeres sobrevivientes de tráfico sexual; también se ha utilizado en Reino Unido con personas excluidas del crédito formal (Biosca et al., 2020); con usuarios de microfinancieras crediticias en India (Dattasharma et al., 2016; Kamath et al., 2010; Kamath & Ramanathan, 2015, 2016); y se ha aplicado para analizar las diferencias en el uso del dinero entre hombres y mujeres (Kamath & Dattasharma, 2017). Ver el Manual de Investigación sobre Prácticas Financieras para un análisis detallado sobre la metodología de diarios financieros (Rubiano-Lizarazo, 2021).

Tabla 1. Total instrumentos de investigación aplicados durante el proyecto

<i>Herramienta metodológica</i>	<i>Chaparral</i>	<i>Garzón</i>	<i>Total</i>
<i>Entrevistas</i>	37	29	66
<i>Líderes cafeteros</i>	8	5	13
<i>Caracterización a hogares</i>	24	18	42
<i>Planificación y estrategias financieras</i>	5	6	11
<i>Diarios financieros</i>	120	108	228
<i>Encuesta socioeconómica</i>	10	9	19

Fuente: Elaboración propia.

Con esta aproximación mixta fue posible comprender la configuración de sus portafolios financieros, identificar las principales barreras a la inclusión financiera y comprender, desde su propio punto de vista las ventajas comparativas de los instrumentos financieros preferidos por los hogares. La relevancia de esta metodología mixta es la triangulación constante de los datos pues permite contrastar aquello que la gente *dice que hace* con aquello que la gente *en realidad hace*; premisa fundamental de la investigación social cualitativa. Además, se construyeron relaciones de confianza gracias al relacionamiento prolongado con los participantes, y se recopiló información privilegiada sobre sus prácticas financieras. Con esta aproximación se recopiló información que habría sido imposible de obtener por medio de una visita esporádica al hogar o por medio de una encuesta anual (Collins et al., 2009).

Los análisis que se presentan en este documento se derivan principalmente de la sistematización de la información cualitativa. De las 66 entrevistas realizadas, 40 fueron transcritas y analizadas mediante codificación analítica (Leavy, 2014; Saldaña, 2013) con base en literatura relevante sobre inclusión financiera. En próximas publicaciones expondremos con mayor detalle los análisis derivados de la metodología de diarios financieros.

4. Necesidades y preferencias financieras de los hogares cafeteros

Datos de la encuesta aplicada por la Alianza EFI a una muestra representativa de hogares cafeteros en el país evidencian que existe una brecha importante entre el conocimiento y el uso de productos financieros formales. El 84% de los hogares conocen las cuentas de ahorro, pero solo el 31% reportó usarla; el 98% conoce los créditos ofrecidos por el Banco Agrario, pero solo el 44% reportó haberlos usado. Al mismo tiempo, el 22,2% de los hogares afirmaron no necesitar créditos, el 15,29% respondieron no querer deudas, y el 9,5% reportaron sentir algún grado de desconfianza frente a las entidades financieras (Gómez y Garcés, 2022). Estos datos demuestran que existen

factores particulares que determinan su comportamiento financiero, aunque existe información cuantitativa que contribuye a su entendimiento aun no son claros los factores socioculturales y económicos que influyen en sus preferencias.

Durante el trabajo de campo intensivo con hogares cafeteros se recopiló información cualitativa sobre cómo la gente percibe, experimenta y utiliza los servicios financieros en su cotidianidad para comprender las razones por las cuales no tienen interés en acceder a productos financieros formales, y los factores principales que inhiben su uso. A continuación, se discuten tres factores que determinan las preferencias financieras de los hogares: i) La flexibilidad en términos de pago y libertad de uso, ii) Las necesidades de corto plazo y la disponibilidad de liquidez, y iii) La confianza en los proveedores de servicios financieros (en términos de acceso a la información y mecanismos de protección al consumidor).

4.1. Flexibilidad en términos de pago y libertad de uso del dinero ante ingresos estacionales e inciertos

La naturaleza de los ingresos de un hogar campesino supone retos importantes para el cumplimiento de términos fijos de pago pues por la estacionalidad, variabilidad de los precios en el mercado, y estado de las carreteras es difícil asegurar la llegada de ingresos fijos con determinada periodicidad. En el caso de los hogares cafeteros su flujo de caja es altamente estacional, aumenta en temporada de cosecha (3 meses) y disminuye en el periodo donde solo hay repasos al tiempo que se incrementan los gastos de sostenimiento del cafetal. Además, desde el momento de la siembra o renovación del cultivo, que debe ocurrir al menos cada 8 años, los hogares deben esperar al menos 18 meses para recibir ingresos del café a menos que realicen la renovación por lotes en la finca o sus ingresos estén diversificados (Lozano, 2009).

Por esta configuración del flujo de caja los hogares requieren de flexibilidad por parte de los oferentes de servicios financieros, especialmente en los productos de crédito para negociar los términos de pago. La flexibilidad se traduce en la posibilidad de negociar las modalidades de una transacción – como los plazos, montos y modalidades de pago– para acomodarlas según los ingresos y gastos en un periodo de tiempo (Guérin et al., 2011). Es un factor crucial en la toma de decisiones de los hogares pues les permite desligarse de estándares fijos al tiempo que los instrumentos financieros se ajustan a su realidad cotidiana y aspiraciones (Rutherford, 2002).

La mayor preocupación financiera de los hogares participantes es el retraso o pérdida de la cosecha como consecuencia de algún choque covariado o idiosincrático, lo cual obstaculizaría el pago de las deudas adquiridas. Este miedo lo expresa un caficultor de la siguiente manera:

“[Explicando por qué no le gusta endeudarse con los bancos] *Es que por lo menos lo que yo le digo a ustedes, uno endeudado y bien jodido y que le venga una inviernada, un verano... pues prácticamente los bancos no le van a considerar, ellos no le van a decir "pobrecito", usted lo pierde ¿no? Vienen a recoger lo que tiene. Entonces yo le temo a eso. Entonces me da miedo ¿no? de perder lo que tanto se ha trabajado y lo pierda uno en un rato*” (Entrevista confidencial, Garzón).

En este punto la posibilidad de negociar con el oferente el reajuste de los términos del plazo es determinante. Si bien para los hogares las frecuencias semestrales de pago alineadas con los tiempos de cosecha ofrecidos por entidades como el Banco Agrario son beneficiosas, difícilmente se pueden ajustar los términos de pago después de adquirida la deuda. Con los oferentes informales usualmente es posible reajustar los términos inicialmente pactados, aliviando las cargas financieras y emocionales que supone el endeudamiento. Además, en las relaciones de crédito informales que no contemplan rentabilidad y se basan usualmente en la reciprocidad (i.e., familiares, amigos o vecinos) no suelen imponerse penalidades monetarias o burocráticas por el cambio de los términos.

En este sentido, la posibilidad de acordar los términos de pago mientras la deuda permanece activa es una ventaja comparativa frente al sector formal. Acerca de la posibilidad de negociar con los comerciantes de café, una participante comenta:

“Los comercios le prestan a uno y digamos cuando usted tenga el café, va y se lo vende, y uno puede llegar al acuerdo y decir ‘bueno, yo cada cuando le traiga café yo le puedo dejar \$70.000, \$50.000’, bueno eso ya es como el arreglo que uno llegue con la persona, entonces ellos dicen “ah bueno, listo”; o si me ha ido bien y cojo buen café y yo veo que le puedo pagar la mitad o todo y me va a quedar pa’ volver a comprar la remesa [compra de mercado para el hogar]” (Entrevista confidencial, Garzón).

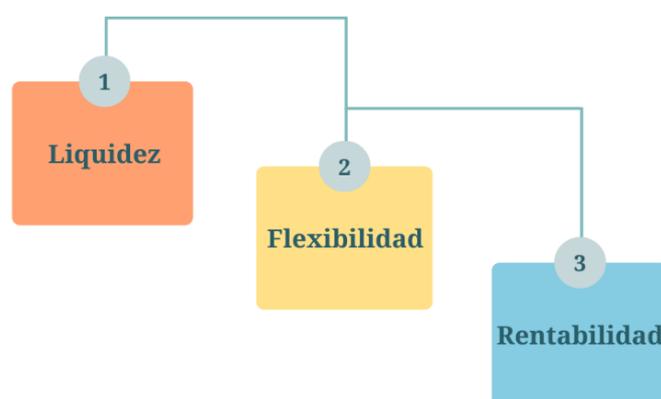
Tal como se hace evidente, los comerciantes de café son proveedores financieros valorados en el sector porque no solo permiten negociar los plazos de pago de acuerdo con el ciclo productivo del café, también son flexibles en los montos y modalidades de pago considerando los posibles choques que pudiesen haberle ocurrido a un hogar. Por ejemplo, el pago en especie es usual con comerciantes, familiares, amigos, e incluso con asociaciones comunitarias para solventar gastos cotidianos de montos relativamente grandes (i.e., el pago de jornaleros). El pago en especie, fundamentalmente en café y animales, es central para los hogares cafeteros pues buena parte de ellos utilizan prácticas no monetarias de ahorro.

Para los hogares de Chaparral y Garzón la libertad sobre el uso de un crédito también es un factor decisivo. A partir del seguimiento semanal a los hogares sobre sus flujos financieros fue posible evidenciar el uso múltiple que adquiere el crédito, tanto formal como informal, en los hogares

cafeteros. Recurren a este producto para financiar gastos cotidianos como la alimentación del hogar, pagar a los jornaleros o pagar otras deudas (Ver Viñeta Etnográfica 1). De ahí, acceder a un crédito que no impone términos fijos de uso es sinónimo de libertad. Al respecto, la literatura ha documentado cómo los hogares pobres deben recurrir al crédito como estrategia para financiar los gastos básicos del hogar, aun cuando la teoría clásica argumenta que los créditos deben cumplir propósitos de inversión (Bateman, 2010; Dattasharma et al., 2015). En periodos de escasez usualmente los hogares prefieren acceder a créditos informales pues los oferentes (bien pueden ser familiares, vecinos o comerciantes) no solicitan comprobantes de uso del crédito constituyendo así una ventaja comparativa del sector.

En conclusión, a diferencia de las instituciones financieras formales que generalmente tienen términos de pago con márgenes reducidos de negociación, en el sector informal se ajustan los términos de pago de acuerdo con el ciclo productivo del café y choques a los ingresos; además se dispone de libertad en el destino del crédito (Ver Diagrama 1). Por esta razón, en variadas ocasiones los hogares participantes prefirieron pagar tasas altas de interés con oferentes informales pues es más determinante la flexibilidad que la rentabilidad; sin olvidar que en el sector informal también existen préstamos sin rentabilidad (i.e., familiares, amigos, vecinos).

Diagrama 1. Jerarquía de factores de preferencia de los hogares cafeteros para el uso de servicios financieros.



Fuente: Elaboración propia.

*Viñeta Etnográfica 1. La experiencia de Olivia con las deudas cruzadas***La experiencia de Olivia¹¹****“¿A dónde vamos a llegar?”**

(Hogar cafetero del municipio de Garzón, Huila)

Olivia vive con su esposo e hijo, se dedica normalmente a las labores domésticas de su casa como cocinar, limpiar y cuidar de los animales. Aunque junto a su familia tiene un pequeño lote de tierra con 1.200 árboles de café sembrados, actualmente están improductivos (*zoqueados*)¹² y deben esperar para que crezcan nuevamente. Por esta razón, la principal fuente de ingreso del hogar es el jornal del esposo y el café proveniente de una porción de tierra del padre de Olivia a la cual tienen acceso por medio de un arreglo denominado *partija*. El padre de Olivia es dueño de la tierra, y el esposo e hijo de Olivia la trabajan de manera ocasional (*partijeros*) para distribuir las ganancias de lo producido en partes iguales.

Hace 7 años el hogar de Olivia logró vincularse a un proyecto enfocado en potenciar la producción de café, para el cual debieron arrendar un terreno de 5 hectáreas debido a la tierra insuficiente con la que cuentan. El proyecto inicialmente les apoyaba durante un año con asistencia técnica y fertilizantes, posteriormente el hogar de Olivia debía continuar con su financiación. Al cabo de un tiempo la familia de Olivia notó que, a pesar de las inversiones realizadas, el terreno no daba la producción esperada de café. Aunque Olivia y sus familiares hicieron un gran esfuerzo financiero para arrendar un nuevo predio, el proyecto fracasó pues sembraron una variedad de café no apta para la zona fría donde estaba ubicada la finca en arriendo. Esto fue preocupante pues, para ese momento, la familia de Olivia no tenía otra fuente de ingresos y todo su capital, tiempo y trabajo los habían invertido en el nuevo lote que no dio el resultado esperado.

Debieron recurrir a múltiples créditos consecutivos con microfinancieras e incluso gota a gota para costear la inversión inicial del arriendo del terreno, y compra constante de fertilizante. Inicialmente solicitó un crédito con una microfinanciera para pagar la fertilización del café en crecimiento. Después, adquirió un crédito adicional con otra microfinanciera para costear el gasto del abono para todo el año. Al ver que no estaba dando resultado su inversión y ante la ausencia de ingresos, Olivia se vio obligada a recurrir a un gota a gota para pagar las cuotas de las deudas activas con las microfinancieras, sumada a la cuota de arrendamiento del lote.

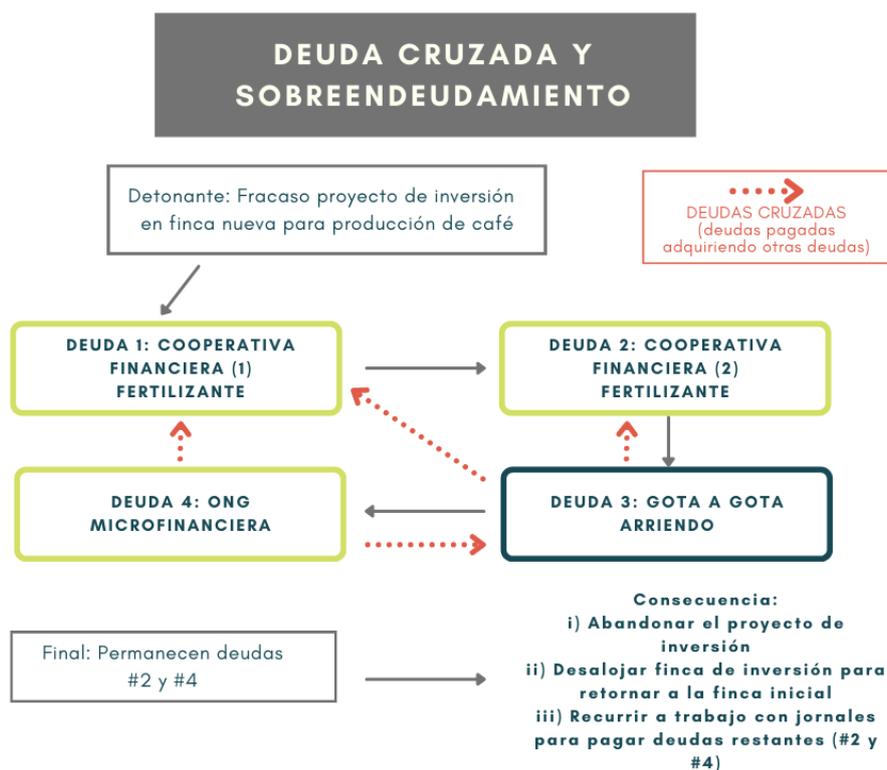
¹¹ Todos los nombres de los participantes han sido modificados para mantener el acuerdo de confidencialidad.

¹² Vástagos del palo de café que quedan después de haber cortado el árbol a los 30cm de altura para renovar los cafetales, estos vástagos vuelven a ser productivos después de 18 meses (Uribe, n.d.).

En su familia sabían que endeudarse con un gota a gota era sinónimo de pagar intereses altos de forma recurrente, así que acudieron a un cuarto crédito con otra cooperativa financiera como una estrategia para recoger la deuda¹³ con la microfinanciera y el gota a gota (Ver diagrama 2 sobre el flujo de adquisición y pago de deudas). De esta manera, buscaban mantener únicamente dos deudas activas en lugar de cuatro. Hace dos años el hogar de Olivia abandonó el proyecto y se devolvió a su pequeño lote de café para dedicarse a jornalear y finalizar el pago de las deudas.

La experiencia de la familia de Olivia resuena con situaciones similares por las que también tuvieron que atravesar otros hogares del proyecto. En el caso de Olivia el sobreendeudamiento y las deudas cruzadas surgieron a partir de un choque idiosincrático por baja productividad de la tierra junto con la ausencia de aseguramiento agropecuario y falta de alternativas de generación de ingresos. Para resolver este choque el hogar recurrió a préstamos del sector semiformal e informal que utilizó para inversión, mitigar choques e incluso para cubrir las necesidades cotidianas del hogar y de la finca.

Diagrama 2. Deudas adquiridas y estrategia de deudas cruzadas empleada por el hogar



¹³ Estrategia similar a la compra de cartera que ofrecen las entidades bancarias.

4.2. Necesidades de corto plazo y la disponibilidad de liquidez

La incertidumbre que sufren los hogares frente a sus ingresos es un factor central para decidir qué tipo de productos de ahorro y crédito utilizar, especialmente para financiar gastos inesperados. Además de tener ingresos inciertos no tienen mecanismos efectivos de aseguramiento formal, razón por la cual deben recurrir a fuentes de financiación que les permitan obtener liquidez de manera inmediata usualmente para resolver necesidades cotidianas (i.e., pago de jornales), pagar deudas, y enfrentar choques (i.e., urgencias médicas).

Encontramos dos patrones de uso de productos financieros utilizados por los hogares cafeteros participantes ante la necesidad apremiante de obtener liquidez: i) créditos formales e informales para financiar gastos inesperados relativamente grandes y ii) ahorros informales principalmente para resolver choques. Estos hallazgos son consistentes con los estudios sobre el uso de las finanzas en hogares vulnerables que evidencian cómo los créditos (Dattasharma et al., 2015; Kamath et al., 2010) y los ahorros informales son fuente de financiación para resolver necesidades cotidianas e incluso para pagar otras deudas (Collins et al., 2009).

Los diarios financieros de los hogares participantes evidencian que en promedio un hogar sufrió 2 choques severos y 1 choque no severo al mes¹⁴. Estos datos demuestran que los hogares son altamente vulnerables a situaciones de estrés financiero y, por ende, a requerir habitualmente fuentes rápidas de liquidez. Los hogares toman decisiones en función de la necesidad apremiante de obtener liquidez, aun cuando estas pueden generar consecuencias negativas a largo plazo. Cuando deben resolver con urgencia alguna necesidad cotidiana, enfrentar choques o pagar deudas adquiridas que no dan espera, resulta más importante la rapidez en el desembolso que el tipo de producto financiero a utilizar, el oferente con quien entablar una relación o la tasa de interés impuesta.

En general, para los hogares cubrir gastos grandes de corto plazo (como los choques) es un reto mayor en épocas de sostenimiento del cafetal. Los choques son particularmente determinantes porque suelen ser severos dado que en los hogares rurales pueden tener mayor impacto en sus finanzas en comparación con hogares de los centros urbanos. Por ejemplo, los obstáculos impuestos por la ausencia de infraestructura vial adecuada y la dificultad en la prestación de servicios de alta

¹⁴ Durante el trabajo de campo se recopiló 166 choques que afectaron los ingresos de los 19 hogares participantes en un periodo de 12 semanas. Con base en la tipología propuesta por Urrea & Maldonado (2011), entendemos como *choque severo* aquél que ocurre ocasionalmente generando efectos catastróficos en los ingresos del hogar, y *choque no severo* aquél que ocurre más frecuentemente pero sin afectar gravemente sus ingresos. Es importante considerar que durante el periodo de trabajo de campo ocurrió el Paro Nacional (24,1% de los choques), lo cual pudo sobredimensionar la cantidad de choques sufridos por un hogar en ausencia de dicha coyuntura; los choques ocasionados por la pandemia del Covid-19 solo fueron reportados en el 1,2% de los casos.

complejidad en los municipios incrementan de manera considerable los costos. Al respecto, una participante de Chaparral comenta:

“Digamos el problema que nosotros tenemos aquí en Chaparral es que como en Chaparral no hay digamos casa o una oficina o un edificio que sea para profesionales, o sea, no hay profesionales, entonces cualquier examen lo mandan a uno para Girardot, para Bogotá, Ibagué. Esa es la plata más tremenda en transporte, no es tanto en medicina sino en transporte (...) Por ejemplo, aborita algo muy claro, en Ibagué se nos están yendo \$250.000 con transporte, taxis, y por ahí media comida. Y eso que yo tengo allá a dónde llegar, cuando está mi tía allá no pago hospedaje, ahora por ejemplo cuando a usted le dicen ‘no puede venir sola’, sino que a usted le dicen ‘tiene que traer un acompañante’, entonces más gastos” (Entrevista confidencial, Chaparral).

En este ejemplo, las emergencias médicas son necesidades de corto plazo que imponen una carga importante en el flujo de caja de un hogar cafetero, especialmente en épocas en que no perciben ingresos de la cosecha. Esta situación de estrés financiero se replica con gastos de corto plazo como pagar créditos activos o proveer alimentación en el hogar.

Como estrategia financiera, los hogares utilizan recursos obtenidos a través de créditos con actores informales o formales no financieros (FnF). Aunque suelen utilizar dinero de los créditos formales para financiar gastos de corto plazo, son preferidos los informales o FnF porque no solicitan comprobación del uso del crédito y son de rápido desembolso. En las zonas rurales el costo de oportunidad de acceder a un crédito formal es considerablemente mayor que en las zonas urbanas, principalmente por los costos de transacción. Según los hogares entrevistados, el proceso de adquisición de un crédito formal es lento pues deben desplazarse a la cabecera municipal, surtir el proceso de diligenciamiento de formatos, realizar la expedición de certificados y esperar el estudio del crédito (si aplica). Si el crédito es aprobado deben esperar entre 3 y 7 días para el desembolso del dinero. Adicionalmente, deben considerar los costos de desplazamiento¹⁵ y los ingresos no percibidos por los días de trabajo invertidos en los trámites bancarios (un jornal tiene un costo promedio de \$40,000 pesos). Una mujer cafetera explica cómo la burocracia del sector formal inclina la balanza para elegir al sector informal ante la premura por liquidez:

“[Refiriéndose a estrategias para solventar dificultades financieras que restringen la compra de alimento en el hogar] Porque también pa’ ir uno al banco, también sería la otra opción, pero a uno le

¹⁵ Para ilustrar la situación consideramos a los participantes de Chaparral. Ubicados a 2h de distancia del casco urbano su principal medio de desplazamiento es un transporte público que realiza dos recorridos diarios únicamente (sujetos al estado de las vías) y con un costo de \$14.000 por trayecto. Al respecto, Cano, Cuadros-Sierra, & Estrada (2017) encuentran que este costo de desplazamiento disminuye la probabilidad de apertura de una cuenta de ahorros en un 24%, según el estudio realizado en tres municipios del sur del Tolima.

facilita más que le presten al gota a gota, porque es que usted va ahorita y usted la necesita es pa' ya. Y el banco dice 'no, tráigame estos papeles', como sin ningún afán en el banco ¿cierto?, entonces el banco no nos serviría porque después lleva uno los papeles y eso y 'entre 3-5 días le avisamos' cuando la necesidad es ya" (Entrevista confidencial, Garzón).

Adicional al crédito, el ahorro informal también es fuente de financiación importante de los hogares cafeteros para resolver problemas de liquidez. Encontramos que en el 40,1% de los choques se utilizaron ahorros, seguidos por mecanismos de aseguramiento -principalmente informales- (22,9%), préstamos (18,5%) y otras estrategias no financieras (18,5%). El 92,5% de las veces ahorraron de manera informal resguardando efectivo en la casa, en especie (animales, tierra, café) o dándolo a guardar con un tercero de confianza convirtiéndolo en un banquero personal temporal (conocido en la literatura como *Money Guarding* o *Money-keeper*), mientras que solo en el 3,8% de los casos se depositaron ahorros en el sector financiero formal (i.e., cuentas de ahorro, cédula cafetera), y 3,8% en el sector formal no financiero (i.e., Asociaciones comunitarias).

Estos resultados no solo sugieren un comportamiento positivo de ahorro por parte de los hogares participantes, también demuestra que utilizan los ahorros en gran medida para resolver choques y no para invertir. La preferencia de los hogares por el ahorro informal está influenciada por la posibilidad de financiar necesidades de corto plazo de manera inmediata; sin mencionar la desconfianza por el sector financiero (Ver sección 3.3). El costo de oportunidad de ahorrar en el sector formal es considerablemente más alto para hogares con ingresos estacionales y bajos. No solo deben ahorrar el monto a depositar también deben costear el transporte hasta la cabecera municipal para hacer uso de su cuenta y costear los cobros por cuota de manejo (cuando aplica). Claro está, en las cuentas de ahorro hay mayor seguridad ante robos, pero para los hogares este criterio es secundario si deben incurrir en pagos de cuota de manejo a las entidades bancarias (Ver Viñeta Etnográfica 1). Cuando se ahorra de manera intencional montos tan bajos como \$300 y en promedio de \$450.000, el pago mensual de una cuota de manejo para mantener los ahorros seguros en el banco no resulta atractivo ni confiable.

Las decisiones de los hogares deben entonces comprenderse en este marco de acción, en el cual el tiempo es un factor crucial de decisión. Los contextos de escasez y de estrés financiero inducen a enfocarse en necesidades de corto plazo, relegando a un segundo plano objetivos de mediano y largo plazo (Maldonado et al., 2018). Aunque en el sector formal hay rentabilidad del ahorro, para los hogares es más importante la rapidez en la obtención de liquidez que las tasas de rentabilidad pues deben solventar necesidades a corto plazo. En contraste con las concepciones clásicas sobre las vidas financieras de los hogares rurales, no solo existe capacidad de ahorro sino también voluntad de hacerlo. Para los hogares participantes, el ahorro cumple una función adicional a la usual acumulación

de grandes sumas de dinero para financiar gastos o realizar inversiones previsibles, también cumple funciones cruciales de corto plazo al permitirles suavizar los flujos de ingresos en el tiempo.

4.3. La confianza en los proveedores de servicios financieros

En la literatura se ha evidenciado la relación positiva entre la confianza en las entidades financieras y la participación de los individuos en el mercado financiero (Baidoo & Akoto, 2019; Beckman & Mare, 2017, Filipiak, 2016). Para el caso de los hogares cafeteros participantes, la confianza es un factor central que determina su relacionamiento con proveedores FF, FnF e informales. Para los hogares, la confianza en los proveedores de servicios financieros no solo depende de la seguridad en la custodia del dinero pues contemplan dos aspectos centrales adicionales: i) el acceso a la información en sus propios términos y ii) mecanismos de protección al consumidor.

- Acceso a la información en sus propios términos

Se ha argumentado que la baja educación financiera es una de las principales causas por las cuales las poblaciones rurales o vulnerables están excluidas del sector formal. Es evidente que los bajos niveles educativos influyen negativamente en su participación en el mercado, y que la educación financiera es un pilar fundamental para avanzar hacia su inclusión. Razón por la cual se han desplegado estrategias de educación financiera enfocadas en difundir conocimientos sobre la gestión del dinero, el funcionamiento del sistema financiero y la creación de capacidades financieras (Banca de las Oportunidades, 2020; Comisión Intersectorial para la Inclusión financiera, 2016; Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, 2020; Ramírez et al., 2015). Sin embargo, la información recopilada durante la investigación sugiere que dichos programas podrían tener un alcance mayor si se diseñan mejores estrategias de comunicación que contemplen los sistemas de uso, lenguaje y expresiones con las cuales los agricultores les dan sentido a los productos financieros.

El sector formal debe competir con estrategias financieras arraigadas culturalmente durante décadas y preferidas por valores compartidos sobre los plazos y modalidades de pago, duración de la relación y distribución de ganancias. Es una virtud del sector informal que los actores involucrados compartan la misma cultura, razón por la cual resulta fácil predecir el comportamiento de los pares. Las relaciones de crédito para financiar pequeños montos son preferidas con el tendero local, los comerciantes de café, y amigos o familiares pues la asimetría de información es pequeña entre ambas partes. Sucede de forma similar con las decisiones de ahorro, son preferidos los mecanismos individuales e informales de ahorro y las cooperativas de caficultores por su cercanía con el contexto rural. Por ejemplo, relaciones financieras complejas como la aparcería y los animales en compañía¹⁶

¹⁶ La aparcería es una forma de patronazgo en la cual quien es dueño de la tierra permite que un tercero la trabaje en contraprestación de una parte de la producción como forma de pago, bien sea por obligación adquirida o por mutuo acuerdo

son estrategias reconocidas por la gran mayoría de la población campesina y utilizadas durante generaciones para cumplir objetivos de inversión. Acerca del ahorro e inversión con animales en compañía, una participante explica:

“Eso es fácil. Yo le digo a usted, ‘recíbame esa vaca en compañía’, de una usted me pregunta: ‘¿cuánto le valió la vaca?’, ‘me valió \$700.000’, ‘la tengo un año’, entonces ya la vaca no va a valer \$700.000 ¿No? entonces vale \$1’000.000, entonces yo saco los \$700.000 y quedan los \$300.000 para partir entre tú y yo, ahí tocaría \$150.000 para cada uno y entonces, yo como dueña de la vaca no voy a perder porque el que va a perder es usted, porque usted tiene que pagar limpias, tiene que pagar vacunas, tiene que pagar limpieza del ganado...”
(Entrevista confidencial, Chaparral).

Este es un ejemplo de estrategias informales de acumulación y creación de valor arraigadas en el contexto rural y concebidas como prácticas seguras de inversión. En este caso, ambas partes tienen información completa desde un inicio, conocen las funciones y responsabilidades, y se acuerda de forma previa la distribución de las ganancias. El entendimiento en su totalidad de un instrumento complejo arraigado en los modos de vida rurales, como la inversión por medio de animales, es entonces difícilmente reemplazable por productos o servicios que se alejen de sus modos de vida.

Ahora bien, a diferencia de las prácticas financieras conocidas tradicionalmente por los agricultores, en el sector financiero formal suelen emplearse términos técnicos y complejos alejados de su cotidianidad. Aunque varios de los caficultores participantes han tenido algún tipo de educación financiera básica, bien sea por medio de capacitaciones, voz a voz, o documentos informativos, mencionaron que en muchas ocasiones la terminología utilizada no es fácil de comprender porque no se adecua a su realidad agropecuaria.

En la realización de talleres de co-creación implementados por el equipo de investigación para diseñar una cartilla de diligenciamiento financiero esta dificultad con la terminología se hizo evidente¹⁷. Por ejemplo, conceptos como *ingreso fijo* y *presupuesto* (usualmente empleados en cartillas de educación financiera) son difíciles de comprender para pequeños productores. Acerca del ingreso fijo, una participante del taller en Chaparral comenta:

entre las partes, como las partijas (explicado anteriormente). Los animales en compañía funcionan de forma parecida. Una persona compra el animal, otra persona se encarga de su crianza, y las ganancias que obtengan de él se distribuyen entre las partes.

¹⁷ El objetivo del taller consistió en diseñar junto con los participantes del proyecto una cartilla de diligenciamiento para el registro de su actividad financiera. Se utilizaron principios del design thinking y referentes de otras cartillas financieras para evaluar el entendimiento de la terminología comúnmente empleada en este tipo de documentos. En el ejercicio se discutió la funcionalidad de los conceptos utilizados en programas de educación financiera, y se sugirieron nuevas definiciones apropiadas para el contexto rural.

“Esos conceptos no aplican para el campo porque es diferente cuando usted va a ganar unas cesantías o un sueldo porque usted sabe cuándo le van a pagar desde que usted empezó a trabajar (...) Para nuestro caso sería fijo solo porque se sabe que va a haber cosecha, pero en realidad no se sabe, ahí yo no sé cómo será el término porque no se sabe es cuánto se va a coger, todo año es nuevo, toda cosecha es nueva, todo para uno es nuevo, puede haber como puede no haber” (Taller de co-creación, Chaparral).

Durante el taller de co-creación se determinó colectivamente que un concepto adecuado para su actividad productiva y naturaleza incierta de los ingresos es la noción de *ingresos recurrentes*, pues da cuenta de aquella entrada de dinero asociada a actividades realizadas de forma recurrente sin especificar el concepto de montos fijos que genera confusión en pequeños productores. Por otro lado, el término de presupuesto generó aun mayor confusión entre los participantes, esto fue reiterativo en los 3 talleres realizados en 3 veredas de los municipios seleccionados. La confusión central con la noción de presupuesto fue la distinción entre el manejo actual de la finca y la planificación o estimación de los ingresos y gastos a futuro. En palabras de uno de los participantes del taller en Chaparral:

“[Reacción después de explicar varias veces el concepto de presupuesto] Yo no entiendo eso de presupuesto...Prácticamente es mejor pensar en proyección de la finca (...) sí porque ya uno lo puede entender. Porque siempre uno en la finca trabaja proyectos, uno se proyecta, siempre por lo regular uno se proyecta. Uno esta semana tiene que hacer tal cosa, entonces tengo que proyectarme tal cosa por hacer porque lo que uno recibe de ingresos de la finca así mismo se proyecta, de ahí es que uno se proyecta, es proyección.” (Taller de co-creación, Chaparral).

Después de ajustar los términos técnicos en conceptos que logran dar cuenta de la actividad agropecuaria de los caficultores fue evidente que una vez se emplean palabras y ejemplos que concuerdan con sus modos de vida incrementa su interés por aprender conceptos financieros al tiempo que se reducen las barreras de información. Constatamos que incluso algunos líderes de las comunidades, con quienes realizamos entrevistas y talleres, se han apropiado de los conceptos financieros modificándolos para hacerlos útiles y comprensibles en su propio contexto.

Aunque es claro que existen falencias de educación financiera en la población rural, también es necesario reconocer que las entidades financieras deben adelantar estrategias de comunicación que contemplen el lenguaje empleado por pequeños productores. La educación financiera no puede ser unidireccional (de las entidades bancarias hacia los pequeños productores); por el contrario, debe ser bidireccional y el sector formal debe aprender los sistemas de uso, lenguaje y expresiones con las cuales los agricultores le dan sentido a los productos financieros en sus vidas.

La primera experiencia de un hogar cafetero con el sector financiero formal permea su percepción sobre dichos servicios durante largos periodos de tiempo. Una vez el hogar accede a un instrumento del sector formal pone a prueba el servicio ofrecido en términos de acceso a la información y cercanía con los funcionarios de la entidad. En el primer encuentro con la entidad la información debe ser clara, en sus propios términos y oportuna. Cualquier información que no sea plenamente clara para los caficultores, será concebida como una modificación no consensuada de lo inicialmente pactado. Si la primera experiencia es negativa difícilmente volverá a recurrir a créditos o cuentas de ahorro con dicha entidad en el corto o mediano plazo.

Una consecuencia de emplear términos técnicos difícilmente equiparables a los modos de vida rurales es el rechazo de los servicios financieros formales por desconfianza frente al funcionamiento del sector. La claridad en los conceptos y términos que definen el uso de un producto financiero genera seguridad sobre el tipo de derechos y obligaciones que intermedian una relación financiera. Por esta razón, algunos proveedores del sector informal suelen percibirse como una opción más segura; hay información completa frente a la forma y frecuencia de pago, sus obligaciones y derechos, y distribución de los beneficios compartidos.

Las repercusiones son evidentes en el acceso a servicios financieros formales y, sobre todo, en su uso efectivo durante largos periodos de tiempo. Los hogares participantes afirmaron que el interés por el sector formal se ve obstaculizado, por ejemplo, cuando las entidades financieras imponen costos en sus productos financieros sin socializarlos debidamente por los asesores bancarios. Esto fue manifestado de manera reiterativa por los hogares participantes particularmente en dos tipos de productos financieros: i) Seguros incluidos en los productos de crédito¹⁸ y ii) Cuotas de manejo de las cuentas de ahorro. De acuerdo con las experiencias reportadas por los caficultores, las entidades formales no hacen explícito el cobro de estos rubros- o al menos no lo hacen en términos que sean claros para esta población- lo que ocasiona pérdida de credibilidad y rechazo frente al sector financiero formal (Ver Viñeta Etnográfica 2).

Viñeta Etnográfica 2. La experiencia de Isabel con las cuotas de manejo de las cuentas de ahorro.

La experiencia de Isabel
“Ni un peso más para el banco”
 (Hogar cafetero de Chaparral)

¹⁸ Monto que el banco descuenta de la totalidad del crédito solicitado por el cafetero para destinarlo a seguros que protegen a la institución en caso de que el cliente no pueda continuar pagando.

Isabel vive en el casco urbano de Chaparral, es cabeza de hogar con cuatro hijos y se dedica principalmente a las labores de cuidado y tareas domésticas. Sus principales fuentes de ingresos son la venta de tamales que ella misma produce y un subsidio que recibe del Gobierno. Recientemente ha iniciado a producir café en una finca que heredó de su padre, sus ingresos por café todavía no son lo suficientemente grandes como para vivir únicamente de esta actividad.

Isabel ha dejado de utilizar servicios financieros formales, desconfía en las entidades bancarias por experiencias negativas propias y de conocidos. Una experiencia que definió su relación con los bancos fue cuando se arriesgó a ahorrar de manera formal, pero le cobraron cuota de manejo sin haberle explicado adecuadamente este cobro. El propósito de Isabel era depositar el dinero restante de un subsidio. Según cuenta, ella depositó \$240.000 en la cuenta y al cabo de unos meses solamente tenía \$200.000. Cuando ella se desplazó al banco pensaba retirar los \$240.000 que había depositado inicialmente pues no contemplaba los descuentos por cuota de manejo que efectúa el banco de manera periódica.

A raíz de esta situación se alejó definitivamente de las cuentas bancarias de ahorro y de los servicios financieros formales en general. Desde el punto de vista de Isabel, es injusto que ella redujera drásticamente el consumo de su hogar para ahorrar, y que luego una proporción de su ahorro fuera descontado por el banco. Aunque las cuentas de ahorro son percibidas por los caficultores como un medio seguro para guardar el dinero ante la posible ocurrencia de robos, el cobro de cuotas de manejo incrementa de manera considerable el costo de oportunidad de ahorrar en el sector formal.

- *Protección del consumidor financiero en relaciones asimétricas de poder*

Aunque se ha advertido que los consumidores difícilmente se encuentran realmente protegidos ante las inherentes relaciones asimétricas de poder en el sector financiero (Garz et al., 2021; Green, 2019; Karim, 2008), este tema todavía no ha recibido la suficiente atención en los debates sobre inclusión financiera. Durante el desarrollo de la investigación fue posible documentar situaciones en las cuales los proveedores formales de servicios financieros i) modificaron de manera no consensuada los términos previamente pactados e ii) incurrieron en mecanismos de *enforcement* con acoso. Estas prácticas resuenan con otras investigaciones que reportan cómo en ocasiones las entidades financieras no ofrecen información completa acerca de los productos incurriendo en prácticas indebidas (Garz et al., 2021), añaden servicios adicionales a los clientes sin informarles (Bähre, 2012), o aprovechan para minimizar sus costos operacionales cargando a los intermediarios del servicio con responsabilidades adicionales (Bähre, 2012; Maclean, 2012).

Desde el punto de vista de los hogares participantes, estas prácticas son interpretadas como un abuso de poder en el marco de relaciones asimétricas entre Bancos/Microfinanciera y pequeños

productores. Es crucial llamar la atención sobre la necesidad de implementar estrategias efectivas de protección al consumidor porque estas prácticas indebidas no solo producen rechazo en la demanda, también están asociadas con graves consecuencias como la depresión y afectaciones emocionales (Guérin et al., 2014), sobreendeudamiento y deuda cruzada (Dattasharma et al., 2015; Misra, 2019), sobrecarga laboral (Hayes, 2017; Hull, 2012) e incluso desposesión (Green, 2019; Karim, 2011).

Desde el punto de vista de los caficultores participantes, los bancos comerciales y microfinancieras son percibidas como instituciones con reglas fijas, implacables ante el incumplimiento de plazos de pagos y con quienes las consecuencias son altamente riesgosas pues pueden implicar procesos judiciales, embargos, o reportes a centrales de riesgo. De la amplia diversidad de oferentes financieros (FF, FnF e informales) el sentimiento de desprotección es especialmente mayor ante las microfinancieras (reguladas y no reguladas) porque, desde su punto de vista, son quienes más abusan de su poder¹⁹.

Para ilustrar la situación los caficultores relataron múltiples ocasiones en las cuales dichas entidades modificaron repentinamente las condiciones previamente pactadas sin surtir un debido proceso de notificación ocasionando graves consecuencias en el hogar (Ver Viñeta Etnográfica 3). Adicional a las modificaciones no consensuadas también reportaron el uso de mecanismos de *enforcement* con acoso para garantizar el repago de créditos adquiridos, de nuevo las entidades más mencionadas son las microfinancieras (tanto reguladas como no reguladas). Las prácticas que generan intranquilidad a los caficultores son las llamadas constantes, incluso múltiples veces en un mismo día con mensajes amenazantes sobre embargos y, además, las visitas a las fincas para inventariar los bienes disponibles en el hogar. Así lo menciona una entrevistada:

“[Sobre solicitar créditos con bancos] Pues digamos, yo soy una persona que me da miedo, me da miedo, porque uno se endeuda con esos bancos y digamos si usted no puede pagar, le sigue corriendo interés, y si usted no paga lo último le embargan la finca o lo que uno haya, ¿sí? ellos lo vienen a visitar a uno a ver qué tiene, ellos es escribiendo lo que uno tiene, se van llevando el inventario y después bueno...” (Entrevista confidencial, Chaparral).

También lo reporta una participante del municipio de Chaparral que fue codeudora de un crédito:

“Eso es una cosa tan impresionante, eso lo llaman a uno por ahí a las 8:30 por ahí a las 12:30 por ahí a las 4 de la tarde, 'será que usted me puede dar información, es que lo que pasa es que tiene 3 días, 2 días vencidos y necesitamos que nos reporte algo’” (Entrevista confidencial, Chaparral).

¹⁹ Claro está, el miedo asociado a oferentes informales que ejercen prácticas de extorsión como los gota a gota es mayor.

El abuso de poder fractura la relación de confianza entre el caficultor y las entidades, deslegitima los posibles beneficios del sector formal e intensifica el rechazo frente a la adquisición de cualquier tipo de producto financiero formal. Estas prácticas fueron reportadas para entidades formales y microfinancieras no reguladas, en ambos casos se genera una afectación porque, aun cuando algunas de las entidades que incurren en estas prácticas no están debidamente reguladas por la Superintendencia Financiera o la Superintendencia de Economía Solidaria, los caficultores las perciben como entidades formales. Esta situación es preocupante porque además de debilitar los procesos de inclusión financiera, dichas prácticas sitúan al pequeño productor en una situación de vulnerabilidad y desventaja pues difícilmente podrá imponer quejas ante las instituciones competentes, y deberá asumir los costos de procesos largos de disputa o enfrentar juicios legales.

Desde el punto de vista de los caficultores vinculados al proyecto, la probabilidad de que ocurran situaciones de este tipo con entidades formales es alta y la inminente desprotección es un factor decisivo para acudir a oferentes informales. Es importante aclarar que existen prácticas financieras informales recíprocas, poco asimétricas en términos de poder y en las cuales se utilizan mecanismos de *enforcement* basados en la acción colectiva y presión social. Está claro que todo producto informal que incorpore elementos de extorsión debe eliminarse, pero no todas las relaciones financieras informales son de este tipo. Por ejemplo, en Chaparral y Garzón existen préstamos entre familiares y vecinos fundamentales para la seguridad alimentaria, así como arreglos comunitarios de manejo de riesgos ante la ocurrencia de choques.

Además, para comprender por qué estas situaciones son profundamente inquietantes para los hogares caficultores debe considerarse que suelen entablar múltiples relaciones de préstamos de manera simultánea para resolver sus necesidades financieras. Los hogares cafeteros participantes en promedio realizaban pagos de préstamos formales e informales 2.4 veces al mes, y algunos llegaron a tener más de 5 préstamos activos simultáneos para el momento del trabajo de campo. La presión es entonces mayor cuando los individuos se encuentran en contextos de escasez, incrementa la carga cognitiva resultando en afectaciones psicoemocionales e influenciando la toma de decisiones que pueden suponer repercusiones a largo plazo (Mani et al., 2013). Los hogares participantes relataron en reiteradas ocasiones cómo recurrieron a diversas estrategias financieras para cumplir con sus obligaciones ante los bancos y las microfinancieras por el temor que les ocasionan las posibles repercusiones y su desprotección como consumidores financieros. Por ejemplo, reducen el consumo regular del hogar, posponen actividades en la Unidad Productiva Agropecuaria (UPA), diversifican sus ingresos e incluso recurren a deudas cruzadas para lograr cumplir con el pago de las cuotas (Ver Viñeta Etnográfica 1).

Se debe agregar que las experiencias negativas con el sector financiero formal tienen un efecto de difusión hacia otros hogares del municipio. La influencia de los pares es determinante en las

decisiones financieras que toman los hogares, las experiencias negativas de otros miembros de la comunidad moldean las percepciones sobre el sector fortaleciendo la idea de que las entidades financieras son quienes crean el riesgo económico en lugar de mitigarlo (Ver Viñeta Etnográfica 4). Así lo menciona una entrevistada de Chaparral que prefiere no utilizar servicios de crédito bancarios:

“[Respuesta a la pregunta ¿Por qué no accede a un crédito formal?] *Yo voy al banco y yo pongo cuidado, no he visto a alguien que diga, ‘no... yo solicité aquí un crédito y estoy tan bien, mire que tengo tantos animales, mire que tengo tantas fincas’, no... todo el mundo llora, entonces no, para sentarme a llorar también ahí, yo apenas hago lo de la lora*” (Entrevista confidencial, Chaparral).

La literatura ha elaborado sobre esto y muestra que las preferencias de la demanda dependen, entre otras cosas, de las interacciones en grupos pequeños donde se comparten experiencias personales sobre las entidades, circulan historias de vida —a veces con ideas ficcionadas— y se imprimen emociones morales (Doering & McNeill, 2020). Estas ideas se fortalecen aún más debido a que las impresiones negativas tienden a consolidarse más rápidamente en comparación con las positivas (Baumeister et al., 2001). Por ejemplo, uno de los hogares cafeteros de Chaparral no había tenido ningún producto financiero formal desde los años 90’s por las referencias negativas del sector que circulan entre sus pares. Considera que los productos ofrecidos no son adecuados para atender sus necesidades inmediatas, prefiere recurrir a sus ahorros (concebido como *autopréstamo*²⁰), y solidificar relaciones con amigos y vecinos de la comunidad para acceder a mecanismos colectivos de aseguramiento.

Con esto en mente, los hogares suelen preferir endeudarse con oferentes informales o FnF con quienes tienen mayor flexibilidad, libertad de uso del dinero, liquidez más rápidamente, tienen acceso a la información en sus propios términos y, además, se sienten menos desprotegidos.

Viñeta Etnográfica 3. La experiencia de Diana con los créditos y explotación pos-contrato.

La experiencia de Diana

“Nos cambiaron los términos del crédito. ¿Y ahora cómo vamos a pagar?”

(Hogar cafetero de Chaparral)

Diana vive con su esposo y sus cinco hijos en una finca que compraron hace 4 años ubicada a 2 horas de la cabecera municipal de Chaparral. Por su llegada reciente a la finca y la renovación del café todavía no tienen productividad al 100%, complementan los ingresos del hogar con la venta de huevos y cerdos, y la venta de tortas que prepara Diana de manera regular. La compra de la

²⁰ Estrategia utilizada por algunos hogares que consiste en tener un dinero guardado o apartado con un propósito específico, pero se utiliza como fuente de liquidez para otro propósito distinto que posteriormente se repone.

finca fue un esfuerzo grande para la familia de Diana. Su compra la financió con ahorros en especie, principalmente ganado, y la solicitud de múltiples créditos simultáneos con bancos, microfinancieras y familiares. Eventualmente el hogar de Diana tuvo que recurrir a más créditos para pagar los préstamos iniciales.

Hace 3 años adquirieron un crédito con una microfinanciera por un monto de \$7.000.000 con el propósito de pagar las otras deudas adquiridas previamente para la compra de la finca. Durante 1 año pagaron las cuotas semestrales que incluían tanto el pago del capital como los intereses. Sin embargo, hace 2 años la MFI cambió de manera inesperada los términos inicialmente pactados sobre la frecuencia de pago de las cuotas. Diana y su familia fueron informados sorpresivamente que debían pagar mensualmente los intereses y semestralmente el abono al capital. Esta modificación no consensuada de los plazos de pago les ha dificultado cumplir con las cuotas del crédito, el nuevo sistema mensual de pago de los intereses no se alinea con los ciclos del café a diferencia de lo inicialmente acordado (cada 6 meses). Antes pagaban las cuotas semestrales con los ingresos del café en periodo de cosecha y repasos grandes, ahora deben buscar estrategias mes a mes para cumplir con el pago de intereses. Se han visto obligados a reducir su consumo e incluso vender activos importantes para el hogar como los cerdos que eran ahorro en especie para inversión.

Esta experiencia provoca resentimiento de Diana hacia la microfinanciera y, por ende, hacia el sector financiero formal. Recalca que a raíz de esta situación se siente vulnerable y en desventaja, particularmente porque no posee las herramientas adecuadas para negociar a su favor bajo los mismos términos con la entidad. Siente limitada su agencia, y no tiene más opción que recurrir a estrategias apresuradas para mitigar las consecuencias de estas modificaciones no consensuadas en los términos del crédito.

Viñeta Etnográfica 4. La experiencia de Teresa y la influencia de los pares.

La experiencia de Teresa

“Mejor jornallear que utilizar el seguro agropecuario del Banco”

(Hogar cafetero de Garzón)

Teresa, al igual que Olivia, pertenece a la asociación local de mujeres cafeteras en la que participa de forma activa como tesorera. Junto a su familia tienen una finca de 2,5 hectáreas con café adulto de 7 años y café de 2 años que todavía no inicia su etapa de plena productividad. Como fuente de diversificación de ingresos tanto Diana como su esposo y sus hijos recurren al jornal, pues la venta

de café únicamente alcanza para cubrir sus necesidades cotidianas y para pagar la cuota semestral de la deuda que tienen con una entidad bancaria.

Hace un par de años la finca de Teresa sufrió un derrumbe que se llevó parte del café adulto y de los cafetales en crecimiento que habían financiado con recursos del crédito que pidieron al banco. Teresa recordó que al momento de adquirir el crédito les mencionaron que se les incluiría un seguro en caso de daño del cultivo. Tuvo la intención de iniciar los trámites para hacer efectivo el seguro agropecuario que podría ayudarles a resolver el choque, pero varias personas cercanas le recomendaron no avisar a ninguna institución acerca del derrumbe en su finca. Le dijeron que, en caso de poner la denuncia, el predio se iba a desvalorizar y como consecuencia no podría volver a adquirir un crédito con ninguna entidad financiera formal en el futuro. Por tal razón, la decisión para mitigar este choque fue continuar jornaleando para conseguir recursos, volver a comprar semillas e iniciar el cultivo del lote afectado desde cero. El hogar inició el semillero de café de nuevo, pero debido al clima lluvioso inusual perdió nuevamente toda la semilla que había comprado.

La influencia de sus pares fue determinante en la decisión de utilizar el seguro adquirido a través de un crédito con una entidad bancaria. Sus decisiones financieras se basaron principalmente en valoraciones de sus pares sobre el sector formal, lo cual la motivó a descartar el servicio de aseguramiento frente a la posible consecuencia de la desvalorización de la tierra.

5. Recomendaciones para promover la inclusión financiera rural

La exclusión de la población rural al sector financiero formal ha motivado el análisis desde diferentes horizontes disciplinares. Aunque la evidencia sobre los factores que influyen en las preferencias de la demanda es amplia, todavía es limitada la comprensión sobre las necesidades cotidianas que motivan las decisiones financieras de hogares campesinos en Colombia desde metodologías mixtas o cualitativas.

En este proyecto de investigación profundizamos sobre esta temática empleando métodos etnográficos y diarios financieros. De esta manera, fue posible comprender los marcos de acción de los hogares caficultores que influyen la configuración de sus portafolios financieros con proveedores formales financieros, formales no financieros e informales. En este documento explicamos que, dada la naturaleza estacional e incierta de sus ingresos, los hogares se enfocan principalmente en resolver necesidades de corto plazo, relegando a un segundo plano objetivos de mediano y largo plazo. De ahí, argumentamos que los hogares prefieren entablar relaciones

financieras con actores FnF o informales pues les proveen productos más líquidos, flexibles y confiables.

Para el caso de los hogares cafeteros participantes resulta más importante lidiar con el flujo de caja que calcular los retornos y riesgos de los productos financieros. Lograr financiar necesidades de corto plazo (i.e., choques en el hogar o pagar las cuotas de créditos) son prioridad antes que calcular la rentabilidad o riesgos de un producto financiero. En este contexto, han consolidado estrategias financieras complejas en portafolios financieros diversificados con preferencia por proveedores FnF e informales, y con la presencia marginal de productos formales en su cotidianidad.

Considerando su alta exposición a choques, la ausencia de aseguramiento formal e ingresos estacionales e inciertos suelen verse obligados a utilizar sus ahorros o acceder a créditos formales e informales para resolver dichas necesidades de corto plazo. Contrario a las ideas hegemónicas sobre las vidas financieras de hogares vulnerables, encontramos que los hogares participantes tienen un comportamiento positivo de ahorro (en promedio 2 veces al mes) en medios principalmente informales (92,5%). Si bien en la mayoría de los casos el propósito inicial del ahorro es la inversión, se ven obligados a recurrir a ellos para resolver necesidades de corto plazo. Asimismo, ilustramos una de las estrategias de créditos comúnmente utilizada por los hogares cafeteros: recurrir a préstamos nuevos para pagar deudas adquiridas previamente cayendo generalmente en sobreendeudamiento.

Adicionalmente, evidenciamos cómo la desconfianza en el sector financiero tiene efectos negativos en la inclusión de la población rural. Si bien en los datos de la encuesta EFI aplicada a una muestra representativa de caficultores solo el 9,5% respondió sentir algún grado de desconfianza para acceder a crédito formal, durante el trabajo de campo fueron recurrentes las menciones negativas hacia este sector (principalmente hacia microfinancieras locales, todas concebidas como formales aun cuando algunas de ellas no son reguladas)²¹.

A partir de la información cualitativa deconstruimos la noción de confianza para comprenderla desde el punto de vista de los hogares caficultores. Aunque comúnmente la seguridad ofrecida por el sector formal en la custodia del dinero se exalta como una ventaja comparativa frente al sector informal, para los hogares cafeteros la noción de confianza trasciende a esta concepción. La confianza se construye cuando logran acceder a la información en sus propios términos y cuando disponen de

²¹ En escenarios de recolección de información mediados por relaciones de confianza gracias al relacionamiento prolongado pueden emerger con mayor facilidad percepciones de este tipo en comparación con las encuestas aplicadas a muestras grandes de población. Además, las encuestas dependen exclusivamente del auto reporte pues no es posible contrastar la información con prácticas observadas o verbalizaciones que refuercen las respuestas obtenidas. Puede existir un margen de sesgo o subreporte porque el informante puede responder aquello que cree que el encuestador desea oír o puede intentar ocultar o proteger información personal o de su grupo social (Guber, 2011).

garantías de protección ante relaciones asimétricas de poder. Durante el desarrollo de la investigación, los hogares mencionaron percepciones negativas sobre el lenguaje utilizado por el sector formal al momento de proveer información sobre los productos financieros e incluso en programas de educación financiera. Asimismo, se documentaron situaciones en las cuales bancos y microfinancieras (reguladas y no reguladas) incurrieron en prácticas indebidas al modificar los términos previamente pactados sin notificarle debidamente al usuario e implementando mecanismos de *enforcement* con acoso.

La transformación del campo colombiano requiere de estrategias comprehensivas de inclusión financiera rural. No solo preocupan las bajas cifras de acceso en zonas rurales, sino también su brecha con los indicadores de uso de los productos financieros. La experiencia en otros países muestra que resolver los problemas impuestos por las barreras físicas y bancarizar a los hogares vulnerables no soluciona en sí mismo el problema del uso de los productos. También se requiere diseñar productos formales que se ajusten a los modos de vida y flujos de caja de hogares pobres y vulnerables para que cumplan su objetivo central de incrementar los niveles de bienestar.

Parece razonable insistir en orientar los esfuerzos de inclusión financiera y reducción de la pobreza hacia la provisión de servicios adecuados de ahorro y de aseguramiento en zonas rurales, reduciendo el énfasis exclusivo en el microcrédito. Los productos de ahorro con depósitos pequeños, regulares y de fácil acceso serían semejantes a las prácticas positivas de ahorro constatadas durante la investigación. Las plataformas de dinero móvil podrían ser una opción viable para fortalecer el comportamiento positivo de ahorro, pero aún falta un camino largo para lograr su adopción en las zonas rurales principalmente por dificultades en conectividad y conocimiento sobre aplicaciones de dinero móvil. Con respecto a los productos de crédito, valdría la pena promover los esquemas que permiten pagos en café pues son preferidos y altamente valorados por los caficultores; asimismo con flexibilidad en tiempos de pago y beneficios de ahorro programado anidados al pago de las cuotas de los créditos.

También valdría la pena considerar la educación financiera como parte de una apuesta amplia por reducir las asimetrías de información entre el sector formal y la población rural. La asimetría se ha explicado generalmente en función de la limitada información a la cual puede acceder una entidad bancaria sobre un cliente potencial, generando problemas de selección adversa y riesgo moral²². Sin embargo, la asimetría de información también ocurre en la dirección contraria. Cuando la población

²² Hernández-Rubio y Bernal (2020) explican que la selección adversa puede generar una reducción en la cantidad de recursos a otorgar por la falta de información sobre las preferencias de los clientes potenciales. En el caso del crédito, esto puede llevar a un incremento de las tasas de interés para compensar el riesgo, ocasionando que algunos productores agropecuarios no puedan acceder al servicio. Por otro lado, el riesgo moral ocurre, por ejemplo, cuando el proveedor no tiene información completa sobre el esfuerzo que realizan los clientes para garantizar el éxito del proyecto emprendido, y realizar seguimiento y monitoreo de este proceso puede ser bastante costoso para el proveedor.

no tiene suficiente información sobre el sector financiero, o la información es imprecisa y poco clara se inhibe su participación en el mercado formal. Esto sugiere el estrecho nexo entre la inclusión financiera y la confianza pues esta última se ve influenciada por la disponibilidad de información sobre el sector y las competencias educativas.

Por tanto, son necesarias estrategias de comunicación que contemplen los sistemas de uso, lenguaje y expresiones con las cuales los agricultores les dan sentido a los productos financieros. Este es un cambio de paradigma, en lugar de forzar la adopción de conceptos técnicos para la población rural valdría la pena adaptarlos para que puedan ser ampliamente apropiados. No solo en programas de educación financiera y en cartillas, es clave que los asesores bancarios en zonas rurales transmitan la información de manera clara y precisa en términos comprensibles para la población objetivo. Acá la educación también debe ser para los asesores de modo que sea posible cerrar la brecha cognitiva entre los actores que interactúan cotidianamente en este mercado.

De manera complementaria, se recomienda desplegar estrategias de educación financiera articuladas con actividades de protección al consumidor. Los currículos de los programas de educación financiera deben proveer empoderamiento con mecanismos que les permitan a los consumidores tomar decisiones informadas y conocer los mecanismos de protección (i.e., riesgos y beneficios potenciales, prácticas abusivas, mecanismos para resolver disputas); no solo asegurar que tomen buenas decisiones financieras (i.e., competencias para gestión del dinero, conocimiento de conceptos, capacidades financieras) (Ostalecka, 2013). En este sentido, el bajo interés en los productos y la desconfianza en las entidades financieras también son respuesta de los limitados esfuerzos por fortalecer la protección al consumidor financiero como parte de una política sólida de inclusión financiera. Se recomienda a las entidades financieras y Gobiernos articular acciones para resolver los desbalances en conocimiento, poder y recursos entre consumidores y proveedores.

Adicionalmente, se recomienda al Gobierno aumentar la regulación y vigilancia de las entidades que proveen servicios financieros, especialmente en las zonas rurales del país. Las prácticas abusivas fueron reportadas en varios casos para entidades bancarias y microfinancieras tanto reguladas como no reguladas por la Superintendencia Financiera ni por la Superintendencia de Economía Solidaria. Si bien es positiva la ampliación de la oferta de microfinanzas en zonas rurales, es necesaria la vigilancia y regulación de los entidades, productos ofrecidos y prácticas ejercidas pues el abuso de poder tiene efectos negativos en el bienestar de los hogares, fractura la confianza, y deslegitima los posibles beneficios del sector formal intensificando el rechazo frente al sector.

6. Bibliografía

- Afonso, J. S., Morvant-Roux, S., Guérin, I., & Forcella, D. (2017). Doing Good by Doing Well? Microfinance, Self-Regulation and Borrowers' Over-indebtedness in the Dominican Republic. *Journal of International Development*, 29(7), 919–935. <https://doi.org/10.1002/jid.3244>
- Ajayi, K. F. (2016). [PDF] *Consumer Perceptions and Saving Behavior* | *Semantic Scholar* (Working Paper). <https://www.semanticscholar.org/paper/Consumer-Perceptions-and-Saving-Behavior-Ajayi/bbe3c7a90291bbad2c1be081ab939441d621b2ee?p2df>
- Arango Vásquez, L. (2020). If you don't owe, you don't own: debt, discipline and growth in rural Colombia. *Journal of Rural Studies*, 78(June), 271–281. <https://doi.org/10.1016/j.jrurstud.2020.06.025>
- Bähre, E. (2012). The janus face of insurance in South Africa: From costs to risk, from networks to bureaucracies. *Africa*, 82(1), 150–167. <https://doi.org/10.1017/S0001972011000787>
- Baidoo, S. T., & Akoto, L. (2019). Does trust in financial institutions drive formal saving? Empirical evidence from Ghana. *International Social Science Journal*, 69(231), 63–78. <https://doi.org/10.1111/issj.12200>
- Banca de las Oportunidades, & Superintendencia Financiera de Colombia. (2020). *Reporte de Inclusión Financiera 2020*. https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2021-07/REPORTE_DE_INCLUSION_FINANCIERA_2020.pdf
- Baumeister, R. F., Bratslavsky, E., Finkenauer, C., & Vohs, K. D. (2001). Bad Is Stronger Than Good. *Review of General Psychology*, 5(4), 323–370. <https://doi.org/10.1037/1089-2680.5.4.323>
- Beckmann, E., & Mare, D. S. (2017). *Formal and informal household savings: how does trust institutions influence the choice of saving instruments?* (No. 81141; MPRA Paper). https://mpra.ub.uni-muenchen.de/81141/1/MPRA_paper_81141.pdf
- Biosca, O., McHugh, N., Ibrahim, F., Baker, R., Laxton, T., & Donaldson, C. (2020). Walking a Tightrope: Using Financial Diaries to Investigate Day-to-Day Financial Decisions and the Social Safety Net of the Financially Excluded. *Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 689(1), 46–64. <https://doi.org/10.1177/0002716220921154>
- Bylander, M., & Res, P. (2020). 'If You Fall, Stand Up Again': The Moral Nature of Financial Literacy in the Global South. *Development and Change*, 52(1), 26–53. <https://doi.org/10.1111/dech.12627>
- Cano, C. G., Cuadros-Sierra, P., & Estrada, D. A. (2017). *Inclusión financiera rural: el caso del sur del Tolima*. Banco de la República, USAID. <http://repositorio.banrep.gov.co/handle/20.500.12134/9330>
- Collins, D. (2005). Financial instruments of the poor: Initial findings from the South African Financial Diaries study. *Development Southern Africa*, 22(5), 717–728. <https://doi.org/10.1080/03768350500364125>
- Collins, D., Morduch, J., Rutherford, S., & Ruthven, O. (2009). *Portfolios of the poor: How the world's Poor live on \$2 a day*. Princeton University Press. <https://doi.org/10.16309/j.cnki.issn.1007-1776.2003.03.004>
- Comisión Intersectorial para la Inclusión financiera. (2016). *Estrategia Nacional de Inclusión Financiera en Colombia*.
- Dattasharma, A., Kamath, R., & Ramanathan, S. (2015). The Burden of Microfinance Debt: Lessons from the Ramanagaram Financial Diaries. *Development and Change*, 47(1), 130–156. <https://doi.org/10.1111/dech.12218>
- Dattasharma, A., Kamath, R., & Ramanathan, S. (2016). The Burden of Microfinance Debt: Lessons from the Ramanagaram Financial Diaries. *Development and Change*, 47(1), 130–156. <https://doi.org/10.1111/dech.12218>
- de Olloqui, F., Andrade, G., & Herrera, D. (2015). *Inclusión financiera en América Latina y el Caribe: Coyuntura actual y desafíos para los próximos años* (Documento para discusión; IDB-DP-385). <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Inclusión-financiera-en-América-Latina-y-el-Caribe-Coyuntura-actual-y-desafíos-para-los-próximos-años.pdf>

- Doering, L. B., & McNeill, K. (2020). Elaborating on the Abstract: Group Meaning-Making in a Colombian Microsavings Program. *American Sociological Review*, 85(3), 417–450. <https://doi.org/10.1177/0003122420920647>
- Filipiak, U. (2016). Trusting financial institutions: Out of reach, out of trust? *Quarterly Review of Economics and Finance*, 59, 200–214. <https://doi.org/10.1016/j.qref.2015.06.006>
- Garz, S., Giné, X., Karlan, D., Mazer, R., Sanford, C., & Zinman, J. (2021). Consumer Protection for Financial Inclusion in Low- And Middle-Income Countries: Bridging Regulator and Academic Perspectives. *Annual Review of Financial Economics*, 13, 219–246. <https://doi.org/10.1146/ANNUREV-FINANCIAL-071020-012008>
- Green, W. N. (2019). From rice fields to financial assets: Valuing land for microfinance in Cambodia. *Transactions of the Institute of British Geographers*, 44(4), 749–762. <https://doi.org/10.1111/tran.12310>
- Guérin, I., Morvant-Roux, S., & Servet, J. M. (2011). Understanding the diversity and complexity of demand for microfinance services: Lessons from informal finance. *The Handbook of Microfinance*, 101–121. https://doi.org/10.1142/9789814295666_0005
- Guérin, I., Roesch, M., Venkatasubramanian, G., & D’Espallier, B. (2012). Credit from whom and for what? The diversity of borrowing sources and uses in rural Southern India. *Journal of International Development*, 168(10–13), S122–S137. <https://doi.org/10.1002/jid>
- Guérin, I., Roesch, M., Venkatasubramanian, G., & Kumar, S. (2014). The social meaning of over-indebtedness and creditworthiness in the context of poor rural South Indian households (Tamil Nadu). In I. Guérin, S. Morvant-Roux, & M. Villarreal (Eds.), *Microfinance, Debt and Over-Indebtedness. Juggling with money* (pp. 125–150). Routledge.
- Guiso, L., Sapienza, P., & Zingales, L. (2008). Trusting the Stock Market. *The Journal of Finance*, 63(6), 2557–2600. <https://doi.org/10.1111/J.1540-6261.2008.01408.X>
- Hayes, L. A. (2017). The hidden labor of repayment: Women, credit, and strategies of microenterprise in northern Honduras. *Economic Anthropology*, 4(1), 22–36. <https://doi.org/10.1002/sea2.12070>
- Hernández-Rubio, A., & Bernal, C. (2020). *Inclusión financiera rural* (No. WP3-2020-003; Documento de Trabajo Alianza EFI).
- Hull, E. (2012). Banking in the bush: Waiting for credit in South Africa’s rural economy. *Africa*, 82(1), 168–186. <https://doi.org/10.1017/S0001972011000702>
- Kamath, R., & Dattasharma, A. (2017). Women and Household Cash Management: Evidence from Financial Diaries in India. *European Journal of Development Research*, 29(1), 73–92. <https://doi.org/10.1057/s41287-016-0069-9>
- Kamath, R., Mukherji, A., & Ramanathan, S. (2010). Ramanagaram financial diaries: Cash patterns and repayments of microfinance borrowers. *Enterprise Development and Microfinance*, 21(2), 101–117. <https://doi.org/10.3362/1755-1986.2010.010>
- Kamath, R., & Ramanathan, S. (2015). Informal businesses and micro-credit - Evidence from financial diaries: A study in Ramanagaram, India. *IIMB Management Review*, 27(3), 149–158. <https://doi.org/10.1016/j.iimb.2015.05.002>
- Kamath, R., & Ramanathan, S. (2016). Poverty knowledge and action research: Lessons from the Ramanagaram Financial Diaries. *Action Research*, 14(4), 435–450. <https://doi.org/10.1177/1476750316629018>
- Karim, L. (2008). Demystifying micro-credit: The Grameen Bank, NGOs, and neoliberalism in Bangladesh. *Cultural Dynamics*, 20(1), 5–29. <https://doi.org/10.1177/0921374007088053>
- Karim, L. (2011). *Microfinance and Its Discontents: Women in Debt in Bangladesh*. University of Minnesota Press. <https://ebookcentral-proquest-com.ezproxy.javeriana.edu.co/lib/bibliojaveriana-ebooks/detail.action?docID=718873>
- Kusimba, S. (2018). “It is easy for women to ask!”: Gender and digital finance in Kenya. *Economic Anthropology*, 5(2), 247–260. <https://doi.org/10.1002/sea2.12121>
- Leavy, P. (2014). *The Oxford Handbook of Qualitative Research*. Oxford Library of Psychology.
- Leibovich, J., Botello, S., Estrada, L., & Vásquez, H. (2013). Vinculación de los pequeños productores al desarrollo de la agricultura. In J. J. Perfetti (Coord.), Á. Balcázar, A. Hernández, & J. Leibovich (Eds.), *Políticas para el desarrollo de la agricultura en Colombia* (pp. 187–233). Sociedad de Agricultores de Colombia, Fedesarrollo.

- https://www.repository.fedesarrollo.org.co/bitstream/handle/11445/61/LIB_2013_Pol?squence=1#page=200
- Lozano, A. (2009). Acceso al crédito en el sector cafetero colombiano. *Ensayos Sobre Economía Cafetera*, 22(25), 95–121.
- Macleán, K. (2010). Capitalizing on women's social capital? Women-targeted microfinance in Bolivia. *Development and Change*, 41(3), 495–515. <https://doi.org/10.1111/j.1467-7660.2010.01649.x>
- Macleán, K. (2012). Banking on Women's Labour: Responsibility, Risk and Control in Village Banking in Bolivia. *Journal of International Development*, S100–S111. <https://doi.org/10.1002/jid.1744>
- Maldonado, J. H. (2018). *Proyecto capital: diez años vinculando la inclusión financiera con la protección social* (J. H. Maldonado (ed.)). Fundación Capital FundaK Sucursal Colombiana.
- Mani, A., Mullainathan, S., Shafir, E., & Zhao, J. (2013). Poverty impedes cognitive function. *Science*, 341(6149), 976–980. https://doi.org/10.1126/SCIENCE.1238041/SUPPL_FILE/MANI-SM.PDF
- Mckee, K., Lahaye, E., & Koning, A. (2011). *Responsible Finance: Putting Principles to Work* (No. 73; Focus Note. CGAP). www.smartcampaign.org.
- Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural. (2020). *Estado de la Inclusión Financiera de las Mujeres Rurales en Colombia*.
- Misra, M. (2019). Commercial Micro-Credit, Neo-Liberal Agriculture and Smallholder Indebtedness: Three Bangladesh Villages. *Journal of Contemporary Asia*, 00(00), 1–21. <https://doi.org/10.1080/00472336.2019.1696386>
- Mullainathan, S., & Shafir, E. (2013). *Scarcity: Why Having Too Little Means So Much*. Times Books.
- Ojong, N. (2019). Informal borrowing sources and uses: insights from the North West Region, Cameroon. *Third World Quarterly*, 40(9), 1730–1749. <https://doi.org/10.1080/01436597.2018.1460201>
- Ramírez, J. M., Martínez-Restrepo, S., Sabogal, A., Enríquez, E., Salas, R., & Rodríguez, V. (2015). *Barreras de acceso de la mujer rural a crédito, programas asociativos y a la formalización de la tierra en el Norte del Cauca y el Sur del Tolima: Productos 3 y 4*. <https://www.repository.fedesarrollo.org.co/handle/11445/2725>
- Rubiano-Lizarazo, M. J. (2021). *Manual de Investigación Cualitativa sobre Prácticas Financieras: Ahorro, Crédito y Aseguramiento Formal e Informal* (No. WP3-2021–001). <https://alianzaefi.com/download/manual-de-investigacion-cualitativa-sobre-practicas-financieras-ahorro-credito-y-aseguramiento-formal-e-informal/>
- Rutherford, S. (2002). Money Talks: Conversations with Poor Households in Bangladesh about Managing Money. In *Finance and Development Research Programme* (No. 45).
- Ruthven, O., & Kumar, S. (2002). *FINE-GRAIN FINANCE: Financial Choice & Strategy Among the Poor in Rural North India* (No. 57; Finance and Development Research Programme, Issue 57).
- Saldaña, J. (2013). *The Coding Manual for Qualitative Researchers* (Second Ed.). SAGE Publications. www.sagepublications.com
- Sanford, C. (2016). *Del Otro Lado: Financial behaviour of households receiving international remittances in the Mexico Financial Diaries. April*. <https://www.dropbox.com/s/wv9xve8z6wmy3uz/Del-otro-lado-remittances-2016-EN.pdf?dl=0>
- Schindler, K. (2010). Credit for what? Informal credit as a coping strategy of market women in Northern Ghana. *Journal of Development Studies*, 46(2), 234–253. <https://doi.org/10.1080/00220380903002905>
- Schwittay, A. F. (2011). The financial inclusion assemblage: Subjects, technics, rationalities. *Critique of Anthropology*, 31(4), 381–401. <https://doi.org/10.1177/0308275X11420117>
- Shipton, P. (1990). How Gambians Save - and What Their Strategies Imply for International Aid. In *Policy Research, and External Affairs. Agricultural Policies* (No. 395; Policy).
- Stix, H. (2013). Why do people save in cash? Distrust, memories of banking crises, weak institutions and dollarization. *Journal of Banking & Finance*, 37(11), 4087–4106. <https://doi.org/10.1016/j.jbankfin.2013.07.015>
- Tsai, L. C. (2017). Family financial roles assumed by sex trafficking survivors upon community re-entry: Findings from a financial diaries study in the philippines. *Journal of Human Development Behavior in the Social Environment*, 27(4), 334–345.

- Uribe, C. A. (n.d.). *La decisión tranquila de zoquear hoy un cafetal - Federación Nacional de Cafeteros*. Blog Actualidad Cafetera. Retrieved April 7, 2022, from <https://federaciondefcafeteros.org/wp/blog/la-decision-tranquila-de-zoquear-hoy-un-cafetal/>
- Urrea, M. A., & Maldonado, J. H. (2011). Vulnerability and risk management: The importance of financial inclusion for beneficiaries of conditional transfers in Colombia. *Canadian Journal of Development Studies*, 32(4), 381–398. <https://doi.org/10.1080/02255189.2011.647442>
- Zeller, M., & Sharma, M. (2000). Many borrow, more save, and all insure: Implications for food and micro-finance policy. *Food Policy*, 25(2), 143–167. [https://doi.org/10.1016/S0306-9192\(99\)00065-2](https://doi.org/10.1016/S0306-9192(99)00065-2)