

iadepp

EDUCACIÓN FINANCIERA

ESTUDIO CUALITATIVO

12 A 18 DE MAYO

COMPOSICIÓN DE LOS GRUPOS Y PERFILES DE LOS PARTICIPANTES

Se realizaron cuatro grupos focales de manera digital (vía zoom) coordinados por Ana Monsell (Licenciada en Psicología). Se definieron cuatro targets distintos teniendo como principales criterios el sexo y la edad de los participantes. Los grupos presentan una heterogeneidad en relación con el NSE, que fue debidamente controlada por la coordinadora para evitar sesgos. Al respecto, cabe mencionar que para definir el NSE se utilizó el índice desarrollado por SAIMO.

Grupo 1:

Jóvenes 16/24 años residentes de grandes ciudades del país

Jesús: 23 años; Formosa Capital; estudiante de contador; vive con madre y hermano; trabaja delivery. NSE D1 .

Martina: 18 años; Ciudad de Buenos Aires; vive con padres y hermano; en búsqueda de trabajo para poder estudiar el próximo año. NSE C2.

Dahiana: 22 años; Florencio Varela; trabaja de cuidadora; estudiante de licenciatura en obstetricia; vive con padres. NSE C1.

Lautaro: 23 años; José C Paz, Estudió animación, pero tuvo que dejar; dibujante y narrador de comics trabajando en proyecto de comic; Trabaja con padre haciendo diseño carteles. Vive con madre. NSE C1.

Grupo 2:

Mujeres 25/44 años residentes grandes ciudades del país

Lisa: 37 años; Berazategui, vive con hijo y trabaja en comunicación digital en municipio de Varela. NSE C2.

Estefanía: 38 años ; Ciudad de Buenos Aires; Ingeniera ambiental. NSE C2.

Ayelén: 28 años; Avellaneda; sin trabajo; estudia profesorado inglés; vive con papá. NSE D2.

Jessica: 33 años; Malvinas Argentinas; Vive con marido y 3 hijos; tiene local de comidas. NSE C3.

Ana: 38 años; La Plata; Ama de casa; Vive con marido y dos hijos. NSE D2.

COMPOSICIÓN DE LOS GRUPOS Y PERFILES DE LOS PARTICIPANTES

Grupo 3:

Mujeres 45/69 años residentes en grandes ciudades del país

Julieta: 47 años; Vicente López; 5 hijos; 3 viven con ella; entrena; toca guitarra y bajo. NSE C1.

María: 52 años; San Martín; empleada doméstica; vive con 2 hijos de 20 y 17 años . NSE D1.

Vilma: 47 años; Dolores; vive con marido y 3 hijos de 11, 17 y 19, esposo jubilado; ama de casa. NSE D1.

Laura: 44 años; Rosario; empleada administrativa. NSE C2.

Patricia: 46 años; Merlo; casada; dos hijos; diseñadora gráfica. NSE C3.

Grupo 4:

Hombres 35/64 años residentes grandes ciudades del país.

Facundo: 35 años; José C Paz; docente; vive con mujer y 2 hijas 18 y 7. NSE C3.

Edmundo: 61 años; Tucumán, contador y profesor de cálculo financiero; vive con madre. NSE C1.

Norberto: 47 años; Ituzaingó; pone cercos; vive con madre. NSE C3.

Agustín: 36 años; Baradero; empleado en autopartista; separado; vive con hijos. NSE C3.

Leandro: 36 años; Lanús; Vive con mujer e hijo; trabaja de cocinero en Hipódromo de Palermo. NSE D1.

Cristian: 39 años; Rio Gallegos; Vive con hijo de 16 años; Trabaja en policía de provincia. NSE C3.

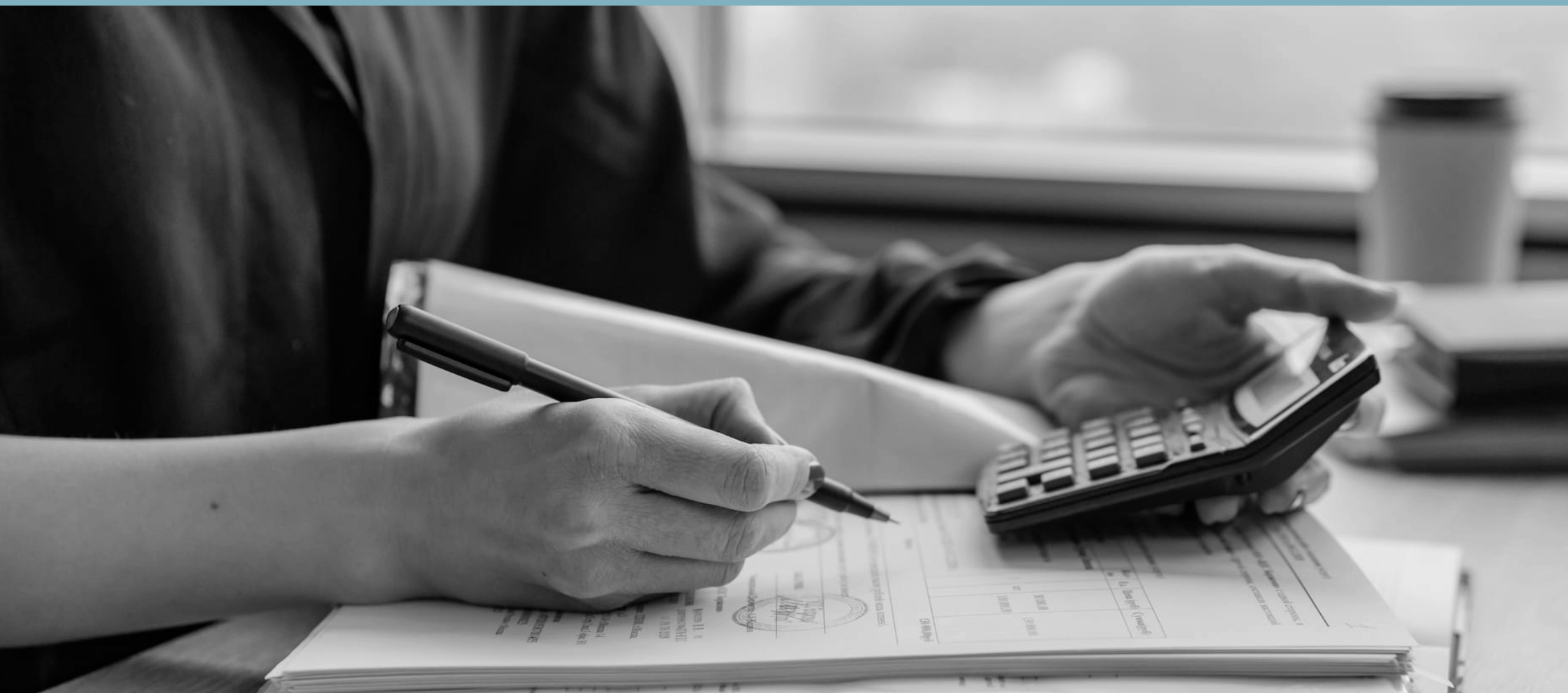
Jessica: 33 años; Malvinas Argentinas; Vive con marido y 3 hijos; tiene local de comidas. NSE C3.

Ana: 38 años; La Plata; Ama de casa; Vive con marido y dos hijos. NSE D2.

Analía: 29 años; Mar del Plata; Vive con marido e hijo; Profesora de artes visuales. NSE C3.

Oriana: 35 años; Quilmes; abogada; trabaja en área sinietros de estudio jurídico; vive con novio. NSE C2.

SECCIÓN **SITUACIÓN FINANCIERA**



- La mayoría de las personas entrevistadas tiene dificultades financieras. La describen principalmente como “crítica, difícil y preocupante”. En algunos casos (NSE medio/alto) la definen como “regular”. En todos los casos esta situación les dificulta la planificación financiera y por lo tanto la capacidad de ahorro.

- Todos consideran que son consecuencia de la situación económica del país.

- En general son dos personas las que trabajan en cada grupo familiar.

- Los de NSE medio y bajo no pueden ahorrar y generan estrategias para gastar menos dinero. Entre ellas:

1. La necesidad de achicar gastos para llegar a fin de mes. En NSE medio implica evitar gastos que tienen que ver con esparcimiento y compra de productos personales (cine, comer afuera, compra de ropa o comprar segundas marcas o “ropa trucha”)

2. Elección de lugar, fecha y modo de pago para realizar las compras para el hogar.

- Si bien los participantes de NSE medio/alto consideran tener una situación financiera preocupante debido a la inflación, en general manifestaron tener capacidad de ahorro mediante plazo fijo o compra de dólares.

“Vivo el día a día, mi hija no trabaja porque estudia paleontología y mi nene va al colegio, yo estoy haciendo curso de enfermería para cuidar enfermos para que me alcance y tener otro ingreso” (María, 52 años NSE D1)

“La situación es complicada porque mi básico está muy bajo, al límite y soy profesional y tengo que hacer horas extras y freelance lance para cubrir todos los gastos, la mitad de mi sueldo se va con la cuota del nene, gasto menos en salidas, compra de ropa para mi” (Lisa, 37 años, NSE C2)

SECCIÓN **CONSUMOS DE BIENES BÁSICOS**



Responsabilidad de los gastos del hogar

- Aunque es principalmente la mujer la que se encarga, su responsabilidad al respecto ha disminuido “se encarga quien tenga más tiempo, el que llegue primero. “
- Los que viven en pareja realizan las compras juntos cuando el principal sostén económico es el hombre.
- Los jóvenes que viven con sus padres participan en la compra de ciertos productos cuando falta algo que no se compró en la compra general, aunque la decisión sobre qué, cómo y dónde comprar recae por lo general en el principal sostén económico del hogar.

“Las compras las hago con mi marido porque vamos al mayorista, por la cantidad de cosas y porque elegimos juntos, además no trabajo y él es el que paga” (Vilma, 47 años, NSE D1)

“Los dos trabajamos, las compras las suelo hacer yo, pero es el que puede, el que tiene mas tiempo, el que llega primero” (Patricia, 46 años, NSE C3)

Preferencias en formas de pago y frecuencia de compras

- La mayoría prefiere y utiliza Mercado Pago, débito y transferencia por comodidad, practicidad, seguridad y porque casi todos los comercios (en menor medida en interior) permiten esta modalidad.
- El preferido por todos es Mercado Pago.
- Los entrevistados de NSE medio utilizan una combinación de tarjeta de débito, transferencia bancaria y billeteras virtuales como Mercado Pago y en menor medida efectivo y tarjeta de crédito.

- Los de NSE medio bajo utilizan una combinación de efectivo, Mercado Pago, cuenta DNI, débito.
- La mayoría utilizan efectivo solo para compras pequeñas diarias como “algo del quiosco, pan, algo para los chicos” y los de NSE bajo para aprovechar ofertas o descuentos especiales y/o compras en supermercados mayoristas.
- La desventaja del uso de efectivo se debe a: la posible perdida, no se controlan los gastos, permite que se compre algo extra impulsivamente, es más incómodo teniendo en cuenta la cantidad que tendrían que llevar.
- El efectivo lo retiran del cajero cada 15 días o 1 vez al mes o eventualmente en la caja de supermercados. Pero los montos son mínimos.
- Las tarjetas de crédito solo las usan para comprar electrodomésticos (financiados en cuotas) y cuando no llegan a fin de mes. Están aso-

ciadas a endeudamiento. NSE medio alto las usa para compras en supermercado y NSE bajo no las suelen utilizar.

- La mayoría realiza una compra grande quinencial o mensual en grandes supermercados o mayorista y van reponiendo de ser necesario en negocios de barrio.

“Saco poco en efectivo, uso el cajero una vez al mes y eventualmente saco en Carrefour y es eventualmente por si quiero comprar una Coca de camino a la escuela porque a veces los quioscos no tienen Mercado Pago y querés comprar una golosina” (Laura, 44 años, NSE C2)

“La ventaja de usar Mercado Pago a débito es la costumbre, comodidad, puedo cargar la Sube, pagar la luz, todo desde casa, todo por mercado pago, además se genera un interés, un dinero ahí, es como tener la plata invertida. De alguna manera ahorras, no es mucho, pero se te va generando un interés si es que tenes plata parada, se

va sumando un poco, pueden ser \$30 y cuando sumo capaz son \$100” (Oriana, 35 años, NSE C2)

“tarjeta de crédito uso solo para comprar electrodoméstico que no puedo comprar en efectivo, en cuotas y si no llegue a cobrar para poner nafta, pero solo cosas muy necesarias” (Laura, 44 años, NSE C2)

“Uso efectivo o cuenta DNI porque Mercado Pago y tarjeta de crédito no tenemos, además como compro al por mayor para conseguir mejores precios solo se puede pagar en efectivo. Llevas 5 y pagas 4. En esos lugares compro yerba, azúcar. Lo de limpieza lo compro suelto por el barrio, vamos buscando precio. A veces compramos a medias con otra familia. Además, uso efectivo cuando salgo con los chicos por si quieren algo” (Vilma, 47 años, NSE D1)

“Mercado Pago es más fácil, porque se puede transferir fácil desde el celular, alias, en cambio cuenta DNI es más complicado, tenes que poner CBU completo, si vas a un quiosco querés que sea rápido, que te diga que pongas el alias y listo, para poder continuar con tu día a día. A mi cuenta DNI me resulto complicado porque te decía que para pagar con QR tenías que estar adherido al mercado, tenes que buscar ese lugar, ya sea local de ropa o lo que sea, tenes que ponerlo como en favorito. Porque si no tenes que pagar con CBU, tenes que hacer un paso más, un momento más. Le ensañe a usar Mercado Pago a mi mamá y le fue fácil, para la gente mayor o a la que no les es tan fácil usar la tecnología, le es más fácil usar Mercado Pago” (Dahiana, 22 años, NSE C1)

“Pagar todo en efectivo te hace perder, porque tenes que destinar tiempo para ir a pagar a tal lugar, es mejor ir a pagar todo por débito o mer-

cado pago, me olvido de colas y vencimiento y veo lo que voy pagando, queda registrado (Laura, 44 años, NSE C2)

“En este contexto de inflación usar la tarjeta de crédito es una buena herramienta, porque difiero el pago unos treinta días, es bueno jugar con eso y efectivo uso porque en Tucumán hay negocios barriales que no reciben ni debito ni otras herramientas, incluso te hacen descuentos si pagas en efectivo. yo saco del cajero 1 vez por semana y con eso me muevo” (Edmundo, 61 años, NSE C1)

Preferencias lugar de compra

- La elección del lugar de compra de alimentos, bebidas y productos de limpieza se basa principalmente en los precios y modo de pago.
- Principalmente en el NSE medio eligen el mismo supermercado, hipermercado de forma habitual teniendo en cuenta días de descuentos y

ofertas de supermercado o por modo de pago (por ejemplo, Macro, COTO, Carrefour, Farmacity), mientras que NSE medio bajo suelen buscar precios en diferentes lugares, supermercados, almacenes de barrio, mayoristas.

“Estuve haciendo muchas compras con la cuenta DNI porque vi que había varias ofertas en carne y todo lo que es granja, y me pasa con artículos de perfumería o de banco hay días que hay descuento en Simplicity, voy armándome la grilla de acuerdo con eso, a los descuentos que tengo, o de apurada recurro al chino” (Lisa, 37 años, NSE C2)

“Voy comprando promociones 2x1 en Farmaciya de shampoo, dentífrico, pero por ahí no te alcanza para traer tantas ofertas, no puedes llevarle 4 acondicionador, es difícil, las compras las hago los primeros 15 días del mes” (Ana, 38 años, NSE D2)

“Al mayorista vamos 1 vez al mes o vez y medio, somos tres nada más, si falta cosas en el medio vamos al mercado de barrio” (Dahiana, 22 años, NSE C1)

“Hago las compras cada 15 días en Chango Mas porque mi hija recibe el Progresar y es cuando cobra, y compramos todos los alimentos no perecederos y la carne en carnicería, verduras verdulería y buscando precios en artículos de limpieza cada 15 días, trato de comprar de más porque todo va subiendo, siempre compro de más, pero a veces “(María, 52 años, NSE D1)

“Compro 1 vez por semana con descuento de billetera virtual que es cuenta DNI, aprovecho esa promoción, después las promociones del supermercado COTO de martes y miércoles, trato de aprovechar las promociones bancarias y compro en función de eso. Es más práctico porque todo el mundo tiene y el celular nunca te lo despegas de

la mano” (Patricia, 46 años, NSE C3)

Planificación de compras

- La mayoría conoce y lleva un control de los gastos fijos mensuales y menciona la importancia de controlar y llevar un presupuesto respecto de los ingresos.
- Esta planificación se ve dificultada por los aumentos debido a la inflación.
- Algunos lo hacen a través de planilla Excel, en cuaderno y/o también llevan registro de gastos en home banking.
- En caso de tener más de un ingreso familiar, suelen dividir los tipos de gastos fijos (colegio, impuestos, alquiler etc.)
- Realizan listas (en celular, papel, mental) cuando van al supermercado.

- Muchas veces se sienten tentados a comprar cosas que no habían planeado (no suelen ser grandes gastos) pero intentan controlar esos impulsos.
- Si lo que no estaba planeado es un artículo en oferta y está dentro del presupuesto, lo llevan.
- Los que realizan la lista mental suelen olvidar productos y tienen mayor tendencia a comprar algo que no estaba previsto.

“Sé cuáles son los gastos fijos del mes, tengo muy en claro el control de fechas, internet, cable , tengo las fechas y pido promociones de nuevo para que no me aumenten, tengo todo planificado y hago lista en papel para realizar las compras”(Patricia, 46 años, NSE C3)

“En febrero empecé a usar Excel para analizar por que se me iba el dinero, quería dejar otro trabajo además de mi trabajo oficial, y me di cuenta

de que no podía dejarlo por la cantidad de gastos, fui marcando por categoría supermercado, colegio, y empecé a ver que gastos son imprescindibles. Todo lo que es gusto personal y salidas no lo son” (Estefanía, 38 años, NSE C2)

“Si te encontrás con alguna oferta irresistible por ahí la compras...voy a súper grande y si veo ollas y sartenes como tengo que cambiarlas estoy atenta a si están en oferta o si hay oferta de papel higiénico, por ahí tengo un monto, por ahí compro igual porque está en oferta y más adelante lo voy a usar” (Estefanía, 38 años, NSE C2)

“Sé las fechas de cierre, los vencimientos de tarjeta, colegio, sé lo que debo en mercado pago, lo tengo en mi cabeza y el a computadora en el homebanking, ya se las fechas las tengo en mi cabeza: (Facundo, 35 años, NSE C3)

“Cuando excede cierta cantidad de cosas hay

CONSUMOS DE BIENES BÁSICOS

que hacer lista, hago lista mental, a veces la escribo y me la olvido y termino comprando la mitad de las cosas porque tengo millones de cosas en la cabeza y me olvido, cuando me olvido de comprar vuelvo y las compro” (Agustín, 36 años, NSE C3)



SECCIÓN **HERRAMIENTAS FINANCIERAS**



Endeudamiento y confianza en sistema financiero

- Todos consideran que las formas de pago deben ser prácticas y fáciles de usar.
- Especialmente los mayores de 50 mencionan que las aplicaciones deberían proporcionar instrucciones claras para facilitar su uso.
- Recomiendan el uso de Mercado Pago, cuenta DNI, Débito y transferencias como formas de pago prácticas y seguras.
- En general los entrevistados solo buscaron información y opiniones antes de tomar alguna decisión financiera respecto a algún préstamo y lo hicieron en el banco donde le depositan sus haberes.
- Reciben información “indirecta” a través de redes sociales sobre modos y herramientas de ahorro y pago, pero no suelen prestarle atención.
- Algunos participantes (NSE Medio) han pedido préstamo a banco (para reformas de hogar) en el que cobran los haberes ya que les resulta directo, práctico y seguro.
- La mayoría de los que alguna vez pidieron préstamo bancario y los que no, preferiría hoy pedir a amigo o familiar por considerarlo más factible y porque no tendrían que pagar los altos intereses que hoy creen tendrían en un banco.
- La confianza en los bancos varía según experiencias propias o cercanas previas. La desconfianza de algunos participantes NSE medio está relacionada al recuerdo del corralito y a los altos intereses que consideran tendrían al sacar hoy un crédito.
- La mayoría no menciona de manera espontánea entidades financieras no bancarias. Al indagar por su conocimiento solo en el grupo de hombres 26/69 años un participante menciona la existencia de prestamistas particulares a los que no les tiene

confianza por ser considerados usureros. El resto de los participantes asintió, pero no pudo aportar más información.

- En todos los grupos se menciona a Mercado Pago como medio para pedir dinero y asesorarse en una eventual inversión. Hay confusión sobre sus límites y qué tipo de entidad es.

“El banco da más confianza porque te aclaran todo desde el principio, cuanto interés, la tasa. El año pasado lo hice la simulación en la página del banco Santander para un crédito y lo pedí, hice simulación sin ánimos de nada y al día siguiente me apareció la aprobación, lo tomé para pagar deuda de tarjetas de créditos, pedí 180 mil, lo hice, pero se me dificultó el pago con la cuestión de la inflación. No uso más la tarjeta de crédito y no volvería a sacar el préstamo por los altos intereses”(Oriana, 35 años, NSE C2)

“Mercado pago te asesora si querés invertir el

dinero, te muestra, si querés guardar e invertir. Sigo personas en Instagram que te muestran tips de como ahorrar en cosas, no sé quiénes son, entran por los algoritmos que uno va siguiendo, porque en algún momento busque información sobre esto, pero soy medio descreída” (Laura, 44 años, NSE C2)

“pedí prestamos en Mercado Pago porque vendo zapatillas, tengo que pedir préstamos para poder traer pedido después vender, es una deuda que me genera para el próximo mes, pero después lo puedo pagar”(Ayelén, 28 años, NSE C3)

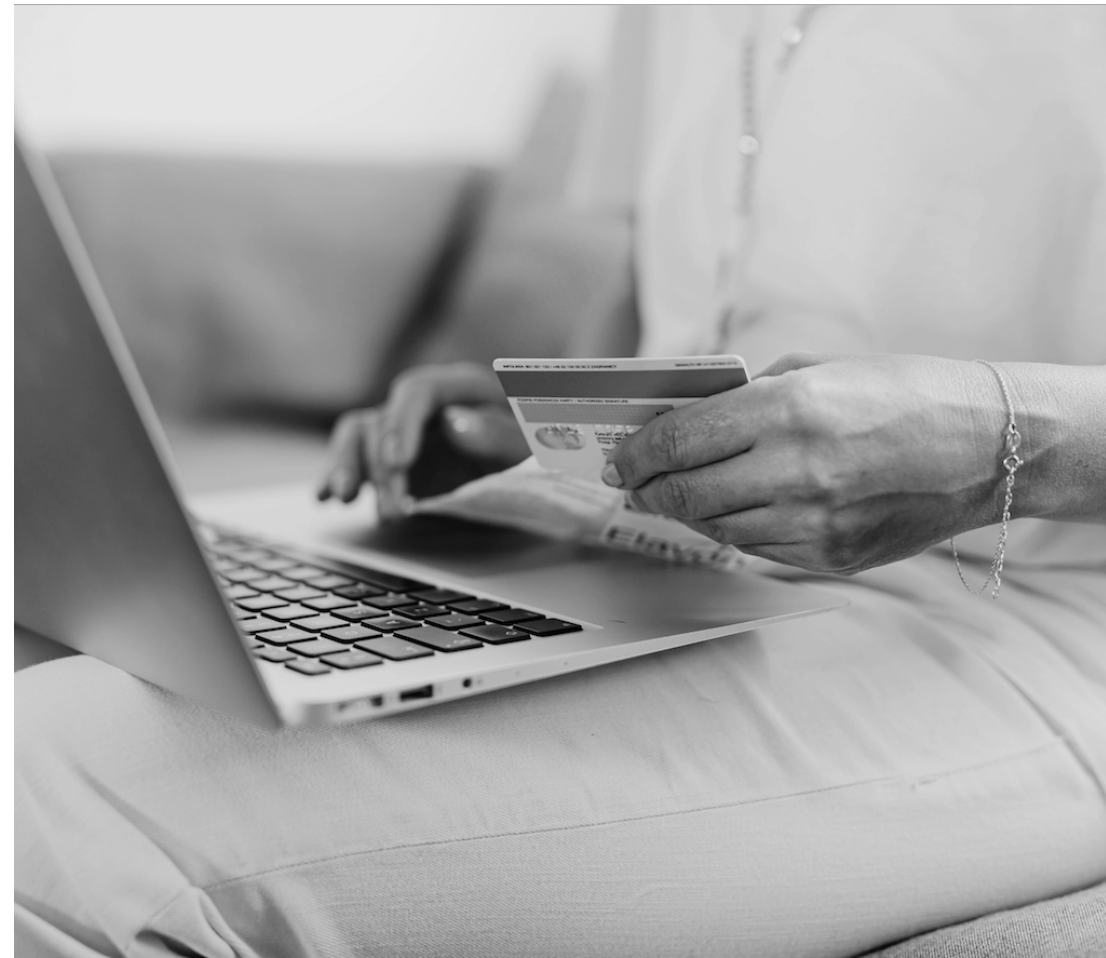
“en el banco no dejo plata ni loca, después de lo que paso con el corralito, y ahora que vienen las elecciones, para ahorrar si puedo compro dólares, el dólar siempre sube” (Julieta, 47 años, NSE C1)

“saque crédito dos veces para hacer las cosas de

mi casa, no había otra manera porque era mucha plata, con la cuenta sueldo, era una cuota fija y sabias cuanto ibas a pagar , por eso se pudo hacer y si hoy tuviera que pasar por la misma situación no haría lo mismo porque las tasas se fueron al demonio, esto fue hace 5 años”(Patricia, 46 años, NSE C2)

*“Por lo general el lugar mas seguro para pedir un préstamo es el banco. Están los prestamistas particulares, pero no son de fiar, no conozco demasiado pero no tienen buena fama...alguna vez le pregunte a un conocido sobre como ahorrar, era alguien que podía hacerlo, pero me quede con las dudas porque quizá a él le funciona porque tiene experiencia, además tenes que tener el capital porque era en dólares. También busque en Google, pero me quedan dudas”
(Jesús, 23 años, años D1)*

“una vez me ofrecieron un préstamo por Mercado Pago, pero nunca lo hice. No me informe bien porque no quería sacar un préstamo en ese momento” (Lautaro, 23 años, NSE C1)



SECCIÓN **ESTRATEGIAS DE AHORRO**



ESTRATEGIAS DE AHORRO

- Mayormente en NSE medio y bajo solo utilizan tarjeta de crédito para compra electrodomésticos en cuotas y no las recomendarían debido a preocupaciones sobre el endeudamiento.
- La mayoría en NSE medio y bajo considera que no tiene capacidad de ahorro, pero el comprar con descuentos y ofertas es interpretado como una forma de ahorro.
- Los medios de pagos que les reintegran o generan un interés por tener dinero en su cuenta como Mercado Pago, son interpretados como modos de ahorro.
- La mayoría considera que el efectivo puede dificultar el ahorro ***“se puede perder, gastar más impulsivamente”***
- Aquellos que si pueden ahorrar lo hacen a través del plazo fijo (NSE medio) y compra dólares (NSE medio alto)

- Algunos participantes utilizan como estrategia renovar los contratos con empresas de telefonía y cable para mantener promociones.

“Mi modo de ahorro es plazo fijo, si tengo algo que pueda ahorrar en el mes lo pongo a plazo fijo” (Oriana, 35 años, NSE C2)

“Compro dólares y es una forma de ahorrar porque no lo gasto, pero solo lo hago algunos meses, cuando tengo un ingreso extra, antes podía comprar el oficial y ahora hace bastante que no puedo comprar más porque saque crédito de monotributista y no te permiten” (Estefanía, 38 años, NSE C2)

“No puedo ahorrar porque vivo el día a día” (Jesica, 33 años, NSE C3)

“Se hace más difícil ahorras en efectivo porque la podés ver, manipular y te podés tentar, agarrar y

ESTRATEGIAS DE AHORRO

salir a comprar, lo mismo que cuando pones el billete en el chanchito para ahorrar, querés a los dos minutos sacarlo” (Analía, 29 años NSE C3)

“Deje de pagar cable por lo caro, que no uso tanto, y me manejo con YouTube y ese dinero es para comprar más mercadería o por problemas de salud que podemos tener. Soy hipertensa y mi hijo alérgico, tengo que comprar medicamentos” (María, 52 años, NSE D1)



