



**Banco
Interamericano de
Desarrollo**

División de Protección
Social y Salud

En busca de eficiencia e inclusión financiera en el pago de transferencias de ingreso

**Un estudio sobre la costo-
efectividad de los mecanismos
de pago en el programa Bono
10,000 en Honduras**

Luis Tejerina

Pablo Ibararán

Fiorella Benedetti

Barbara Buchbinder

NOTA TÉCNICA

(IDB-TN-625)

Enero 2014

En busca de eficiencia e inclusión financiera en el pago de transferencias de ingreso

**Un estudio sobre la costo-efectividad de los
mecanismos de pago en el programa Bono 10,000
en Honduras**

Luis Tejerina
Pablo Ibararán
Fiorella Benedetti
Barbara Buchbinder



Banco Interamericano de Desarrollo

2014

Catalogación en la fuente proporcionada por la
Biblioteca Felipe Herrera del
Banco Interamericano de Desarrollo

En busca de eficiencia e inclusión financiera en el pago de transferencias de ingreso / Luis Tejerina, Pablo Ibararán, Fiorella Benedetti, Barbara Buchbinder.

p. cm. – (Nota Técnica del BID ; 625)

Incluye referencias bibliográficas.

1. Transfer payments. 2. Income maintenance programs. I. Tejerina, Luis. II. Ibararan, Pablo. III. Benedetti, Fiorella. IV. Buchbinder, Barbara. V. Banco Interamericano de Desarrollo. División de Protección Social y Salud. VI. Series.

IDB-TN-625

Códigos Jel: O160, D610, D630

<http://www.iadb.org>

Las opiniones expresadas en esta publicación son exclusivamente de los autores y no necesariamente reflejan el punto de vista del Banco Interamericano de Desarrollo, de su Directorio Ejecutivo ni de los países que representa.

Se prohíbe el uso comercial no autorizado de los documentos del Banco, y tal podría castigarse de conformidad con las políticas del Banco y/o las legislaciones aplicables.

Copyright © 2014 Banco Interamericano de Desarrollo. Todos los derechos reservados; este documento puede reproducirse libremente para fines no comerciales.

scl-sph@iadb.org

www.iadb.org/ProteccionSocial

PRÓLOGO

En esta nota se describe el piloto realizado por el Programa de Asignación Familiar (PRAF) de Honduras sobre los mecanismos de pago de sus transferencias de ingreso. Los autores agradecen el apoyo de la Directora del PRAF, abogada María Elena Zepeda, y de todo su equipo. En particular, queremos reconocer el esfuerzo realizado por Alberto Sierra, Fredy Castaña y María Alexandra Bedoya Ramírez en la conducción del piloto y la recolección de los datos. También agradecemos el acompañamiento y apoyo de María Deni Sánchez en este proceso, así como en la evaluación del piloto. La colaboración de Pablo Acosta e Ilka Funke del Banco Mundial en el diseño de este último y de las encuestas fue invaluable, lo mismo que las observaciones a los resultados del trabajo formuladas por profesionales de la Secretaría del Despacho Presidencial en Honduras y del Banco Mundial.

1. INTRODUCCIÓN

Los programas de transferencias condicionadas (PTC) se han consolidado como uno de los principales instrumentos de la política de protección social en América Latina y el Caribe. Desde mediados de la década de los años noventa, los PTC han aumentado su cobertura y demostrado su eficacia en su propósito redistributivo y en cuanto a incentivar el uso de los servicios de salud y educación por parte de la población beneficiaria. Sin embargo, existen varios debates en torno a estos programas. Por ejemplo, entre los temas que se discuten figuran la conveniencia o no de condicionar las transferencias a determinadas conductas o comportamientos, las alternativas de focalización para seleccionar a la población beneficiaria y la estructura óptima de las transferencias.

Un aspecto que no se ha estudiado suficientemente es el de los mecanismos a través de los cuales se realizan los pagos de efectivo. En un principio, estos programas pagaron las transferencias entregando el dinero en eventos masivos a los que asistían comunidades enteras, los cuales se caracterizaban por los largos viajes y prolongadas esperas que debían soportar las beneficiarias. Este mecanismo funcionó razonablemente bien y permitió llegar de manera regular a población de difícil acceso. No obstante, para reducir costos administrativos, mejorar la eficiencia operativa, disminuir los costos de transacción para las beneficiarias y promover la inclusión financiera, posteriormente los PTC han recurrido a una variedad de mecanismos alternativos entre los cuales figuran el uso de tarjetas electrónicas para hacer retiros de efectivo o para comprar productos en determinados establecimientos, y el pago por celular o en sucursales bancarias. Aunque se trata de un tema eminentemente operativo, su importancia es crítica pues se refiere a una etapa crucial del ciclo de estos programas: el pago de las transferencias. Cómo mejorar este proceso para incidir en la eficiencia y efectividad de los PTC es una pregunta que le compete a todos los países de la región que los llevan a cabo.

En esta nota se reseña la experiencia reciente de Honduras, cuyo PTC --el programa Bono 10,000¹-- está transitando del pago mediante distribución de efectivo vía eventos masivos

¹ El PTC de Honduras se denomina Programa Presidencial de Educación, Salud y Nutrición “Bono 10,000”. Este fue creado en el año 2010 con el objeto de contribuir a romper el ciclo intergeneracional de la pobreza

adonde se desplazan los llamados cajeros móviles, al uso de mecanismos alternativos. Como antecedente, cabe notar que entre 2010 y 2012 la unidad ejecutora del programa pagó con base en un esquema cuatrimestral, pasando de alrededor de 100.000 a 280.000 familias beneficiarias en cada ciclo de pago. Más del 95% de las transferencias se pagaba mediante la distribución de efectivo en tales eventos, los cuales contaban con el apoyo del Banco Nacional de Desarrollo Agrícola (Banadesa). Aunque eficaz, este esquema tiene un alto costo de transacción para los hogares, mientras que el programa y su complicada logística no permiten implementar pagos más frecuentes. Reducir estos costos se torna más urgente en el contexto de pagos bimestrales, que es el objetivo del programa. Por ello, el PRAF ha buscado alternativas que no solo reduzcan sus costos operativos y beneficien a los hogares por la vía de menores costos de transacción, sino que además promuevan la inclusión financiera. Fue así como durante 2013 se implementó un piloto utilizando tres mecanismos alternativos de pago: las agencias del Banadesa, las cooperativas rurales y mediante teléfonos celulares.

En este documento se narra esta experiencia. En la siguiente sección se reseñan los antecedentes de los programas de transferencias, así como la relevancia de los mecanismos de pago. Posteriormente se describen los pilotos implementados y se presentan los datos recolectados. Luego se analizan los resultados principales en términos de ahorros en tiempo y dinero para las beneficiarias, y seguidamente se decantan los hallazgos en materia de percepciones y aspectos operativos, dimensiones importantes para la aceptación y adopción de las nuevas modalidades. Finalmente se discuten las implicaciones de estas últimas y se formulan algunas conclusiones.

través de la generación de oportunidades y del desarrollo de capacidades y competencias en educación, salud y nutrición para las familias en condición de extrema pobreza y pobreza. Específicamente, esta iniciativa otorga a los hogares pobres con hijos de 6 a 18 años de edad transferencias monetarias condicionadas a su matrícula y asistencia a centros escolares con el propósito de fomentar la acumulación de capital humano. En el caso de la salud, su otorgamiento se condiciona a la utilización de los servicios de salud por parte de mujeres embarazadas y puerperas, y de los niños de 0 a 5 años de edad. Su finalidad es mejorar los indicadores de salud, prevenir enfermedades y garantizar una nutrición adecuada. Los hogares beneficiarios son elegibles para recibir transferencias hasta de 10.000 lempiras (aproximadamente US\$505) por año. En el 95% de los casos, las titulares de las transferencias son las madres. De allí que en este documento se haga referencia fundamentalmente a “las beneficiarias”, trátase de las mujeres titulares o de sus familias.

2. MECANISMOS DE PAGO EN LOS PROGRAMAS DE TRANSFERENCIAS CONDICIONADAS

Las políticas de alivio a la pobreza son un elemento clave del gasto público social en los países en desarrollo. Estas funcionan principalmente con dos herramientas operativas: (i) un mecanismo para seleccionar correctamente a los hogares más pobres de una población, el cual se conoce como focalización, y (ii) un mecanismo de entrega de recursos a estos hogares. En años recientes se han publicado numerosos artículos acerca de las herramientas para seleccionar a los hogares más pobres de una población (Coady y Parker, 2009; Perez Ribas, Hirata y Veras Soares, 2008; Valdivia y Dammert, 2001; Coady, Grosh y Hoddinot, 2004). Lo mismo en lo que se refiere a los impactos de diferentes tipos de programas redistributivos condicionados, no condicionados, en efectivo o en especie en varios países (Fizbein y Schady et al., 2009; Skoufias, Unar y González-Cossio, 2008; Duflo et al., 2006). Sin embargo, existe poca evidencia sobre los mecanismos de entrega de beneficios a los hogares seleccionados para este tipo de programas.

Con el objeto de mejorar su eficiencia operativa en el pago de transferencias en los PTC, varios países de América Latina y el Caribe y de otras regiones del mundo están explorando esquemas alternativos de pago: sucursales bancarias, tarjetas de débito para realizar retiros de cajeros automáticos y/o para hacer compras en establecimientos, y teléfonos celulares².

Existen varias razones para considerar estas modalidades. En primer lugar, con el fin de aumentar la eficiencia en la distribución de los recursos (es decir, para reducir el gasto operativo y/o administrativo), los gestores de los programas buscan reducir los costos directos del pago de las transferencias. En América Latina y en África estos pueden oscilar entre un 2 y un 4% de las subvenciones pagadas, de lo cual la mitad corresponde a costos administrativos (DFID UK, 2006). Un ejemplo ilustrativo de las reducciones obtenidas en los gastos operativos es el del programa Bolsa Familia en Brasil, donde se logró

² Los beneficiarios reciben una notificación de la disponibilidad del pago por esta vía y pueden cobrar el dinero en puntos de pago de la red de telefonía móvil, entre otros.

disminuirlos de 14,7 a un 2,6% al cambiar el mecanismo de pago a una modalidad electrónica. Sudáfrica registró una reducción del 62% de los costos de entrega de las transferencias al innovar depositándolas en cuentas en bancos privados (Arnold, Conway y Greenslade, 2011).

En segundo lugar, se busca también reducir los costos de transacción para las beneficiarias, tanto en materia de transporte y otras actividades asociadas con el cobro de las transferencias, como del tiempo que le deben dedicar a este proceso. Por ejemplo, un estudio en Nigeria muestra que la entrega de las transferencias vía teléfonos móviles genera importantes reducciones en los costos de transacción de las beneficiarias (Aker, Boumniel y Tierny, 2011).

Finalmente, en la literatura especializada más reciente se señala el potencial para brindar oportunidades adicionales a los hogares beneficiarios, especialmente en el campo de la inclusión financiera, ya que estas familias tienen que interactuar con las instituciones financieras para cobrar el bono. Esta interacción puede conducir a la apertura de una cuenta bancaria donde se deposita la transferencia, o bien a la provisión de un seguro de vida a nombre de la beneficiaria. En algunos casos, como en Ecuador, los esfuerzos de inclusión financiera han avanzado hasta ofrecer a las titulares la opción de obtener transferencias futuras del programa en forma de créditos. Aquí no se trató de una inclusión financiera total, sino que ofreció una tarjeta opcional para obtener las transferencias³ que no se encontraba ligada a una cuenta de ahorros. El uso de servicios financieros por parte de las beneficiarias es reducido, pero existe una fuerte relación entre la utilización de dicha tarjeta y el acceso a crédito (Samaniego y Tejerina, 2010). En Colombia las beneficiarias empezaron a recibir las transferencias en cuentas bancarias y las retiraban con tarjeta de débito. El objetivo de esta innovación era la inclusión financiera y el aumento de la eficiencia del mecanismo de entrega de pagos. De esta forma se está invirtiendo para que las titulares tengan la posibilidad de obtener una cuenta de ahorros y usar otros instrumentos financieros (Maldonado y Tejerina, 2010).

³ En un modelo de comportamiento se muestra que si las transferencias en Ecuador estuvieran adecuadamente diseñadas para la entrega del dinero en efectivo, el valor de lo que se recibe podría aumentar en un 4%, mientras que el tiempo de cobro disminuiría en 60 minutos (Carrillo y Ponce Jarrín, 2009).

La evidencia muestra que la factibilidad y costo del uso de mecanismos alternativos dependen del nivel de desarrollo de la infraestructura necesaria para respaldarlos. Por ejemplo, los pagos a través de tarjeta con y sin cuenta bancaria fueron fácilmente implementados en Brasil y Sudáfrica. En cambio en países como Colombia y México, la infraestructura está menos desarrollada y se necesita en primer lugar construir las redes necesarias. Dada la evolución de los sistemas financieros, se cree que los costos asociados a la utilización de pagos electrónicos disminuirán con el tiempo. En general, se espera que estas redes no solo sirvan para la entrega de transferencias gubernamentales sino también para que las beneficiarias puedan participar en el sistema financiero (Bold, Porteous y Rotman, 2012). En términos de los costos de los pagos, en el cuadro 1 se muestra una comparación de las comisiones pagadas por el programa en Honduras con las de otros países de la región⁴.

Cuadro 1. Comisiones pagadas por las transferencias en los PTC
(US\$)

País	Comisión por transferencia	Pagos por año	Monto anual
Ecuador	0,3	12	3,60
Honduras	4,35*	3	13,05
El Salvador	0,5-0,78	3	1,5-2,34
Jamaica	0,46 por cada cheque distribuido por la oficina de correos (este es el mecanismo mediante el cual los beneficiarios en zonas rurales reciben sus pagos)	6	2,80
Brasil	0,26 por cada familia beneficiaria incluida en la hoja de pago y 0,52 por operación de pago	12	3,12-6,24
Colombia	3,7 (incluye cuenta de ahorros)	6	22,00
México	2,26 si cobran en efectivo, en cuenta de ahorros o en cuenta con tarjeta de débito; 2,79 si cobran en cuenta con tarjeta bancaria con Chip Tiendas Comunitarias Diconsa; 2,36 si cobran con tarjeta bancaria con chip en puntos Telecom y puntos temporales Bansefi; y 2,24 si cobran en cuenta con tarjeta bancaria y con chip en otras sedes fijas.	5	11,30-13,95-11,80-11,20
Perú	\$5,84 (ETV o banca móvil), \$0,72 (agencias, ATM o entidad corresponsal)	6	35,04-4,32

Fuente: Elaboración propia.

*La comisión es del 2,5% del monto de la transferencia. Para este cálculo se supone que el bono es para educación (10.000 lempiras por año) dividido en tres cobros anuales.

⁴ Al igual que en todos los PTC, en Honduras las comisiones generadas por los distintos mecanismos de pago son cubiertas por el presupuesto operativo del programa. En ningún caso las beneficiarias deben cubrir las parcial y/o totalmente.

Como se observa en el cuadro 1, la comisión que actualmente paga el programa en Honduras es relativamente alta en comparación con otras iniciativas similares.

3. DESCRIPCIÓN DE LOS MECANISMOS DE PAGO ALTERNATIVOS

El Programa Bono 10,000 entrega sus transferencias en puntos de pago a los cuales se trasladan cajeros del Banco Nacional de Desarrollo Agrícola (Banadesa). Los beneficiarios acuden a los locales de pago (alcaldías, escuelas, centros comunales, etc.) en la fecha y hora previamente programadas y difundidas localmente. Los pagos en efectivo son realizados por el personal de Banadesa acompañado de funcionarios del programa. Por prestar este servicio el banco cobra un 2,5% del monto transferido a los beneficiarios (aproximadamente US\$13,05 al año por familia). Generalmente los beneficiarios deben hacer cola durante varias horas para cobrar su bono⁵.

En Honduras se implementó un piloto en 2013 para explorar el uso de mecanismos alternativos a la distribución directa de efectivo en el programa Bono 10,000. Esto se hizo con el doble objetivo de reducir los costos administrativos del PRAF y los costos de transacción de los titulares que cobran las transferencias⁶. Se implementaron tres pilotos de pago: (i) a través de telefonía celular con el servicio Togo Money, (ii) utilizando la red de agencias del Banadesa, y (iii) entregando de la transferencia a través de la Red de la Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito (FACACH) asociadas a Unired.

Piloto de pago con Tigo Money. En este piloto las transferencias se entregan a través de la empresa CELTEL (Tigo) mediante el sistema de envíos de efectivo conocido como Tigo Money. Los beneficiarios del programa reciben un mensaje de texto que les informa las fechas de pago y los puntos de servicio donde pueden reclamar sus transferencias de

⁵ Si bien estas horas de espera pueden ser perjudiciales para los beneficiarios en términos de pérdida de tiempo, también es cierto que son utilizadas por el programa para resolver problemas operativos o transmitir mensajes relacionados con el mismo.

⁶ Desde la creación del Bono en 2010 se han considerado mecanismos alternativos. Véanse, por ejemplo, Lafaurie y Marulanda (2010).

efectivo. Estos pueden realizar retiros parciales o totales del bono. Este piloto se realizó solo en un municipio⁷.

Para que este mecanismo funcione, el beneficiario debe tener un teléfono celular de Tigo o un chip de este proveedor y estar registrado en el sistema Tigo Money. En caso de que no tenga celular, se le extravíe o le sea robado, Tigo le entrega un chip nuevo. Posteriormente se asigna al beneficiario un número clave que utilizará en el momento de reclamar su transferencia. El proceso de registro --realizado por el personal de Tigo-- se aprovecha para informar al beneficiario sobre el uso del sistema. Los puntos de servicio autorizados en los cuales los beneficiarios pueden reclamar su bono están ubicados en su municipio de residencia y brindan atención durante el horario normal de atención al público (oficinas Tigo, tiendas locales, etc.). El beneficiario del Programa Bono 10,000 tiene la opción de presentarse a cobrar su transferencia cualquier día dentro del periodo programado para el pago a partir del depósito (30 días). Solo se requiere hacer un movimiento en este lapso para validar el depósito, pero después de ello el titular puede acumular o hacer depósitos adicionales en la cuenta de la misma manera como se hace en una cuenta de ahorros.

Piloto de pago a través de las agencias del Banadesa. Para el pago de las transferencias en las agencias del Banadesa, el PRAF y este banco establecen un período que oscila entre 6 y 11 días para que el beneficiario se presente en la ventanilla de pago a retirar su transferencia. Dentro de este lapso, el beneficiario puede acudir el día y hora de su preferencia. A diferencia del pago a través del cajero móvil del Banadesa, los beneficiarios no cuentan con el acompañamiento del personal del PRAF en la sucursal bancaria para realizar el cobro de la transferencia. En este caso deben retirar la totalidad de su bono en el momento de presentarse en la ventanilla de pago. Este piloto se realizó en catorce puntos de pago en ocho municipios⁸.

⁷ Los nombres de los municipios en que se condujeron los pilotos aparecen en el cuadro 3.

⁸ Véase nota 7.

Piloto de pago con la red de la FACACH. La FACACH es la institución administradora del sistema Unired y reúne a decenas de cooperativas de ahorro y crédito afiliadas e integradas al mismo. El servicio prestado al PRAF consiste en efectuar la transferencia de efectivo a través del sistema Unired a los beneficiarios del programa en los puntos de servicios autorizados. Este piloto se realizó en tres puntos de pago en dos municipios⁹.

La beneficiaria o titular puede decidir cuándo acude al punto de servicio autorizado a retirar su bono dentro de un período de cerca de una semana¹⁰. Las cooperativas seleccionadas para este fin están ubicadas en su municipio de residencia. En este caso la titular debe realizar el retiro total de la transferencia. Sin embargo, tiene la opción de abrir una cuenta de ahorro sin costo de mantenimiento y con un bajo costo de apertura (US\$0,73).

Los costos asociados a los mecanismos de pago alternativos se detallan en el cuadro 2. Como se puede observar, a la red de la FACACH se le paga un monto fijo de US\$0,63 por beneficiaria que cobra su bono, mientras que al Sistema de Telefonía Móvil Tigo Money se le paga un 2,75% del monto de la transferencia.

Cuadro 2. Comisión de entrega de transferencias por mecanismo de pago

Mecanismo de pago	Costo servicio de pago	Monto aproximado por beneficiario por año*
Agencia del Banadesa	Comisión del 2,5% sobre monto total pagado a cada beneficiaria**	US\$13,05
Cajero móvil del Banadesa	Comisión del 2,5% sobre monto total pagado a cada beneficiaria	US\$13,05
Telefonía Móvil Tigo Money	Comisión 2,75% del monto total pagado a cada beneficiaria. Se reembolsa US\$0,5 en tiempo de servicio	US\$11,74- US\$14,35
Cooperativas de la red FACACH	Comisión de US\$ 0,63 por cada pago efectuado	US\$189

Fuente: PRAF.

La tasa de cambio es de L. 19,15 por US\$1.

**El mecanismo de la agencia del Banadesa es más barato que el de su cajero móvil pero este banco le ofrece al programa una comisión única para ambos servicios; esta se ha reducido conforme se incrementa la proporción de pagos en agencia.

⁹ Véase nota 7.

¹⁰ No existe un número de días fijo para este retiro.

ENCUESTAS Y DATOS

Con el propósito de medir los efectos de cada uno de los tres pilotos anteriormente descritos sobre los mecanismos alternativos de pago en los hogares beneficiarios, así como sus ventajas y desventajas, se acordó con el Gobierno de Honduras el uso de una serie de indicadores y la implementación de una encuesta en los puntos de pago.

Fue así como 2013 se realizaron dos rondas de levantamiento de información entre las usuarias del programa en los puntos de pago en 18 municipios. En abril se implementó la primera y en el mes de junio se condujo la segunda.

Para el diseño de la muestra se hizo un pareo inicial de los municipios participantes en el piloto de mecanismos alternativos de pago (municipios intervenidos) con otros que mantuvieron el mecanismo tradicional del cajero móvil del Banadesa (municipios de control). Este pareo también se hizo en dos rondas. En la primera (R1) se calculó la probabilidad de pertenecer al grupo intervenido a partir de tres variables: (i) promedio del ingreso per cápita mensual de los hogares, (ii) proporción de hogares con necesidades básicas insatisfechas (NBI) y (iii) una medida de desigualdad (ee). Estas variables fueron tomadas del Censo 2001 de Honduras realizado por el Instituto Nacional de Estadísticas (INE). En la segunda (R2), los municipios intervenidos fueron emparejados con aquellos municipios de control con probabilidades parecidas de hacer parte de aquellos. Cada municipio del grupo de control que fue emparejado con uno de los intervenidos cumple el papel de su contrafactual (qué le habría sucedido al grupo intervenido si no hubiera cambiado su modalidad de pago).

Debido a que el pareo de unidades con un número reducido de municipios podría presentar problemas de comparación, también se realizaron indagaciones retrospectivas entre las beneficiarias para asegurar que las preguntas comparativas sobre los distintos mecanismos de pago se formularan a hogares con características similares en cuanto a factores como por ejemplo su cercanía al punto de pago. Aquí es fundamental no comparar individuos con características distintas, dado que estas últimas podrían ser las causantes de las diferencias en los indicadores finales. Si así fuera, no se podría distinguir cuáles son las diferencias

preexistentes entre los municipios de los efectos atribuidos a las distintas modalidades de pago, y en consecuencia no se podría estimar un efecto válido.

En la primera ronda, un total de 1.805 beneficiarias respondió el cuestionario. De estas, 676 cobraron el Bono 10,000 a través del cajero móvil de Banadesa (mecanismo tradicional), 525 lo hicieron por medio de la sucursal de Banadesa, 520 a través de la FACACH y 84 utilizaron el sistema Tigo Money¹¹. En el cuadro 3 se muestra la distribución de la muestra de los pilotos entre municipios y modalidades de pago.

La segunda ronda se realizó también en los puntos de pago y se encuestó a las mismas personas que habían respondido durante la primera. Esta muestra consta de 1.657 observaciones: 639 a través del cajero móvil del Banadesa (mecanismo tradicional), 472 mediante la agencia del Banadesa, 472 vía la red de la FACACH y 74 por el sistema de telefonía móvil Tigo Money¹².

En el cuadro 4 se muestran algunas de las características de los beneficiarios encuestados. Con el propósito de entender hasta qué punto esta muestra es representativa con respecto a la población beneficiaria del bono se incluyeron además estadísticas comparables de dos encuestas adicionales: la Encuesta de Desarrollo Humano (EDH) implementada en 2012 en zonas rurales para la evaluación de impacto del PTC y la Encuesta Permanente de Hogares de Propósitos Múltiples (EPH) de 2012 correspondiente al segmento de población rural.

¹¹ En este caso se realizó un censo del universo de beneficiarios en el piloto, ya que la empresa solo acepto implementarlo en un municipio.

¹² Véase el cuadro A1 en el anexo.

Cuadro 3. Distribución de la muestra por municipio, mecanismo de pago y ronda

	CMB		AB		FACACH		Tigo Money		Total	
	R1	R2	R1	R2	R1	R2	R1	R2	R1	R2
Cholulteca			189	180					189	180
Marcovia	67	67							67	67
La Esperanza							84	74	84	74
Camasca			30	29					30	29
Jesús de Oporto	279	256							279	256
San Isidro	60	57							60	57
San Juan			1		213	200			214	200
La Paz			49	41		1			49	42
Marcala			21	18					21	18
Santa María	45	44							45	44
Gracias			162	149					162	149
Virginia	10	9							10	9
Ocotepeque			12	12					12	12
Sensenti	13	13							13	13
Nuevo Celilac	173	165							173	165
Quimistán					307	271			307	271
San Luis			61	43					61	43
San Nicolás	29	28							29	28
Total	676	639	525	472	520	472	84	74	1805	1657

Fuente: Elaboración propia.

Nota: CMB= cajero móvil del Banadesa; AB=agencia del Banadesa; R1=primera ronda de la encuesta; R2=segunda ronda de la encuesta

Cuadro 4. Características de la muestra (%)

	CMB		AB		FACACH		Tigo Money		Total		EDH	EPH Rural
	R1	R2	R1	R2	R1	R2	R1	R2	R1	R2		
n	676	639	525	472	520	472	84	74	1.805	1.657	-	-
Edad promedio	37,46	38,00	38,78	39,00	38,09	39,00	39,10	38,00	38,10	39,00	25	26
Sexo (% mujeres)	96,45	97,5	98,1	97,88	95,58	96,82	91,67	93,24	96,45	97,22	49,47	49,89
Sabe leer y escribir (%)	75,89	77,15	66,29	68,43	70,77	68,79	73,81	79,73	71,52	72,4	75,25	-
Nivel educativo												
Ninguno	18,49	17,84	24,19	25,85	23,27	24,84	15,48	12,16	21,39	21,86	13,12	29,33
Preescolar y primaria incompleta	43,79	45,85	40,76	39,19	55,2	52,87	52,38	60,81	46,59	46,62	74,02	60,9
Primaria completa o más	37,72	36,31	35,05	34,96	21,54	22,29	32,14	27,03	32,02	31,52	12,84	9,77
Primera vez que recibe el bono	2,66	0,16	24,73	0	44,09	0,85	11,83	4,05	5,15	0,48	-	-

Fuente: Elaboración propia.

Nota: CMB= cajero móvil del Banadesa; AB=agencia del Banadesa; R1=primera ronda de la encuesta; R2=segunda ronda de la encuesta

En el cuadro 4 se muestra que la edad promedio de las beneficiarias durante la segunda ronda es de 39 años. El 97% de la muestra está constituido por mujeres y el 72% afirma que sabe leer y escribir. Un 22% no posee educación y un 32% ha completado la escuela primaria o algún nivel superior. También se observa que allí pueden existir algunos problemas de comparabilidad. En particular, los grupos que participan en el piloto de la FACACH tienen menores niveles de educación versus los beneficiarios que cobran a través del cajero móvil. Adicionalmente, se observa que en el grupo de la FACACH tienen mayor participación aquellas beneficiarias que están recibiendo el Bono 10,000 por primera vez. Desafortunadamente, dado el tipo de encuesta y las limitaciones presupuestarias no se pudo incluir mayor información para observar la comparabilidad entre beneficiarias.

A diferencia de la población de la muestra donde la edad promedio es 39 años, en la EPH con población rural y en la EDH, la edad promedio es de 26 y 25 años respectivamente. El porcentaje de personas que saben leer y escribir es similar en las tres encuestas. Los porcentajes correspondientes a los niveles educativos alcanzados son los que presentan una mayor variabilidad. En la EPH el 29,33% de los individuos de la muestra no posee educación, mientras que en la muestra utilizada para este estudio la proporción es del 22% y en la EDH del 13,12%. En los tres casos, las beneficiarias que han cursado entre preescolar y primaria incompleta constituyen la mayoría. Aquellas que han cursado más de la primaria completa representan el 9,77% en la EPH rural, el 12,84% en la EDH y un 32% en la muestra estudiada.

El análisis de los datos sobre las posibles ventajas y desventajas de los nuevos mecanismos de pago se hace sobre cinco dimensiones: (i) costos de transacción, (ii) percepciones de las beneficiarias sobre el sistema de pago, (iii) retos operativos, (iv) comprensión de los mecanismos de pago y (v) inclusión financiera de las beneficiarias. Este tipo de análisis es consistente con estudios similares realizados en Colombia y Ecuador (Samaniego y Tejerina, 2010 y Maldonado y Tejerina, 2010) .

4. RESULTADOS SOBRE EL TIEMPO Y LOS GASTOS ASOCIADOS CON EL COBRO DE LAS TRASFERENCIAS

El propósito de esta sección es comparar el tiempo y el dinero que las beneficiarias invierten en cobrar la transferencia correspondiente al Bono 10,000. Aquí se utiliza como punto de referencia el cajero móvil de Banadesa (mecanismo tradicional) y se lo contrasta con las modalidades de pago alternativas.

El diseño del estudio permite realizar dos comparaciones. La primera de ellas concierne a la experiencia de las propias beneficiarias cuando cobran la transferencia con el mecanismo alternativo y cuando lo hacen con el tradicional de manera retrospectiva. Este análisis se basa en las 764 observaciones de beneficiarias que cobraron en uno de los pilotos, aunque excluyendo a las 93 que cobraron por primera vez. La segunda se refiere a la experiencia de cobro con los diferentes mecanismos durante el pago concurrente con el levantamiento de la encuesta. Se usa nuevamente al cajero móvil de Banadesa como punto de comparación. Cabe aclarar que en esta oportunidad se comparan individuos de distintos municipios y que las diferencias entre ellos pueden atribuirse tanto a los diversos tipos de mecanismos de pago empleados como a los efectos fijos de los municipios. En los cuadros 5 y 6 se muestran los resultados de las comparaciones retrospectivas entre mecanismos, tanto en la ronda 1 como en la ronda 2¹³.

¹³ En el cuadro A1 del anexo se encuentran las comparaciones entre los diferentes mecanismos durante el pago concurrente con el levantamiento de la encuesta.

Cuadro 5. Comparaciones retrospectivas entre mecanismos de pago en la ronda 1

	Agencia del Banadesa			FACACH	FACACH			Tigo Money	Tigo Money			
	AB	CMB	Diferencia		CMB	Diferencia	CMB		Diferencia			
Tiempo en llegar al centro de pagos (min.)	86	91	-5	76,3	90,8	-14,5	*	118,3	138,8	-20,5	*	
Tiempo en fila (min.)	130,2	247,6	-117,4	**	102,9	173,5	-70,7	**	130,5	232,9	-102,3	**
Tiempo total (min.)	216,5	338,9	-122,4	**	179,2	264,4	-85,2	**	248,8	371,6	-122,8	**
Transporte (lempiras)	50,7	49,3	1,5		56	57,8	-1,8		16,1	18,6	-2,5	
Alimentos (lempiras)	42,7	42,9	-0,2		17,9	43,6	-25,7	**	27,3	30,3	-3	
Otros (lempiras)	1,2	2,6	-1,39	**	0,34	2,05	-1,72	*	0	5,22	-5,22	*
Gastos totales (lempiras)	94,7	94,7	-0,2		74,1	103,5	-29,4	**	43,4	54,1	-10,7	**

Fuente: Elaboración propia.

Nota: CMB= cajero móvil del Banadesa; AB=agencia del Banadesa; R1=primera ronda de la encuesta; R2=segunda ronda de la encuesta

*Nivel de significancia al 10%, **nivel de significancia al 5%.

Cuadro 6. Comparaciones retrospectivas entre mecanismos de pago en la ronda 2

	Agencia del Banadesa			FACACH	FACACH			Tigo Money	Tigo Money			
	AB	CMB	Diferencia		CMB	Diferencia	CMB		Diferencia			
Tiempo en llegar al centro de pagos (min.)	75,08	84,65	-9,57	**	66,63	77,37	-10,74	**	117,57	147,43	-29,86	**
Tiempo en fila (min.)	90,90	215,45	-124,55	**	52,57	141,35	-88,79	**	110,76	262,71	-151,96	**
Tiempo total (min.)	166,16	300,30	-134,14	**	119,29	218,72	-99,53	**	228,33	410,14	-181,81	**
Transporte (lempiras)	54,33	55,09	-0,76		55,31	59,29	-3,98	**	16,29	13,53	2,76	
Alimentos (lempiras)	41,62	48,16	-6,54	**	18,28	36,00	-17,72	**	29,81	29,47	-0,34	
Otros (lempiras)	0,24	0,48	-0,24		0,05	0,50	-0,46	**	0,64	3,67	-3,03	**
Gastos totales (lempiras)	96,18	103,72	-7,54	**	73,63	95,79	-22,16	**	46,74	46,67	-0,99	*

Fuente: Elaboración propia.

Nota: CMB= cajero móvil del Banadesa; AB=agencia del Banadesa; R1=primera ronda de la encuesta; R2=segunda ronda de la encuesta

*Nivel de significancia al 10%, **nivel de significancia al 5%.

En el cuadro 5 se presentan los resultados de la comparación retrospectiva en la ronda 1. Allí se observa que en todos los casos de los nuevos mecanismos de pago existe una reducción significativa del tiempo total que toma a las beneficiarias efectuar el cobro del bono. El tiempo total incluye el que estas gastan en llegar al centro de pago correspondiente más el que invierten haciendo fila. Así, quienes cobraron en la agencia del Banadesa o con Tigo Money ahorraron aproximadamente dos horas en el cobro, lo cual representa una reducción de alrededor de un tercio del tiempo total (que pasó de 6 a 4 horas). En el caso de la FACACH la reducción fue menor aunque significativa: casi una hora y media. Se observa que las mayores reducciones se registraron en el tiempo que se gasta en hacer fila y no tanto en el traslado al punto de pago.

En el segundo levantamiento de datos durante la ronda 2 (cuadro 6), se observa que para los mecanismos alternativos los ahorros en el tiempo invertido en hacer fila y en el de traslado aumentan en relación con los observado en la ronda 1. Aparentemente, a medida que las usuarias se van familiarizando con la nueva modalidad aumentan los beneficios. La información obtenida constituye una evidencia sólida de sus ventajas. Asimismo, cuando las beneficiarias hayan interiorizado la posibilidad de retirar el dinero durante el periodo de tiempo determinado para cada mecanismo, y no en un solo día, es posible que no todas se presenten a hacer el cobro el primer día sino a lo largo del lapso permitido; esto contribuirá a disminuir aún más el tiempo de espera en la fila.

Con respecto a los gastos en que incurren las titulares del bono para hacer efectivo el pago, en el cuadro 5 se observa que existen ahorros significativos con las tres modalidades alternativas. Los mayores gastos se registran en los rubros de alimentos y transporte, mientras que los de llamadas, trámites y otros son casi insignificantes. En cualquier caso, con los datos de seguimiento se confirman pequeños ahorros también en estos últimos.

Como se indicó anteriormente, en términos de los costos administrativos los tres métodos alternativos representan ahorros en las comisiones que se pagan al programa¹⁴. Además, los

¹⁴ Si bien las agencias del Banadesa cobran lo mismo que el cajero móvil, la comisión fue negociada con ese banco a partir de la incorporación de aquellas como mecanismo de pago de algunos municipios, pues representa una alternativa más económica. Esto implica que una expansión del uso de las agencias reduciría la comisión global.

costos de transacción para las beneficiarias disminuyen: se reduce tanto el tiempo invertido en el cobro del bono como los gastos incurridos para hacerlo efectivo.

Otra forma de ver las ganancias que estos mecanismos de pago representan para las familias beneficiarias es monetizando el tiempo que se invierte en el desplazamiento de la titular hasta el punto de pago y el que se gasta haciendo fila con el fin de efectuar el cobro, para agregarlo a los gastos totales incurridos¹⁵. Con el cajero móvil de Banadesa, las usuarias gastan como mínimo 170,65 lempiras (un máximo de 206,50) cada vez que van a cobrar su transferencia. Dado que las titulares cobran la transferencia tres veces al año, gastan anualmente 511,95 lempiras en efectuar la transacción. Esto representa más del 5% del bono anual en educación y más del 10% del bono anual en salud. En la segunda ronda de levantamiento de datos se observa que las usuarias invierten en cobrar su transferencia 153,05, 114,46 y 124,89 lempiras respectivamente a través de las agencias del Banadesa, la red de la FACACH y Tigo Money. Es así como en todos estos mecanismos disminuye el costo monetario de obtener el dinero del bono.

Finalmente, también se realizó una comparación que incorpora a beneficiarias que efectuaron el cobro usando el mecanismo tradicional en otros municipios. Si bien estos últimos fueron seleccionados buscando comparabilidad con los que hicieron parte del piloto, los datos muestran diferencias previas a la intervención muy significativas que no permiten que aquella sea razonable. En el anexo se muestran los resultados de este ejercicio para efectos ilustrativos¹⁶.

¹⁵ La metodología empleada para monetizar el tiempo consistió en calcular el salario promedio por hora de las mujeres de zonas rurales utilizando la EPH 2012. Solo se usó el salario monetario de la ocupación principal y se partió del supuesto de que se trabajan 180 horas mensuales.

¹⁶ Aquí los resultados difieren de la comparación antes/después. En el caso de la FACACH básicamente no se registran diferencias en el tiempo total entre este mecanismo y el cobro con cajero móvil, y los ahorros en gastos son parecidos a los encontrados en la comparación antes/después. Por otro lado, en el caso de las agencias del Banadesa, el tiempo de traslado y los gastos totales son equiparables a los del cajero móvil, pero el tiempo en la fila es mayor (120 minutos en la agencia versus 100 en el cajero móvil). Finalmente, en el caso de Tigo Money los tiempos tanto de traslado como en la fila son mayores, para un total que supera en una hora lo que se requiere con el cajero móvil (tres y cuatro horas respectivamente). En cambio los gastos son mucho menores en el caso de Tigo Money (el ahorro es de casi un 50%, lo cual se explica en lo fundamental por los menores gastos de transporte). A pesar de que se intentó seleccionar un grupo similar de municipios para realizar la comparación de mecanismos de pago, las diferencias entre los valores reportados con el cobro a través de cajero móvil (mecanismo tradicional) son demasiado grandes frente al grupo de comparación. En el grupo de municipios de comparación el valor promedio de espera en fila es de 101 minutos versus 247, 173 y 232 para los casos de la agencia del Banadesa, la FACACH y Tigo Money respectivamente. Esto podría

5. PERCEPCIONES Y ASPECTOS OPERATIVOS

Además de analizar los impactos de los tres nuevos mecanismos de pago en indicadores objetivos como son el tiempo que invierten y los gastos que hacen las beneficiarias en el cobro de la transferencia, otra dimensión importante es su percepción y satisfacción acerca de las nuevas modalidades. Es importante que exista correspondencia entre las ganancias medibles y la percepción de las usuarias, pues esto favorecerá su potencial de adopción y el apoyo que reciban.

En tal sentido también se indagó sobre la percepción de las receptoras del bono acerca de la seguridad del mecanismo de pago, de la información que se les proporciona sobre su funcionamiento y del trato que reciben por parte del personal de las agencias de pagos. Si bien este tipo de encuestas tiende a producir tasas elevadas de respuestas positivas por parte de las beneficiarias, vale la pena hacer la comparación entre sistemas y observar si existen patrones con base en los cuales se puedan identificar retos en la utilización de alguno de los métodos ensayados. Con este propósito se incluyeron preguntas para efectos de comparación entre los grupos, y también otras que permitan hacer una comparación retrospectiva para cada beneficiario, es decir, entre el evento de pago realizado en el momento de la encuesta y el último evento de pago en el cual cobró a través de cajero móvil (punto de comparación).

Como se observa en cuadro 7, la atención que reciben fue el factor mejor valorado por todas las beneficiarias para todos los mecanismos de pago durante la segunda ronda de levantamiento de datos; este fue mencionado por el 54,92% de ellas. En la primera sección del cuadro 7 la brecha más notoria se registra en la rapidez con que transcurre la fila de espera, con un valor máximo de 44,59% para los beneficiarios en el piloto Tigo Money y un valor mínimo de 16,8% para las que usaron el cajero móvil. Estos cambios se registran vis à vis las mediciones realizadas durante la ronda 1 de la encuesta, cuando el valor mínimo le correspondió a la FACACH.

responder a tres factores: (i) los municipios son marcadamente diferentes, aunque a juzgar por los datos correspondientes a otras características no parece que así sea; (ii) la información retrospectiva tiene un sesgo hacia arriba y la gente tiende a sobre reportar el tiempo invertido en efectuar el cobro, aunque dadas las diferencias observadas esto también parecería poco probable; y (iii) el ejercicio de pagos en el cual se capturó la información de la encuesta fue particularmente eficiente.

Cuadro 7. Percepción de los beneficiarios sobre cada mecanismo de pago*
(%)

	CMB		AB		FACACH		Tigo Money		Total	
	R1	R2	R1	R2	R1	R2	R1	R2	R1	R2
Lo que más le gustó del mecanismo de pago										
<i>Seguridad para cobrar el bono</i>	19,4	17,53	21,1	20,34	17,1	13,35	23,8	31,08	19,5	17,74
<i>Rapidez en la fila de espera</i>	22,5	16,28	24,2	30,08	15,8	25,64	27,4	44,59	21,3	24,14
<i>Buena atención en el punto de pago</i>	50,3	62,75	53,1	49,36	59,6	55,08	40,5	21,62	53,4	54,92
<i>Cercanía del punto de pago a mi casa</i>	2,1	0,47	0,6	0,21	4,4	3,39	2,4	-	2,3	1,21
<i>Información/orientación recibida</i>	3,4	2,97	1	-	2,7	2,54	6	2,700	2,6	1,99
<i>Todo estaba bien / me gustó</i>	2,4	-	-	-	0,4	-	-	-	1	-
Lo que menos le gustó del mecanismo de pago										
<i>Inseguridad para cobrar el bono</i>	-	-	-	0,21	1,2	0,21	1,2	-	0,4	0,12
<i>Lentitud en la fila de espera</i>	7,4	7,36	16,4	2,33	12,5	7,84	10,7	1,35	11,6	5,79
<i>Mala atención en el punto de pago</i>	0,6	0,31	1,3	0,21	1	0,42	1,2	-	0,9	0,30
<i>Lejanía del punto de pago a mi casa</i>	11	5,16	21,7	11,44	24,6	1,06	9,5	4,05	18	5,73
<i>Información/orientación recibida</i>	1,9	0,63	2,3	0,21	8,9	1,27	4,8	1,35	4,2	0,72
<i>Todo estaba bien / me gustó</i>	79,1	86,54	58,3	85,59	51,9	89,19	72,6	93,24	64,9	87,33
En su opinión, la entrega del bono mediante el nuevo mecanismo le parece...										
<i>Mejor que cuando se hacía a través del cajero móvil</i>	-	-	44,6	51,48	44,6	66,74	49,6	91,89	-	-
<i>Igual que cuando se hacía a través del cajero móvil</i>	-	-	6,1	2,33	6,1	13,56	11,9	4,05	-	-
<i>Peor que cuando se hacía a través del cajero móvil</i>	-	-	3,4	-	3,4	11,02	8,9	-	-	-
<i>Le da igual</i>	-	-	6,7	9,53	6,7	8,05	13,9	-	-	-
En su opinión, la entrega del bono mediante el nuevo mecanismo le parece...										
<i>Más seguro que con el cajero móvil</i>	-	-	52,4	52,12	52,7	74,36	79,8	93,24	-	-
<i>Igual de seguro que con el cajero móvil</i>	-	-	7,1	2,12	15,8	12,92	6	2,70	-	-
<i>Menos seguro que con el cajero móvil</i>	-	-	3,1	-	4	6,36	6	-	-	-
<i>Le da igual</i>	-	-	7,2	7,42	17,9	5,72	8,3	-	-	-
En el centro de pago lo trataron con respeto = sí	99,7	99,53	99,1	99,79	99,4	99,36	100	100,00	99,5	99,58
Le pareció fácil retirar el dinero con este mecanismo = sí	97,6	98,12	97,1	100,00	91,7	94,49	94,1	93,24	95,6	97,40
Había rótulos, pancartas, boletines de identificación del pago= sí	46,9	15,18	10,7	5,08	13,7	13,56	35,7	5,41	26,3	11,41
Recibió instrucciones apropiadas = sí	74,3	57,75	47,4	28,18	52,1	37,92	69,1	59,46	59,8	43,75
Está de acuerdo con que le sigan entregando el bono por este mecanismo = sí	98,5	99,22	97	98,73	77,1	87,50	95,2	100,00	91,8	95,78

Fuente: Elaboración propia.

Nota: CMB= cajero móvil del Banadesa; AB=agencia del Banadesa; R1=primera ronda de la encuesta; R2=segunda ronda de la encuesta
*Una muestra diferente está constituida por quienes declararon "no sabe/no responde", es decir, aquellas personas que no cambiaron de mecanismo de pago o que no recibían el bono en el período anterior.

Se observa una mayor heterogeneidad en los factores que no gustaron a las beneficiarias del piloto. En primer lugar, cabe destacar que para todos los mecanismos el porcentaje de

quienes respondieron que todo funcionaba bien aumentó significativamente. Asimismo, la brecha que se registró durante la primera ronda entre los distintos mecanismos desaparece en la segunda. En aquel momento lo que menos les había gustado a las beneficiarias era la lejanía del punto de pago, mientras que en la segunda ronda ese malestar ha disminuido, especialmente entre quienes reciben sus pagos a través de la FACACH. La lentitud en la fila es ahora el mayor motivo de insatisfacción para las beneficiarias que cobran el Bono 10,000 a través de Tigo Money, del cajero móvil Banadesa y la FACACH. Los que cobran vía agencia del Banadesa siguen inconformes principalmente con la lejanía del punto de pago.

Un resultado consistente acerca de la pregunta sobre si es mejor el mecanismo alternativo versus el tradicional del cajero móvil surge a partir de la información retrospectiva. Un 91,89% de las beneficiarias que obtienen el pago mediante Tigo Money prefiere este método frente al cajero móvil del Banadesa. En el caso de los otros dos pilotos (red FACACH y agencias del Banadesa), el porcentaje de beneficiarias que favorece este método frente al del cajero móvil es menor: 67% de las usuarias de la FACACH y un 51% de las que acuden a las agencias del Banadesa. Nótese que estos porcentajes aumentaron enormemente respecto de la primera ronda de levantamiento de datos. En cuanto a la seguridad, un 93% de las usuarias de Tigo Money considera que este método es más seguro que el cajero móvil. En el caso de las agencias del Banadesa y de las sucursales de la FACACH, el 52 y 74% respectivamente consideraron que el método alternativo es más seguro que el tradicional. Salvo para el caso de las agencias del Banadesa --allí la percepción respecto a la seguridad se mantuvo durante ambas rondas--, la percepción de seguridad de los otros mecanismos alternativos a la hora de cobrar el Bono 10,000 aumentó notablemente. Se puede sugerir entonces que a medida que las usuarias se van familiarizando con las nuevas vías de pago, las percepciones respecto a su funcionamiento mejoran extraordinariamente.

Finalmente, en las preguntas acerca de la aceptación de aspectos específicos de los mecanismos de pago por lo general se observa que en todos los puntos las usuarias fueron tratadas con respeto y no tuvieron problemas para retirar su bono. El menor porcentaje de beneficiarias que declara haber recibido instrucciones adecuadas corresponde a quienes

acuden a las agencias del Banadesa y a las cooperativas de la red de la FACACH, con 28 y 38% respectivamente. Se observa que la proporción de usuarias que recibió instrucciones apropiadas disminuyó entre las rondas. La mayoría está de acuerdo en continuar recibiendo el pago a través del mismo mecanismo. Sin embargo, existe una diferencia marcada en el caso de las usuarias de las cooperativas de la FACACH: allí la proporción de las que aprueban seguir con el mismo método es inferior (87,5%), no obstante haber aumentado frente a la primera ronda. Vale la pena destacar que el 100% de las beneficiarias que reciben la transferencia a través de Tigo Money desean seguir usando este método.

Comprensión de los mecanismos de pago

En la encuesta se incluyeron preguntas específicas por mecanismo de pago con las cuales se buscaba evaluar si las beneficiarias entendían correctamente las condiciones, requerimientos y procedimientos asociados con cada uno de ellos. Hay preguntas específicas a cada mecanismo y otras generales para todos ellos. En el cuadro 8 se registra la comparación de preguntas comunes a todos los mecanismos.

Cuadro 8. Comprensión de las reglas de los mecanismos de pago
(% de respuestas correctas)

	CMB		AB		FACACH		Tigo Money	
	R1	R2	R1	R2	R1	R2	R1	R2
Para tener derecho a recibir el Bono 10,000 se debe cumplir con la corresponsabilidad en salud y/o educación que existe	100	100	100	100	99,81	100	100	100
El Bono 10,000 que recibe puede ser cobrado por otra persona	92,9	96,71	95,05	95,34	95,38	96,82	98,81	86,49
Es obligatorio presentar la cédula de identidad o la contraseña (con fotografía y sello del RNP) para cobrar el Bono 10,000	98,96	99,06	100	99,15	99,04	99,58	100	100
Usted decide qué comprar con el dinero que recibe del Bono 10,000.	98,37	99,22	98,86	83,69	95,77	92,16	100	97,3
Si usted aparece en la planilla de pago del Bono 10,000 y no logra cobrar el día de pago, pierde este dinero	35,95	43,19	-	-	-	-	-	-
Con dos pagos consecutivos que usted no cobre del Bono 10,000, pierde uno de los pagos	30,33	32,55	-	-	-	-	-	-
Le cobran comisión para entregarle el dinero del Bono 10,000.	-	-	96,57	98,31	95,58	97,67	98,81	97,3
Tiene que ir al centro de pago a retirar el dinero el mismo día que se lo depositan	-	-	18,86	18,64	14,23	11,86	8,33	55,41
Tiene que retirar todo el dinero que le depositan	-	-	92,76	96,61	85,19	91,53	9,52	54,05
Si no cobra el dinero de su bono, lo puede acumular hasta dos pagos consecutivos; en caso contrario lo pierde	-	-	-	-	-	-	66,67	51,35
Usted tiene 5 días para retirar el dinero del Bono 10,000; si no, lo pierde	-	-	38,1	61,02	60,58	52,33	-	-
Tiene que abrir una cuenta en el Banadesa o en la cooperativa para que le entreguen el dinero del Bono 10,000.	-	-	94,48	98,94	95,58	95,97	-	-

Fuente: Elaboración propia.

Nota: CMB= cajero móvil del Banadesa; AB=agencia del Banadesa; R1=primera ronda de la encuesta; R2=segunda ronda de la encuesta

En general, la mayoría de las preguntas que tienen que ver con el funcionamiento del programa obtuvieron respuestas correctas por parte de las beneficiarias. En el caso de aquellas que reciben sus transferencias a través de los cajeros móviles del Banadesa, solo el 43% sabe que no pierde el dinero si no lo cobra en un evento de pago. La mayor brecha de conocimiento acerca de las reglas se relaciona con el tiempo que tienen las usuarias para cobrar el bono, lo que a su vez se traduce en largas esperas para obtener el dinero porque todas van al mismo tiempo a retirarlo. Para los casos de las agencias del Banadesa, las sucursales de la FACACH y Tigo Money, solo un 18,6, 11,9 y 55,4% respectivamente respondieron correctamente que no tienen que retirar el beneficio el mismo día en que se les deposita; en los tres casos las beneficiarias tienen un número de días --que varía dependiendo del mecanismo-- para retirar el beneficio. En el caso de Tigo Money, la proporción de beneficiarias que declara que no tienen que sacar el monto completo de la transferencia (las reglas permiten que se dejen balances en forma de ahorros) es del 90%. Para el resto de los mecanismos, la mayoría de las usuarias contestó correctamente.

Además de responder sobre su comprensión de las reglas de funcionamiento del mecanismo, las beneficiarias del bono que reciben el dinero a través de Tigo Money abordaron otras preguntas específicas a este último. Con ello se determinó que el 77,03% de las usuarias tiene celular. Un 13,51% tuvo que comprar teléfono móvil para poder recibir los mensajes del Bono 10,000, mientras que un 14,86% tuvo que cambiar el chip del teléfono desde que se registró en Tigo Money; de estas, el 100% lo cambió solo una vez. Durante la ronda 1, el 25% de las usuarias tuvo que cambiar el chip; de este total, el 76,19% lo hizo una vez, el 19,05% lo hizo dos veces y un 4,76% lo cambió por lo menos tres veces. Las causas más comunes para cambiarlo fueron la pérdida del teléfono (45,45%) y un daño en el chip (45,45%); el 9,10% lo hizo por otras causas. Un 72,97% de las beneficiarias que usa el sistema Tigo Money lo hace a través de un celular propio, mientras que un 24,32% usa el de un familiar. Se registraron igualmente proporciones reducidas de usuarias que usan el celular de un amigo, un vecino u otro, mientras que el 1,35% declaró que no lee los mensajes. El 62,16% de las beneficiarias considera que la señal del Tigo es buena, mientras que el 22,97% sostiene que es regular y el 14,86% dice que la señal es mala.

En el cuadro 9 se observan los resultados de las respuestas de las beneficiarias sobre su comprensión del procedimiento a seguir para cobrar la transferencia a través del sistema Tigo Money.

Cuadro 9. Comprensión de las reglas específicas de Tigo Money

(% de respuestas correctas)

	Tigo Money	
	R1	R2
Sabe cómo utilizar su celular para el cobro de la transferencia?		
Usted recibe un mensaje de texto en su celular para avisarle del pago	90,48	95,95
Tiene varios días después de recibir el mensaje de texto para realizar un primer retiro del dinero	78,57	82,43
Puede hacer retiros parciales del dinero que recibe del Bono 10,000	64,29	82,43
En caso de un retiro parcial del bono, usted pierde el saldo después de la fecha de pago	40,48	71,62
Le cobraron comisión para entregarle el dinero del Bono 10,000	95,24	97,3
Tiene que realizar compras obligatoriamente para que le entreguen el pago	86,9	87,84
Tiene que utilizar parte del dinero del bono para comprar recargas de celular	85,71	79,73
Puede realizar depósitos adicionales en su cuenta	38,1	58,11
Puede acumular dinero del bono en la cuenta sin límite	25	45,95
Existen varios puntos de servicio autorizados dónde Usted puede retirar el dinero de su Bono	40,48	25,68
Si pierde, le roban o se daña el chip de su celular, entonces:		
Ya no podrá continuar recibiendo el Bono 10,000	40,48	64,86
Debe reportarlo al PRAF/Agente Tigo	98,81	97,3
Debe comprar uno nuevo	7,14	12,16
El centro de pago le regalará uno nuevo	57,14	35,14

Fuente: Elaboración propia.

Un 35% de las usuarias de Tigo Money afirmó incorrectamente que en caso de robo, pérdida o daño del chip de su celular no podrán seguir recibiendo el Bono 10,000; el porcentaje restante declaró desconocer la respuesta. Asimismo, el 35% piensa que el centro de pago le regalará un chip nuevo, siendo esto correcto solo cuando el chip haya sido reemplazado cuatro veces. Después de haber recibido el mensaje de texto en el que se les avisa la llegada de las transferencias, las beneficiarias cuentan con varios días para retirar el dinero correspondiente al Bono 10,000. La encuesta reveló que un 82% sabe que está permitido tomarse un número determinado de días para cobrar el bono. Igualmente, un 82% de las beneficiarias está correctamente informada acerca de la posibilidad de hacer retiros parciales de dinero. En caso de hacer un retiro parcial, las receptoras del bono no pierden el saldo a favor una vez pasada la fecha de pago, hecho conocido solo por el

71% de ellas. En este caso se registra un aprendizaje significativo al respecto entre ambas rondas. El 97,3% de las beneficiarias sabe que en el momento de cobrar el bono no tiene que pagar una comisión al sistema Tigo Money. Un 87,84% sabe que no está obligada a hacer compras en el establecimiento donde está la agencia Tigo Money para recibir el pago y un 79,73% de quienes utilizan Tigo Money sabe que parte del dinero de bono no debe destinarse a la compra de recargas del celular. Por último, un 25,68% sabe que existen varios centros de pago asociados a este sistema donde se puede retirar el bono.

6. PERSPECTIVAS DE INCLUSIÓN FINANCIERA

La evidencia acerca de la importancia de contar con servicios financieros apropiados para aumentar el bienestar de los hogares crece cada día más; lo mismo en lo que respecta al papel que esta cumple como elemento de inclusión social, ya que la población previamente excluida de estos servicios puede acceder a esquemas de crédito y ahorro en condiciones más favorables, lo que le permite suavizar sus patrones de consumo, planear mejor gastos importantes (como los relacionados con educación y vivienda), atender riesgos relacionados con la salud, y realizar inversiones productivas (Trivelli, 2013).

La inclusión y la educación financieras orientadas a facilitar el uso de servicios financieros apropiados, además de abaratar los costos de transacción en materia de tiempo y dinero, generan inclusión social e impulsan el ahorro entre los pobres, lo cual favorece su bienestar. Aquí la evidencia también es abundante: Gómez-Soto (2007), Townsend (2002) y Alem y Townsend (2010) validan este último punto; Gertler, Levine y Moretti (2001), Aroca (2002), Dunn y Arbuckle (2001), y Roodman y Morduch (2009) aportan pruebas sobre los efectos positivos del acceso a crédito en el bienestar de los hogares pobres; y Skees et al. (2002) y Siegel, Alwang y Canagarajah (2001) sustentan la misma tesis en lo que se refiere a los seguros.

Sin embargo, la evidencia de inclusión financiera en hogares beneficiarios de los PTC muestra que el contacto de estos últimos con el sector financiero es muy reducido y que por lo general se registra confusión acerca de los productos financieros que se les brindan a través de dichos programas (Trivelli, 2013).

En el cuadro 10 se presentan estadísticas descriptivas sobre el nivel de interacción que tienen las beneficiarias del Programa Bono 10,000 con el sector financiero. Cabe notar aquí que bajo sus reglas actuales, las instituciones participantes no tienen la obligación de ofrecer o promover el uso de sus servicios entre la población beneficiaria de la transferencia. Allí se muestra que solamente un 19,92% de los hogares afiliados al Programa Bono 10,000 posee cuenta de ahorros, siendo la proporción notoriamente más elevada (43,64%) para los que reciben sus pagos a través de la FACACH¹⁷. En los dos grupos en los que se registran niveles altos de ahorros se observa también que en su mayor parte se los destina a gastos en salud y educación, un hecho consistente con los objetivos del PTC.

Aquellas beneficiarias que reciben sus transferencias a través del Banadesa exhiben bajos niveles de ahorro, distribuidos en proporciones parecidas entre bancos, cooperativas y cajas rurales. Sin embargo, en el caso de las beneficiarias que reciben sus transferencias a través de la FACACH los niveles de ahorro son elevados y se encuentran claramente concentrados en las cooperativas. De ello se podría deducir que existe una relación entre el hecho de recibir el bono en las sucursales de la FACACH y la posibilidad de ahorrar en cooperativas de ahorro y crédito, bien sea por la propia naturaleza de estas últimas, o porque la recepción del bono a través de este mecanismo sirve de puerta de entrada a la práctica del ahorro en cooperativas. En el caso de Tigo Money, los ahorros son relativamente altos y se concentran en bancos tradicionales y cooperativas.

¹⁷ Esto se debe en parte a que la FACACH participó en municipios donde ya tenía amplia cobertura.

Cuadro 10. Uso de servicios financieros por parte de los hogares beneficiarios de Bono 10,000
(%)

	CMB		AB		FACACH		Tigo Money		Total	
	R1	R2	R1	R2	R1	R2	R1	R2	R1	R2
¿Usted o algún miembro del hogar tiene una cuenta de ahorro?	11,70	10,02	9,00	11,02	39,30	43,64	22,60	10,81	19,40	19,92
Tipo de institución										
Banco	4,90	4,07	3,8	4,45	4,8	2,97	16,7	5,41	5,1	3,80
Cooperativa	3,5	3,44	3,6	2,97	34	39,83	3,6	5,41	12,4	13,76
Microfinanciera	0,10	0,00	0	0,21	0	0,00	0	0,00	0,1	0,06
Caja rural	3,10	2,35	1,5	3,18	0,4	0,85	2,4	0,00	1,8	2,05
Otra entidad financiera	0	0,16	0	0,42	0,2	0,00	0	0,00	0,1	0,18
El fin principal del dinero ahorrado es										
Para gastos de la escuela	3,20	4,54	2,10	1,91	18,30	23,94	6	5,41	7,40	9,35
Para atender una emergencia médica	2,70	3,91	2,10	5,30	24,80	14,62	8,30	1,35	6,40	7,24
Otro	5,20	1,56	4,80	3,81	24	4,87	8,30	4,05	5	3,26
No sabe	0,10	0,00	-	0,00	-	0,21	-	0,00	0,10	0,06

Fuente: Elaboración propia.

Nota: CMB= cajero móvil del Banadesa; AB=agencia del Banadesa; R1=primera ronda de la encuesta; R2=segunda ronda de la encuesta

7. CONCLUSIONES

El estudio implementado genera evidencia sobre las ventajas y riesgos de los nuevos mecanismos de pago para el Programa Bono 10,000 en Honduras.

En cuanto a los costos de transacción para las familias beneficiarias --tomando como resultado principal las comparaciones retrospectivas por las razones descritas en la sección correspondiente--, aparentemente los tres pilotos muestran ganancias importantes en comparación con el escenario de referencia: el ahorro promedio de tiempo total en las agencias del Banadesa y a través del sistema Tigo Money es de dos horas, mientras que en la red de la FACACH es de una hora y media. En cuanto a los gastos incurridos durante el proceso de cobro, las tres modalidades generan reducciones, especialmente la FACACH. Con respecto a los costos de las comisiones de los mecanismos alternativos que son cubiertas por el programa, estos son similares en los dos primeros pilotos (aproximadamente US\$12,6) y considerablemente mayores a los de la FACACH (US\$2,5).

Sobre las percepciones de las usuarias, si bien en los tres pilotos la mayoría consideró que los esquemas nuevos son mejores que el anterior, se registra una mayor diferencia a favor del sistema Tigo Money¹⁸.

En materia de comprensión del funcionamiento de los distintos mecanismos de pago, se puede observar que las usuarias tienen claras las reglas básicas. Las únicas debilidades identificadas tienen que ver con su conocimiento acerca de la flexibilidad que existe para retirar la transferencia (varios días) o, en el caso de Tigo Money, sobre la opción de dejar balances en la cuenta y ahorrar dinero.

En cuanto al tema de la inclusión financiera, existe una penetración relativamente alta del sector financiero entre este grupo poblacional: un 20% de las beneficiarias tiene acceso a cuenta de ahorros. No obstante, este porcentaje parece estar determinado por la existencia de una proporción elevada de cuentas de ahorro en cooperativas, cuyas titulares son aquellas beneficiarias que cobran sus transferencias en el sistema FACACH. Esto indica

¹⁸ Es importante tener presente que los datos relacionados con Tigo Money provienen de una muestra de solo una localidad, por lo que será importante dar seguimiento a los resultados una vez que el mecanismo se expanda a otros municipios.

que se podría aprovechar dicha interacción para mejorar el manejo financiero de los recursos de los hogares beneficiarios. El destino de los ahorros de estas familias parece ser consistente con los objetivos de desarrollo humano de los PTC, dado que se invierten en educación y salud, según declaraciones de las usuarias.

En términos de la satisfacción de los beneficiarios, la comparación entre los distintos mecanismos de pago alternativos parece indicar que la experiencia de Tigo Money aventaja a las otras opciones, seguida de la de las agencias del Banadesa. La experiencia con la FACACH parece ser de todos modos una opción marginalmente superior a la obtención del bono vía cajeros móviles, aunque tiene dos puntos fuertes claros: la inclusión financiera de las beneficiarias y los menores costos de las comisiones¹⁹. La explicación y la comprensión de las reglas del programa no presentan problemas, excepto en el caso de aquellos indicadores que podrían incidir eventualmente en la inclusión financiera de las participantes.

Finalmente, es importante señalar que los resultados de este piloto fueron analizados y discutidos con la unidad ejecutora del programa con el propósito de que sus enseñanzas puedan utilizarse para mejorar los aspectos operativos y de implementación identificados en el estudio. Asimismo, gracias a los resultados positivos y a la aceptación entre las beneficiarias, los mecanismos alternativos de pago se están expandiendo. Así, para la última transferencia correspondiente al año 2013, el pago mediante cooperativas afiliadas a la FACACH pasará de dos a catorce municipios, aumentando de 1.300 a casi 13.000 beneficiarias. Asimismo, el pago mediante el sistema Tigo Money pasará de uno a ocho municipios, ampliando la cobertura de 80 a 6.100 beneficiarias. Se espera igualmente realizar un piloto con una nueva modalidad que utiliza la banca privada hondureña, empezando con 750 beneficiarias en tres municipios, quienes podrán cobrar la transferencia en sucursales del Banco de Occidente. Por último, se realizarán acciones de monitoreo y seguimiento para verificar la factibilidad y ventajas de los mecanismos aquí analizados una vez sean llevados a escala, y también para conocer el potencial de uso de la banca privada.

¹⁹ Esto no se origina en una relación causal entre el pago del bono y la apertura de cuentas, sino en que allí se considera a las beneficiarias como clientas de la institución.

REFERENCIAS

Aker, J., R. Boumnijel y N. Tierney. 2011. Zap It to Me: The Short-Term Impacts of a Mobile Cash Transfer Program. Documento de Trabajo. Center for Global Development.

Alem, M. y R. Townsend. 2010. An Evaluation of Financial Institutions: Impact on Consumption and Investment using Panel Data and the Theory of Risk-Bearing. Manuscrito inédito.

Arnold, C., T. Conway y M. Greenslade. 2011. Cash Transfers Literature Review. Department for International Development, UKAID.
<http://r4d.dfid.gov.uk/PDF/Articles/cash-transfers-literature-review.pdf>

Aroca P. 2002. Microcredit Impact Assessment: The Brazilian and Chilean Cases. Universidad Católica del Norte, Antofagasta-Chile.

Bold, C., D. Porteous y S. Rotman. 2012. Social Cash Transfers and Financial Inclusion: Evidence from Four Countries. CGAP. *Focus Note* No.77

Carrillo, P. E. y J. Ponce Jarrín. 2009. Efficient Delivery of Subsidies to the Poor: Improving the Design of a Cash Transfer Program in Ecuador. *Journal of Development Economics*, Vol. 90, No. 2: 276-284, noviembre.

Coady D y S. Parker. 2009. Targeting Social Transfers to the Poor in Mexico. IMF Working Paper. International Monetary Fund, Washington, D.C.

Coady, D., M. Grosh y J. Hoddinott. 2004. Targeting of Transfers in Developing Countries: Review of Lessons and Experience. World Bank, Washington, D.C.

Duflo, E. P. Dupas, M. Kremer y S. Sinei. 2006. Education and HIV/AIDS Prevention : Evidence from a Randomized Evaluation in Western Kenya. World Bank, Washington, DC.

Dunn, E. y J. G. Arbuckle Jr. 2001. The Impacts of Microcredit: a Case Study from Peru. Assessing the Impact of Microenterprise Services Project. USAID, Washington, D.C.

Fiszbein, A., N. Schady, F. Ferreira, H.G. Francisco, M. Grosh, N. Keleher, P. Olinto y E. Skoufias. 2009. *Conditional Cash Transfers: Reducing Present and Future Poverty*. Washington, DC: World Bank.

Gertler P., D. I. Levine y E. Moretti, 2001. Do Microfinance Programs Help Families Insure Consumption Against Illness? Manuscrito inédito.

Gómez-Soto, F. M. 2007. Deposit Facilities and Consumption Smoothing: a Dynamic Stochastic Model of Precautionary Wealth Choices for a Credit Constrained Rural Household. Tesis de Doctorado. Ohio State University.

Lafaurie, M. T. y B. Marulanda. 2010. Posibles canales de entrega de transferencias condicionadas del Programa Bono 10,000. World Bank, Washington, D.C.

Maldonado J.H. y L. Tejerina, 2010. Investing in Large Scale Financial Inclusion: The Case of Colombia. IDB Publications 8530, Inter-American Development Bank, Washington, D.C.

Perez Ribas, R., G.I. Hirata y F. Veras Soares. 2008. Debatiendo los métodos de focalización para las transferencias monetarias: índice multidimensional vs. proxy de ingresos para el programa Tekoporã de Paraguay. UNDP - International Poverty Centre.

Ripani, L, y L. Tejerina. 2008. Targeting of Conditional Cash Transfer Programs in Latin America and the Caribbean. Inter-American Development Bank, Washington D.C.

Roodman, D. y J. Morduch. 2009. The Impact of Microcredit on the Poor in Bangladesh: Revisiting the Evidence. Documento de Trabajo 174, Center for Global Development.

Samaniego, P. y L. Tejerina. 2010. Financial Inclusion Through the Bono de Desarrollo Humano in Ecuador. Exploring Options and Beneficiary Readiness. Inter-American Development Bank. Social Protection and Health Division. Technical Notes No. IDB-TN-206.

Siegel P., J. Alwang y S. Canagarajah. Viewing Microinsurance as a Social Risk Management Instrument. World Bank Social Protection Discussion Paper Series No 0116. Washington, D.C.

Skees, J., P. Varangis, D. Larson y P. Siegel. 2002. Can Financial Markets be Tapped to Help Poor People Cope with Weather Risks? World Bank Policy Research Working Paper Series, No. 2812.

Skoufias, E., M. Unar y T. González-Cossio. 2008. The Impacts Of Cash And In-Kind Transfers On Consumption And Labor Supply: Experimental Evidence From Rural Mexico. World Bank, Washington D.C.

Townsend R. 2002. Safety Nets and Financial Institutions in the Asian Crisis: the Allocation of Within-Country Risk. Documento preparado para la Conferencia del FMI sobre Políticas Macroeconómicas y Reducción de la Pobreza, Washington, D.C.

Trivelli, C. 2013. Social Inclusion Cannot be Achieved without Financial Inclusion. CGAP. <http://www.cgap.org/blog/social-inclusion-cannot-be-achieved-without-financial-inclusion>.

Valdivia, M. y A.C. Dammert. 2001. Focalizando las transferencias públicas en el Perú: evaluando instrumentos de identificación del nivel socio-económico de los Individuos / Hogares. Perú: GRADE.

ANEXO: TEMAS OPERATIVOS E INFORMACIÓN RECIBIDA

Los resultados de la encuesta indican que existen cuestiones operativas relevantes para evaluar la implementación de estos nuevos mecanismos de pago. En el cuadro A1 se presentan los resultados.

Con respecto a la reunión en la cual se explicó el mecanismo de pago y el proceso de cobro del Bono 10,000, se puede concluir que para el caso de todas las modalidades de pago las beneficiarias recibieron información adecuada sobre todos los factores. El único indicador inferior al 90% para el caso de Tigo Money es la información respecto a la fecha de pago (87%). En general se evidencia una amplia mejora en relación con la primera ronda. Los indicadores por debajo del 90% son aquellos relacionados con la demostración sobre cómo se hace el trámite, cuáles son los canales para solicitar apoyo y/o presentar quejas al personal del programa y cuánto dinero se puede retirar mediante el cajero móvil del Banadesa, en las agencias del mismo y en las cooperativas de la FACACH. En el caso de este último factor, los niveles más bajos se registraron para la FACACH y las agencias del Banadesa. Los temas relacionados con estos dos últimos mecanismos deben ser tomados en cuenta para el uso de otras modalidades alternativas que involucren pago en sucursales, como es el caso de la banca privada (Banco de Occidente).

La información que más dificultades entraña en el proceso del cobro de la transferencia tiene que ver con la manera de proceder en caso de que surja algún problema y la beneficiaria deba solicitar apoyo o hacer reclamos. En este ítem, solo el 49,58% de las usuarias de las agencias de Banadesa dijo saber qué hacer, siendo esta la proporción más baja para todos los mecanismos estudiados. En cuanto al conocimiento acerca de cuánto dinero se puede retirar, el 93,24% de las usuarias de Tigo Money respondió afirmativamente; esta proporción disminuye para las usuarias de otros métodos de pago, a saber: el 65,68% de las que hacen el retiro por la vía de las cooperativas de la FACACH, el 38,5% de las que reciben la transferencia a través del cajero móvil del Banadesa, y solo el 27,87% de las que cobran el bono en las agencias del mismo. Más del 99% de las beneficiarias pudieron realizar el trámite por sí mismas; en caso de no poder hacerlo, declararon que recibieron la ayuda de sus cónyuges, de sus hijos o del personal del PRAF.

Finalmente, muy pocas beneficiarias tuvo problemas durante el trámite (0,66%), y este porcentaje disminuyó entre la primera y la segunda ronda, lo cual evidencia aprendizaje en el uso del mecanismo. Si bien fueron pocos los problemas, en general estos no fueron atendidos. Este sin duda es un aspecto susceptible de ser mejorado durante las siguientes etapas de la expansión de estos modelos.

Un punto relevante en la discusión acerca del tema de inclusión financiera es el potencial de usar las transferencias para ahorro y/o para suavizar el patrón de consumo. Aquí un indicador interesante sería el de si las beneficiarias retiran todo el dinero, pues el no hacerlo denotaría que están utilizando las transferencias de manera estratégica. En general, la gran mayoría retira todo el dinero, aunque se observa un porcentaje ligeramente inferior en Tigo Money. En cualquier caso, sería importante incluir este tema en la capacitación de las beneficiarias para que puedan aprovechar las oportunidades que se generan con estos mecanismos alternativos.

Cuadro A1. Información recibida y temas operativos

	Ronda 1					Ronda 2				
	CMB	AB	FACACH	Tigo Money	Total	CMB	AB	FACACH	Tigo Money	Total
Durante la reunión donde se le explicó el proceso y el mecanismo de pago, recibió información sobre...										
Ubicación del centro de pago=1 (%)	95,27	96,76	95,38	95,24	95,73	95,31	97,46	98,73	98,65	97,04
Requisitos para recibir el pago=sí	92,46	94,29	93,65	94,05	93,41	96,71	96,4	97,25	98,65	96,86
Fecha de pago=sí	91,72	94,48	94,62	83,33	92,96	97,81	95,76	98,52	87,84	96,98
Horario de atención=sí	89,05	78,1	92,31	71,43	85,98	94,21	90,47	95,97	91,89	93,54
Demostración del trámite= sí	77,81	52,38	53,46	85,71	63,77	69,95	52,97	85,59	94,59	70,67
Cómo solicitar apoyo/hacer reclamos= sí	70,27	53,14	64,42	77,38	63,93	60,72	49,58	83,69	91,89	65,48
Cuánto dinero debe/puede retirar= sí	41,12	42,29	52,5	69,05	46,04	38,5	29,87	65,68	93,24	46,23
En el momento de retirar el dinero del Bono 10,000...										
¿Realizó solo el trámite para retirar el dinero del Bono 10,000?	99,56	99,43	99,23	100	99,45	100	100	99,79	100	99,94
¿Recibió el dinero de acuerdo con su recibo de pago?	99,7	99,05	97,5	97,62	98,78	99,53	99,58	98,52	100	99,28
¿Debió presentar su cédula?	99,7	100	99,81	100	99,83	100	100	100	100	100
¿Recibió una copia del comprobante de pago?	99,56	98,86	89,04	94,05	96,07	93,03	97,67	93,64	87,84	95,84
¿Le fue fácil encontrar centro de pago?	96,6	99,62	97,88	97,62	97,89	96,4	100	98,94	100	98,31
¿En el centro de pago tenían suficiente dinero?	93,05	97,9	98,08	97,62	96,12	95,46	96,61	97,88	98,65	96,62
¿Retiró la totalidad del monto?	99,26	98,48	94,23	98,81	97,56	99,06	99,58	97,88	90,54	98,49
¿Tuvo algún problema con el mecanismo de pago?	0,3	1,14	2,69	4,76	1,44	0,31	0,21	1,69	0	0,66
¿Su problema fue resuelto ?	0	16,67	28,57	100	34,62	0	0	12,5	-	9,09
¿Pudo retirar su dinero del bono después de solucionado su problema?	0	16,67	14,29	100	26,92	0	0	0	0	0

Fuente: Elaboración propia.

Nota: CMB= cajero móvil del Banadesa; AB=agencia del Banadesa; R1=primera ronda de la encuesta; R2=segunda ronda de la encuesta