

# RCS

**Depósito legal ppi 201502ZU4662**

Esta publicación científica en formato digital es continuidad de la revista impresa  
Depósito Legal: pp 197402ZU789  
ISSN: 1315-9518

Universidad del Zulia. Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
**Vol. XXVI. N°2**

**Abril-Junio 2020**

# Revista de Ciencias Sociales

Esta publicación científica en formato digital es continuidad de la revista impresa  
Depósito Legal: pp 197402ZU789  
ISSN: 1315-9518

# Confianza y redistribución de agencia en ecosistema de pagos de CajaVecina en Chile\*

Espinosa-Cristia, Juan Felipe\*\*  
Batiz-Lazo, Bernardo\*\*\*  
Alarcón-Molina, José\*\*\*\*

## Resumen

La presente investigación se encuadra dentro de los estudios de las finanzas domésticas y tecnologías de lo cotidiano. La CajaVecina, es un sistema del BancoEstado que opera en Chile, que acerca las operaciones bancarias a grupos de personas recientemente bancarizadas, y que reciben servicios financieros en diversos puntos de venta. Por tanto, el objetivo del presente artículo consiste en analizar la confianza y redistribución de agencia en ecosistema de pagos de CajaVecina en Chile. Utilizando una metodología cualitativa con base en entrevistas estructuradas a gerentes, intermediarios y comerciantes, se constata que el fenómeno de la redistribución de la agencia del banco y de la llamada corresponsalia bancaria se basa fundamentalmente en los llamados cupos de operación, desde los cuales el BancoEstado diversifica el riesgo y aprende de las conductas bancarias de los almacenes. Esta información permite que un almacén del barrio se transforme en otro tipo de solución, independiente al banco, aprovechando los niveles de confianza tejidos con sus clientes. En conclusión, es así como este sistema de pagos y operaciones financieras, viene a redistribuirse, asumiendo el intermediario/corresponsal un dominio sobre el territorio y las operaciones, reformulando por completo el llamado 'espacio de pagos' para el banco, usuarios, e intermediarios.

**Palabras clave:** Corresponsalia bancaria; redistribución de agencia; espacio de pagos; marcado del dinero; operaciones financieras.

---

\* Los autores agradecen el patrocinio de la UNAB via Proyecto DI-3-17/JM: Caja Vecina y la bancarización de los almacenes en Chile y del Proyecto Fondecyt Regular N° 1190543: "Doing Laboratory Studies in Chile: Re-engaging Science in the Making". Además, del apoyo económico otorgado por la PUCV, como también el patrocinio de la Universidad de Chile.

\*\* Doctor en Estudios de las Organizaciones. Master en Negocios. Licenciado en Administración. Profesor de la Universidad Andrés Bello, Chile. E-mail: [juan.espinosa@unab.cl](mailto:juan.espinosa@unab.cl) ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-5629-6328>

\*\*\* Doctor en Negocios (Manchester Business School). Economista. Historia. Miembro de la Royal Historical Society. Profesor de la Bangor University, Reino Unido. E-mail: [b.batiz-lazo@bangor.ac.uk](mailto:b.batiz-lazo@bangor.ac.uk). ORCID: <http://orcid.org/0000-0001-7113-3386>

\*\*\*\* Magister en Análisis Sistémico aplicado a la Sociedad. Licenciado en Sociología. Sociólogo. Trabaja en el Ministerio de Salud de Chile. E-mail: [j.alarcon@ug.uchile.cl](mailto:j.alarcon@ug.uchile.cl).

# *Trust and agency redistribution in CajaVecina's payment ecosystem in Chile*

## **Abstract**

This research is framed within the studies of domestic finances and everyday technologies. La CajaVecina is a BancoEstado system that operates in Chile, which brings banking operations closer to groups of people recently banked, and who receive financial services at various points of sale. Therefore, the objective of this article is to analyze the trust and redistribution of the agency in CajaVecina's payment ecosystem in Chile. Using a qualitative methodology based on structured interviews with managers, intermediaries and merchants, it is verified that the phenomenon of the redistribution of the bank's agency and the so-called correspondent bank is fundamentally based on the so-called operating quotas, from which the BancoEstado diversify risk and learn from the banking behavior of warehouses. This information allows a neighborhood store to transform into another type of solution, independent of the bank, taking advantage of the levels of trust woven with its customers. In conclusion, this is how this system of payments and financial operations comes to be redistributed, the intermediary / correspondent assuming dominion over the territory and operations, completely reformulating the so-called 'payment space' for the bank, users, and intermediaries.

**Keywords:** Bank correspondent; agency redistribution; payment space; marking of money; financial operations.

## **Introducción**

La figura del banco corresponsal es casi tan vieja como el de la misma banca. A través de esta, una institución financiera actúa como agente de otra al proveer de servicios a los clientes de la primera. Usualmente, la corresponsalía bancaria se utilizó para facilitar el comercio internacional, pero en épocas más recientes intermediarios financieros y no financieros, han establecido este tipo de arreglos alrededor de transacciones cotidianas y domésticas, muchas veces con el fin de incrementar la inclusión financiera y servir a los estratos socio-económicos de más bajos recursos (la llamada 'base de la pirámide').

En ese sentido, el presente estudio se encuadra dentro de aquellos que buscan documentar la sociología de las finanzas domésticas (Ossandón, Ariztía, Barros y Peralta, 2017), en particular, respecto de los modos de cálculo cotidiano que utilizan almaceneros y en menor medida los usuarios que operan el sistema de corresponsalía

bancaria chileno llamado CajaVecina. El sistema que opera en Chile, otorga la posibilidad a personas y microempresas de realizar retiros de dinero, depósitos en efectivo, transferencias entre cuentas corrientes de BancoEstado (la llamada Cuenta RUT<sup>(1)</sup>), consultas de saldo, pagos de créditos y dividendos, pago de servicios, avance y pagos de tarjeta de crédito BancoEstado y recargar el teléfono móvil, entre otros. La tecnología que permite las transacciones es un terminal POS (*point of sale*, por su denominación en inglés), que se comunica con el sistema central del banco.

En este contexto, el sistema de corresponsalías, ha intentado mostrar una mayor comprensión acerca de usuarios no bancarizados, de las operaciones de pagos y más en general financieras (Elyachar, 2010; Maurer, 2012; Langley, 2014). De manera más general, el sistema CajaVecina presenta un cambio tecnológico que avanza hacia una 'Cashless Society' (Batiz-Lazo, Karlson y Thodenius, 2014; Batiz-Lazo y Smith, 2016; Batiz-Lazo, 2018) que persigue la inclusión de

los individuos no bancarizados.

Al respecto, la CajaVecina, ha sido impulsada principalmente, entre otros agentes del sistema financiero-bancario, por el BancoEstado. Este último, es un banco donde el Estado de Chile posee el cien por ciento de la propiedad. El Ministerio de Economía del Gobierno de Chile (2013), ha definido las corresponsalías bancarias como:

Un canal de atención para los clientes y no clientes de BancoEstado, que funciona en locales comerciales, durante sus horarios de funcionamiento. A través de terminales instalados en los almacenes, permite realizar una serie de transacciones bancarias y servicios financieros, utilizando las tarjetas de cajeros automáticos Banco Estado o la tarjeta de débito de Cuenta RUT. (p.41)

La motivación del presente estudio es el crecimiento exponencial en el número de corresponsalías<sup>(2)</sup> desde el punto de vista de las ‘tecnologías de lo cotidiano’, es decir, desde la visión de quienes reformulan sus propias prácticas, como lo son los usuarios de la corresponsalía y los intermediarios -dueños del almacén- (Müller, 2014). Consecuentemente, se intenta aquí arrojar luz sobre la pregunta: ¿Es el almacén de barrio una sucursal de banco?

Al preguntarse acerca de las características de la CajaVecina, se enfrenta la complejidad de la operación del sistema de corresponsalía bancaria entre intermediarios financieros y no financieros, que ha sido desarrollado por BancoEstado para facilitar la inclusión financiera de un importante grupo de ciudadanos chilenos de escasos recursos. Según Anaya, Buelvas y Romero (2020), la inclusión financiera está “representada por la posesión de algún producto financiero por parte de los miembros del hogar” (p.129). Por ello, la pregunta avanza sobre una comprensión más general de la forma en que las finanzas personales suceden hoy, cuando la tecnología de pagos se encuentra en un importante ‘momento’ de cambio en el mundo (Zelizer, 1997).

## 1. El estudio de las ‘finanzas cotidianas’ de la CajaVecina

El estudio de la mayor cobertura de los bancos en la vida cotidiana de las personas se ha realizado desde diferentes puntos de vista. Si bien la sociología crítica, caracteriza a este móvil económico como un adiestramiento socioeconómico sistemático para el ahorro forzado (Baudrillard, 2017); autores contemporáneos han mostrado que discursos como el ya citado, ha capturado los sentidos comunes sobre las ‘lejanas lógicas bancarias’, sin dar cuenta de las vinculaciones sociales con el mundo mercantil (Wilkis, 2017). En una línea similar, Ossandón (2017) explica que el análisis de las finanzas del ‘día a día’ de las personas, permite comprender los nexos entre inclusión/exclusión financiera que experimentan. Los estudios sociales de las finanzas de lo cotidiano, versan sobre el comportamiento y sucesos alrededor de dichas transacciones.

Las finanzas de lo cotidiano, poseen un antecedente importante en la sociología de los capitales personales y los intercambios que realizan los actores económicos particulares en los circuitos comerciales (Zelizer, 2010). Para tal efecto, la sociología relacional presenta el concepto de ‘mercado de dinero’ (Zelizer, 1997). Este se define como la clasificación que realizan los usuarios al identificar, organizar, guardar y categorizar el dinero en su uso diario.

Los estudios de la ciencia y la tecnología (STS, por su siglas en inglés), de acuerdo con Felt, Fouché, Miller y Smith-Doerr (2016) han desarrollado una línea en donde clasificar no es una operación inocua sobre el mundo. Por el contrario, el orden mismo que debe ser mantenido, se basa en la clasificación que las personas realizan sobre el mundo en que estas se desenvuelven. Las clasificaciones son generativas (Bowker y Star, 2000), es decir, producen realidad, misma que tiene que ver con, por ejemplo, las diferencias que realizan los operadores de los POS de la CajaVecina en el almacén, dado que dichos operadores, deben gestionar los fondos que ellos tienen y que siempre serán limitados.

Zelizer (1997; 2010) comprende la complejidad del lazo social que se relaciona con una cantidad de dinero que puede ser igual en cuanto al monto, sin embargo, presentar diferencias en cuanto a su obtención, por ejemplo, la suma de 100 dólares recibidos en un almacén, será distinta dependiendo de la manera de cómo se obtuvo el dinero. En el hipotético caso del almacén y corresponsalía bancaria, no es lo mismo que el dinero provenga de la operación del POS de la corresponsalía, que aquel proceda de la venta de la 'mercadería' del almacén, o de la venta de un servicio de carga de minutos a un teléfono móvil. Las categorías son distintas.

En este sentido, la presente investigación buscará entender qué características tendrá cada una de ellas y cómo es que afectarán en la clasificación que se produce de los usuarios, que traen diversos tipos de dinero al almacén corresponsalía bancaria. De hecho se comprende que la tecnología de pagos se encuentra en un trascendental período de cambio a nivel mundial (Bandeji, Fourcade, Weber, Wherry y Zelizer, 2016), insertándolas en un lugar preferente y central para su estudio.

Por su parte, Ossandón (2017) sostiene que los procesos de extensión del crédito otorgados por el comercio detallista, han generado 'economías del cupo', vale decir, circuitos económicos que apelan a los mismos principios solidarios como las cooperativas de ahorro. En dicha economía, se visualiza un doble aprendizaje colectivo, ya sea de la estructura crediticia al enfrentarse como consumidores, y una versión de lazos de confianza/desconfianza de sus redes y capitales sociales próximos. En este ejercicio de calculabilidad, el actor operacionaliza no solo el beneficio común, buscando mantener y aumentar los cupos, como beneficio del cumplimiento sistemático del pago (la extensión del cupo entendido como la siembra financiera) y el acceso a beneficios institucionales, como mecanismos de propaganda institucional para el uso de estas cuentas (regalos, cupones o puntos canjeables).

Tanto la clasificación que se realiza a partir del marcado del dinero, como la operación en base al 'cupo' que otorga el

banco a su corresponsalía, se relacionan con el problema de la confianza. La hipótesis es que el concepto de la confianza como seguridad ontológica, se encuentra en el centro de las transacciones económicas que son realizadas a diario por quienes utilizan los servicios de la CajaVecina. Giddens (1990), define la seguridad ontológica como aquella que se relaciona:

(...) y aplica a todas las culturas, pre-modernas y modernas (...) la seguridad ontológica es una forma, pero una muy importante, de los sentimientos de seguridad en el amplio sentido (...) refiere a la confianza que la mayoría de los humanos tienen en la continuidad de su identidad propia y la constancia del ambiente social y material de acción que le rodea. Es un sentido de seguridad/confiabilidad de las personas y cosas central a noción de confianza. (p.92)

Con todo, la pregunta: ¿Es el almacén de barrio una sucursal de banco?, buscará comprender mejor cómo se comportan los almacenes cuando se introduce el sistema de CajaVecina. Desde la antropología de los medios de pagos de Maurer (2008), se ha demostrado que existe un 'espacio de pagos'. La corresponsalía CajaVecina, se convierte en parte de dicho espacio de pagos. Siguiendo al precitado autor, la investigación intenta entonces dar cuenta de la reconfiguración que se ha producido a partir del advenimiento del sistema CajaVecina. Para ello, la infraestructura debe ser considerada en el centro del problema.

Considerar la infraestructura en el centro del problema, permite llevar la mirada hacia aspectos relacionados con la tecnología de las telecomunicaciones, la infraestructura física de las conexiones entre los POS y los bancos, el flujo de caja de los negocios/comercios en donde se implementan las CajaVecina, y la infraestructura regulatoria que ofrece tanto el BancoEstado, como el Estado de Chile. Sólo observando éstos aspectos se podrá responder a la pregunta sobre el cambio en el ecosistema de pagos y las percepciones de quienes gestionan el uso de las CajaVecina en el día a día.

## 2. Metodología

La búsqueda y análisis de la información recolectada será enfocada desde un paradigma cualitativo-empirista, con enfoque etnometodológico (Garfinkel, 1999), puesto que se indagó en las comunicaciones sociales a través del examen de las actividades humanas, haciendo énfasis en los métodos y estrategias empleadas por los individuos para construir, dar sentido y significado a sus prácticas sociales cotidianas. Con ello, se prestó atención en aquellas prácticas que se presuponen y sobre las cuales se estabiliza y opera el sistema de la CajaVecina.

En el presente estudio la recolección de datos, se estableció principalmente mediante la ejecución de entrevistas semi-estructuradas (Brinkmann, 2014). Las mismas pudieron incorporar tres elementos al momento de generar la recolección de datos: i) un guion según las dimensiones de las variables que se quería ahondar; ii) permitir que los objetivos se mantuviesen cerca de la pregunta de investigación propuesta, como también de las dimensiones abarcadas en el marco teórico; iii) modificar el guion según el ritmo de la conversación en el cual el investigador/ investigado, se confluyen en un entorno que pueda provocar complicaciones y/o disonancias.

Una primera selección de informantes, utilizó la distribución geográfica de los POS de CajaVecina y por tal motivo se realizó un requerimiento único de adecuación (Lynch, 2005):

a. Se realizaron entrevistas en dos regiones de Chile, debido a la mayor representación de corresponsalías de POS, éstas correspondieron a la Región Metropolitana y de Valparaíso (Alarcón, Flores, Ormazábal, Vera y Yáñez, 2013).

b. La investigación privilegió el acceso a los almacenes que se establecen como en los lugares donde otros tipos de corresponsalías bancarias no llegan –ATMs y sucursales bancarias-. Para ello, se ha establecido un criterio de distancia de 3 kilómetros de los almacenes con establecimientos bancarios.

El criterio de selección de informantes premió aspectos de viabilidad económica, temporal y también la posibilidad de saturación de las categorías. Luego de la primera ‘tanda’ de entrevistas y de pre-analizar las transcripciones, se prosiguió, con la ayuda de dichos ‘insights’, hacia una segunda etapa de producción de datos. El número final de entrevistas realizadas y analizadas fue de 24, de las cuales 12 correspondieron a la Región Metropolitana y 12 a la Región de Valparaíso. Las entrevistas se realizaron entre enero y junio del año 2017. Por otro lado, y para ‘triangular’ la información, la investigación contactó a gerentes y cuadros medios del sistema de CajaVecina. Dichas entrevistas alcanzaron un total de 3 y fueron aplicadas entre enero y marzo del año 2017.

Asimismo, el análisis de los datos se realizó generando una combinación en la codificación inductiva de categorías, con una comparación simultánea de todas las unidades de significado obtenidas. Se siguió para ello los lineamientos propuestos por Elo y Kyngäs (2008), quienes recomiendan que a medida que se vayan obteniendo cada unidad de análisis, se debe ir comparando inmediatamente con las demás. Esta comparación se realiza con la finalidad de factorizar el análisis, para llegar a una reconstrucción significativa de datos. En síntesis, la metodología de elaboración de códigos fue emergente, dando cuenta de una lectura global de las entrevistas.

## 3. Resultados y discusión

La investigación mostró que existe un mecanismo central que explica la manera en que opera el sistema. Dicho mecanismo resultó similar al propuesto por Ossandón (2014), quien plantea que es a través de la siembra del crédito a los comercios, que se ‘performa’ la manera en que éstos operan las corresponsalías y realizan distinciones de sus usuarios/clientes. Se muestra además, que dichas distinciones entre usuarios/clientes se encuentra íntimamente relacionado con la confianza entre usuarios, sistema y el operador

del sistema (almaceneros). Los resultados generales se pueden ordenar como sigue:

a. Es a partir de la deuda/cupo que mantiene el comercio con el banco, que se produce el punto inicial de contacto entre la corresponsalía bancaria y el banco.

b. Dicho cupo, permite el funcionamiento de la corresponsalía, y a su vez, se transforma en un mecanismo de 'siembra', que va obteniendo información sobre el comportamiento económico de los almaceneros.

c. El mecanismo de la siembra, no es solo una forma de aprendizaje vertical; es decir, por parte del banco dueño del sistema de corresponsalía; pues además en los circuitos económicos de los comercios, el almacenero utiliza la confianza con clientes, estableciendo distinciones y mecanismos de reducción de incertidumbre, para la operación cotidiana de CajaVecina y la gestión que realiza del cupo que posee en la CajaVecina que opera.

### **3.1. El mecanismo de siembra-cupo del Banco y su corresponsalía**

Los datos sistematizados indican que la forma de contacto del BancoEstado con CajaVecina se puede dar de dos maneras: Mediante la búsqueda activa de un funcionario del BancoEstado, ofreciendo la corresponsalía; o mediante la solicitud del almacén, que se enteró sobre las corresponsalías. No obstante, para ambos procesos BancoEstado realiza una evaluación comercial del almacén, analizando el riesgo de sus propietarios. Si el resultado es positivo, BancoEstado bancariza a sus propietarios y/o administradores, entregando un crédito que se transforma en el 'cupu de operación de la CajaVecina'.

Asimismo, el cupo es uno de los términos más utilizados en las entrevistas realizadas con los dueños de los comercios que operan el sistema de corresponsalías bancarias. "Es que lo que pasa que aquí te dan un cupo, todas no tienen el mismo cupo que otra. Hay algunos que tienen 1 millón de pesos, otros dos millones" (Entrevista No. 11, Región de Valparaíso).

Junto con mostrar la importancia del concepto del cupo, la cita señala una comparación entre la operación de la corresponsalía a cargo del comerciante y otras de las que dicho comercio tiene información. De hecho, el monto o 'cupu' para operar el sistema, se puede ampliar, según la antigüedad que posee el almacenero que opera la CajaVecina y haciendo un seguimiento del número de transacciones que va generando el almacén con el monto de crédito ya asignado. Esta referencia al sistema aparece de manera central en el discurso de los comerciantes que operan la corresponsalía. Es por así decirlo un mecanismo modular que explica el operar del sistema de corresponsalía.

Paralelamente, y desde el punto de vista de la dirección comercial del banco, el sistema de corresponsalía se conforma primeramente como una tecnología que sistematiza y deshumaniza el intercambio, para luego actuar como un modelo de negocio para operar transacciones. La primera distinción, se encuentra en la siguiente cita:

Lo primero es la máquina. Vamos a ver primero qué fue el modelo, cómo operas porque vas a un negocio va a haber gente que hace transacciones y este negocio como opera para poder efectuar en la época que nació el efectivo era como predominante, entonces cómo las transacciones en efectivo cómo las garantizamos... de hecho, la corresponsalía se opera con una persona que va con efectivo o con su plástico y hace una transacción...Y eso es...la máquina hace algo y se gestiona todo en el banco. (Entrevista CEO CajaVecina)

El comentario de que 'el sistema es una máquina', se puede comprender como que el funcionario bancario piensa la CajaVecina como un sistema completo, pero a la vez, como una máquina POS, misma que se instala en el comercio, y es la relevante en el operar de la corresponsalía. Es decir, el centro del asunto es que este es un problema de tecnología de información y telecomunicaciones (TIC) y no de relaciones sociales entre el almacén, cliente-usuario y el banco. Con todo, es claro que dicha tecnología aparentemente no

plantea altos desafíos de implementación o adopción, más allá de aquellos relacionados con la conectividad telefónica. Incluso en los conocidos casos en los cuales se ha conectado islas del extremo sur de Chile o la base que existe en la Antártica, dichos desafíos tecnológicos, no parecen ser realmente importantes para el actual desarrollo de las TIC.

Visto de otra forma, se podría decir que BancoEstado implementó el modelo de negocio de CajaVecina, considerando aplicaciones de las TIC que fueran conocidas, confiables y robustas. Es decir, premió el cambio incremental reflejado en la solidez y confiabilidad del sistema, sobre los posibles riesgos de fiabilidad de una probable innovación disruptiva.

Sin embargo, el discurso del Gerente General de la organización que controla las corresponsalías no termina allí. Seguidamente, el mismo explica que existe algo que debe ser considerado anterior a la tecnología y que a su juicio es más importante, esto es el 'modelo' con el que se opera el sistema. Este modelo, se basa en una red que se auto sustenta y se auto gestiona. En ese sentido, explicando el desarrollo desde el año 2006 de las corresponsalías, la encargada máxima de la organización comentaba que:

Ahora a este sistema no entran camiones de transporte de valores sino que funciona solito el negocio, es una red que se auto sustenta y se auto gestiona. Entonces cómo garantizábamos eso, lo primero fue definir un modelo, un modelo donde las transacciones que se hacían en un negocio, que no es un funcionario del banco, se garantizaran y tuvieran sustentabilidad porque qué puede pasar que vaya alguien y aquí no se haga la transacción y estafen al cliente. Entonces se desarrolló lo primero y lo novedoso, entonces es un modelo que se da la línea de sobregiro en el negocio a través del modelo de microempresa con... vamos a suponer 100 pesos. Entonces va alguien a girar o a depositar y esta línea se mueve. Entonces esta es un capital de trabajo

para garantizar las transacciones en efectivo. Entonces lo primero es que alguien va a girar y este señor le entrega 100 pesos, lo primero que tiene que hacer es un depósito. Entonces con esto si es de 10 pesos baja la línea 10 pesos y esos 10 pesos se depositan en donde se tiene que depositar en la cuenta. Después alguien va a girar 10 pesos y esa línea vuelve a subir, o sea todos los movimientos en efectivo los garantiza el dueño del negocio que le da el banco. Ese es el beneficio, entonces... lo primero del modelo de operación. (Entrevista CEO CajaVecina)

Es el modelo de operación el que garantiza que el ejercicio del aparato tecnológico de la corresponsalía funcione. De hecho, la tecnología podría ser basada en *web*, en telefonía satelital u otra, y ello no tendría mayor efecto que el modelo operacional construido por el banco con el que operan las corresponsalías. Es la línea de crédito, la que inaugura la posibilidad de operar del comercio como corresponsalía bancaria.

Económicamente, la existencia de estos cupos, permiten seguridad operacional al banco, puesto que se opera con líneas bajas, diversificando así el riesgo. De hecho, la manera en la que se analiza al potencial almacenero que operará el sistema, no es distinta a la cual se examina una línea de crédito otorgada a cualquier potencial cliente del banco. Tal como lo comenta una almacenera:

A mí la persona que me instaló CV (CajaVecina), yo a él le agradezco 100% porque primero a mí no me querían poner la CV porque yo soy casada y estaba separada. Porque mi pareja estaba alcohólico y el al último quería demostrar que ya nada y al final me la pusieron. Por eso te digo es cosa... a mí mismo cuenta corriente tampoco la querían abrir por lo mismo pero al final igual porque he demostrado que las cosas son muy distintas. Mi pareja es una cosa y mis cosas son mías. Pero yo no he tenido problemas con la CV. (Entrevista No. 12, Región Metropolitana)

En la cita, se puede observar el tipo de mediación del sistema con el almacén que ejecuta la corresponsalía. En dicha relación, la máquina opera consiguiendo altos niveles de seguridad para el banco. La almacenadora, quién considera el ‘cupo’ como una ‘oportunidad’, tendrá entonces que evitar ‘tener problemas’ con el cupo de ‘capital de trabajo’ que le ha otorgado el banco. Aún más, los almacenadores se dan cuenta de que dicha línea debe ser gestionada y de ello depende la operación completa de la corresponsalía. Las entrevistas sugieren que el almacenador se da cuenta también de que existe un mecanismo que va incrementando paulatinamente dicho ‘cupo’ y que el tiempo (de operación) es de lo que depende dicho aumento.

Interesantemente, el mecanismo es similar al desarrollado en el sistema de crédito de las ‘tiendas por departamento’ las que ‘siembran’ y hacen crecer a sus clientes (Ossandón, 2014). Las variables fundamentales para el incremento del cupo se relacionan con el tiempo de operación, el nivel de transacciones y el buen actuar por parte de la corresponsalía. Dicha conducta, es observada por BancoEstado y es a partir de la misma que el Banco obtiene información precisa y clave para su toma de decisiones y de dicha manera gestionar cada una de las corresponsalías que existen en su red.

### **3.2. El cupo-la siembra explica el operar de la corresponsalía**

El cupo limitado entregado por el BancoEstado posee una forma ‘positiva’ y ‘negativa’ de funcionar, entendiendo su operar continuo. Mientras las transacciones que implican giros por parte de los clientes, van liberando cupo, las que impliquen depósitos o pagos, van restando pozo al cupo. Por lo cual, el almacenador debe estar continuamente conjugando ambas operaciones, que le permiten tener cupo constaste.

Sin duda, quienes viven el día a día del operar de la corresponsalía, existen en el ‘enmarcado’ que otorga el sistema de cupo. Al

mirar con más detalle el mismo, el análisis se torna hacia el problema de la ‘escasez’ y de la administración que realiza el comercio de éste cupo que el operador obtiene del banco.

La operación del sistema se relaciona con la categoría “gestionar las transacciones”, pues los almacenadores deben necesariamente crear estrategias de cómo gestionan sus operaciones, decidiendo a quién (a qué usuario/cliente) va a privilegiar con las mismas, administrando así su efectivo. Como se observa en la siguiente cita, en la que una almacenadora comenta cómo es que gestiona momentos de estreches en el cupo que tiene para operar el sistema de corresponsalía.

Claro es que tu teni que aprender a manejar tus lucas. Si tu sabi que viene fin de mes fuerte, y tu teni cupos de 1 millón. Y viene la niña paga 300, viene el caballero de la botillería y paga 200. Se te acabó el monto po. Yo no hago pagos o movimientos mayores. (Entrevista No. 4, Región Metropolitana)

La gestión de las transacciones, es una manera activa de operar la corresponsalía, misma que a su vez, permite entregar información continua al banco sobre su comportamiento económico. Además, la cita muestra que existe un aprendizaje del sistema. Este último es el que permite al banco, a partir de las métricas que ellos realizan, conocer mejor a su corresponsalía, para de dicha manera, incrementar o mantener el ‘cupo’ actual para su operación.

Con la finalidad de poder tener siempre cupo disponible, ya sea moviendo recursos al interior de la caja del almacén, mediante sus propias cuentas de crédito y/o débito o, dirigiéndose a la sucursal más próxima de BancoEstado, para girar y/o depositar dineros, los almacenadores, se convierten entonces en verdaderos expertos del cupo. Por ello, la gestión del operador de la CajaVecina es activa y atenta al cupo que se le ha otorgado. Tal como lo comenta un almacenador, en la siguiente cita:

Nada, po es como una rueda. Si tú no tienes giro porque no has pagado, no hay giro no más. Si el banco tiene plata acumulada hay giro. Y después hay

muchos pagos teni que hacer giro, ahí viceversa. Pero igual el monto es alto así que es difícil que quedemos sin costo. Antes no, porque teníamos como 500 lucas. E igual tu teni que manejarlo po, tu vai aprendiendo con tu experiencia con el banco. Yo siempre le digo a los clientes: la caja Vecina fue creada para los vecinos, para esos movimientos de 10, 20, 30 lucas. (Entrevista No. 7, Región de Valparaíso)

Esta gestión activa va mucho más allá de permitir que el cupo cierre las posibilidades de atender al usuario-cliente. Es claro que en el discurso del almacenero hay un ‘marcado’, tal como lo señala Zelizer (1997), en cuanto el mismo distingue cuando establece que: “...la caja Vecina fue creada para los vecinos, para esos movimientos de 10, 20, 30 lucas”. Esto es interesante, pues establece límites que no han sido realizados por el banco. La gestión activa, también entonces depende de ésta ‘visión’ que posee el almacenero.

Se puede entonces comenzar a entender el tipo de mediación que realiza la CajaVecina. La cita, lleva a contestar la compleja pregunta que formuló Maurer (2008), respecto de quién es el dueño del ‘espacio de pagos’. Es claro que si bien el mecanismo de siembra, permite un cierto control para minimizar el riesgo operacional que posee el banco, el cupo otorgado, consiente una serie de operaciones que hacen dudar de que el intermediario financiero sea el ‘dueño’ del espacio de pagos u operaciones realizadas en la corresponsalía.

### **3.3. La siembra Banco, la corresponsalía y la confianza del usuario**

El cupo permite la existencia de una gestión activa por parte del almacenero-operador, misma que conllevará, mediante mecanismos de confianza y a partir de esta última, una potencial clasificación de los usuarios-clientes; un espacio de operaciones financieras particular y distinto al que se daría en un banco. Es así que el mecanismo de la

siembra, no es solo una forma de aprendizaje vertical, es decir, por parte del banco dueño del sistema de corresponsalía; pues además en los circuitos económicos de los comercios, se utiliza la información para gestionar la confianza con clientes, estableciendo distinciones y mecanismos de reducción de incertidumbre, para la operación cotidiana de CajaVecina. Existe una libertad en el operar de la corresponsalía que se relaciona ciertamente con la confianza que el usuario-operador de la corresponsalía se tiene entre sí, en tanto almacenero-cliente. Tal como lo comenta el almacenero:

Vienen hartos con otras tarjetas, pero por lo general aquí cuando viene gente con otras tarjetas son las mamás, los hijos. Que yo ya ubico a las personas, y si viene otra persona de otro lugar yo no tengo idea si es la misma persona o no es la misma persona que tiene la tarjeta. (Entrevista No. 5, Región de Valparaíso)

La administración activa que realiza el almacenero, se relaciona con la confianza que existe entre éste y el cliente. Este espacio de pagos, de acuerdo con Maurer (2008) se ha reformulado a partir de la distinción de los clientes, apoyada teóricamente, en la idea de marcado de dinero entregada por Zelizer (1997). Este marcado de dinero implica que los almaceneros distinguen a los clientes clasificándolos.

En este sentido, el marcado de dinero implica una operación de clasificación (Bowker y Star, 2000), misma que permitirá la gestión que realiza el almacenero-operador de la corresponsalía, involucrando también aspectos relacionados con la operación general de su negocio, concernientes con el diarismo. El punto central es que tanto la clasificación que se realiza a partir del marcado del dinero, como la operación en base al ‘cupo’ que otorga el Banco a su corresponsalía, se relacionan con el problema de la confianza. Parafraseando a Giddens (1990), la CajaVecina es un mecanismo que permite afianzar la identidad propia como cliente y almacenero, que se conectan de manera consistente con el ambiente social y material de su acción en el

mundo. Emerge así mayor confiabilidad, de tal forma en que la confianza se encuentre en el centro de su actuar.

Es esta seguridad ontológica la que permite una operación de la corresponsalía, donde muchas de las transacciones superan la instancia temporal en el aquí y ahora (presente), es decir, sobrepasan el instante en el cual se encuentra el almacenero, cliente y el POS. Es así como la administración, al por ejemplo no existir cupo, gestiona el cliente según sus niveles de confianza. Ciertamente, esta última es uno de los mecanismos utilizados por el almacenero, para gestionar su riesgo a partir de la confianza que ha generado en su historia de relaciones con sus clientes. Por ello, el cliente a veces deja su cuenta inclusive, o los detalles de la operación (hasta su clave), para que el almacenero la gestione en un futuro próximo que haya 'cupo' para su gestión. "Sí, a mí me dejan las cuentas aquí y yo después las voy pagando a medida que tengo cupo. Mucha gente lo hace así" (Entrevista No. 23, Región de Valparaíso).

Al mover la mirada hacia los objetos tales como las tarjetas, los recibos de cuentas, y otros, se puede considerar que dichos elementos se convierten en un punto focal, permitiendo estas identidades que conllevan seguridad ontológica en base a la confianza. Es por así decirlo, la materialización de la seguridad, tal como lo establecen Kroener y Neyland (2012). Es en dicha confianza que se encuentra íntimamente ligada a la manera en que se gestiona el cupo y por ende la manera en que el banco negocia su relación con la corresponsalía. El usuario-cliente del almacén deposita su confianza en el mismo, tal que, deja el objeto (su cuenta a pagar) y sus datos personales, para que el almacenero realice el pago de la cuenta (normalmente de servicios como la electricidad, el agua, entre otros), utilizando dicha información personal.

## **Conclusiones**

La investigación quiso adentrarse en las prácticas cotidianas que se realizan en el

sistema CajaVecina en Chile, localizadas en almacenes. Para ello, se revisó la literatura del mercado del dinero, los estudios sociales de las finanzas, como también algunos aportes de los estudios de ciencia, tecnología y sociedad. Con dicho marco, se dio cuenta que CajaVecina, es un sistema que media y participa en la distribución de la confianza entre los usuarios y el almacenero. No obstante, dicho elemento no puede ser completamente comprendido sólo desde las mismas interacciones almacenero/cliente.

Adicionalmente a la importancia de las interacciones, la investigación ha dado cuenta de la existencia de mecanismos de cálculo de riesgo que realiza el BancoEstado a sus clientes, mismos que pueden ser observados en la noción de autorregulación del 'funcionamiento de la CajaVecina' y de la entrega de cupos de operación de la corresponsalía, como mecanismos que justifican el desarrollo de técnicas por parte de los almaceneros, para poder mantener continuamente operativo la CajaVecina. BancoEstado diversifica el riesgo y aprende de las conductas bancarias de los almacenes. Pero es la misma información, la que permite a un almacén transformarse en otro tipo de solución, independiente al banco, aprovechando los niveles de confianza tejidos con sus clientes.

En ese sentido, los almaceneros se dan cuenta, no con toda claridad, de que los cupos deben ser gestionados, y que de ello depende la operación completa de la corresponsalía. Existe un mecanismo que va incrementando paulatinamente su cupo en el tiempo y a partir de su accionar. Asimismo, dicho cupo se otorga sin realizar 'credit scoring'.

La investigación ha descubierto aquí, un mecanismo muy similar al desarrollado en el sistema de crédito de las "tiendas por departamento", las que 'siembran' y hacen crecer a sus clientes. Esto permite a los individuos crear elementos performativos al mismo, con el fin de adaptarse a las reglas establecidas por los sistemas, ya sea crediticios, para el caso de tarjetas de crédito y población vulnerable, o bancarios, como es el caso de la operación de CajasVecinas.

Sin duda alguna, las altas finanzas y las cotidianas se relacionan en más de una manera. Para estudiarlas, se ha utilizado el caso de las corresponsalías bancarias y analizado dos categorías fundamentales que operan en el sistema, tal como lo ha realizado el BancoEstado en Chile. El análisis del presente caso es ejemplar respecto de la integración de las ‘finanzas cotidianas’ con las ‘altas finanzas’, es decir, aquellas en las que se desarrollan los grandes movimientos del mercado de capitales e inversiones en ‘vehículos’ financieros. Con ello, se muestra además los mecanismos con los cuales se organiza la operación ‘*in situ*’ de la corresponsalía en el particular ‘espacio de pagos’ que se configura con ella.

Al momento de observar dichos espacios, se puede comprender mejor la convergencia entre los espacios más cotidianos, que se interconectan a través de mecanismos como las corresponsalías bancarias, con la operación del banco en el mercado de capitales. Por ello, en la medida que un intermediario financiero diseña políticas, donde las transacciones no bancarizadas sean ahora parte del sistema bancario, es que el sistema de pagos se complejiza con ‘preciosos’ detalles, que aparecen en el estudio de las operaciones del sistema CajaVecina y que sin duda permiten su funcionamiento y expansión.

Finalmente, el estudio del caso de la CajaVecina permite comprender, que una de las tareas del estudio de las finanzas domésticas es la de buscar nuevos espacios y escenarios, donde variados sistemas de pago, sean estos operados por bancos o no, se encuentran realizando nuevas estrategias de acercamiento de operaciones de finanzas a sectores hasta ahora excluidos de las mismas. Con dichos estudios, se podrá comenzar a analizar hasta qué punto la autorregulación de los sistemas se mantiene con prácticas consideradas no monetarizadas como la confianza, retribución u otros, los cuales emergen en las posibilidades otorgada por la innovación, que los usuarios y operadores de dichos sistemas creen en conjunto, así como considerando sus limitaciones y posibilidades.

## Notas

<sup>1</sup> Más detalles sobre la cuenta RUT, se encuentran en el siguiente enlace: [https://www.bancoestado.cl/imagenes/\\_personas/productos/cuentas/cuenta-rut-home.asp](https://www.bancoestado.cl/imagenes/_personas/productos/cuentas/cuenta-rut-home.asp)

<sup>2</sup> En el año 2006, existían 2.016 POS con una corresponsalía, para fines del 2016, el sistema mostraba 27.000 negocios de barrio, que operaban este tipo de tecnología de lo cotidiano.

## Referencias bibliográficas

- Alarcón, C., Flores, C., Ormazábal, F., Vera, M, y Yáñez, A. (2013). *Indicadores de acceso y usos a servicios financieros. Situación en Chile 2013*. Santiago de Chile: Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF). Recuperado de: [https://www.sbif.cl/sbifweb3/internet/archivos/publicacion\\_10377.pdf](https://www.sbif.cl/sbifweb3/internet/archivos/publicacion_10377.pdf)
- Anaya, A. R., Buelvas, J. A., y Romero, Y. (2020). Pobreza e inclusión financiera en el municipio de Montería, Colombia. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVI(1), 128-143.
- Bandelj, N., Fourcade, M., Weber, F., Wherry, F, y Zelizer, V. A. (2016). *Twenty years after the social meaning of money*. Books & Ideas. Recuperado de: <https://booksandideas.net/Twenty-Years-After-The-Social-Meaning-of-Money.html>
- Batiz-Lazo, B. (2018). *Cash and dash. How ATMs and computers changed banking*. UK: Oxford University Press.
- Batiz-Lazo, B., Karlson, T., y Thodenius, B. (2014). The origins of the cashless society: Cash dispensers, direct to account payments and the development of on-line, real-time networks, C. 1965-1985. *Essays in Economic and Business History (EEBH)*, 32, 100-137.

- Batiz-Lazo, B., y Smith, A. (2016). The industrial organization of Hong Kong's progression toward a cashless economy (1960s-2000s). *IEEE Annals of the History of Computing*, 38(2), 54-65. doi: 10.1109/MAHC.2016.15.
- Baudrillard, J. (2017). *The consumer society: Myths and structures*. UK: SAGE Publications.
- Bowker, G. C., y Star, S. L. (2000). *Sorting things out: Classification and its consequences*. USA: MIT press
- Brinkmann, S. (2014). Interview. In T. Teo (Ed.) *Encyclopedia of Critical Psychology* (pp. 1008-1010). Berlin: Springer. doi: 10.1007/978-1-4614-5583-7\_161.
- Elo, S., y Kyngäs, H. (2008). The qualitative content analysis process. *Journal of Advanced Nursing*, 62(1), 107-115. doi: 10.1111/j.1365-2648.2007.04569.x.
- Elyachar, J. (2010). Phatic labor, infrastructure, and the question of empowerment in Cairo. *American Ethnologist*, 37(3), 452-464.
- Felt, U., Fouché, R., Miller, C. A., y Smith-Doerr, L. (Eds.) (2016). *The handbook of science and technology studies*. USA: The MIT Press.
- Garfinkel, H. (1999). *Studies in ethnomethodology*. UK: Polity Press.
- Giddens, A. (1990). *The consequences of modernity*. UK: Polity Press.
- Gobierno de Chile (2013). *Informe Inclusión Financiera y Medios de Pago Electrónicos*. Recuperado de <https://es.slideshare.net/avillarroelr/informe-inclusinfinancieraymediosdepagoelectronicos>
- Kroener, I., y Neyland, D. (2012). New technologies, security and surveillance. In K. Ball, K. Haggerty y D. Lyon (Eds.), *Routledge handbook of surveillance studies* (pp. 141-148). USA: Routledge.
- Langley, P. (2014). Consuming credit. *Consumption Markets & Culture*, 17(5), 417-428. doi: [10.1080/10253866.2013.849594](https://doi.org/10.1080/10253866.2013.849594).
- Lynch, M. (2005). *Scientific practice and ordinary action: Ethnomethodology and social studies of science*. New York, USA: Cambridge University Press.
- Maurer, B. (2008). *Retail electronic payments systems for value transfers in the developing world*. Recuperado de [http://www.socsci.uci.edu/~wmmaurer/bio/Maurer-Electronic\\_payment\\_systems.pdf](http://www.socsci.uci.edu/~wmmaurer/bio/Maurer-Electronic_payment_systems.pdf)
- Maurer, B. (2012). The disunity of finance: Alternative practices to western finance. In K. Knorr-Cetina y A. Preda (Eds.), *Oxford handbook of sociology of finance* (pp. 413-430). UK: Oxford University Press. doi: 10.1093/oxford/hb/9780199590162.013.0022.
- Müller, L. (2014). Negotiating debts and gifts: Financialization policies and the economic experiences of low-income social groups in Brazil. *Vibrant: Virtual Brazilian Anthropology*, 11(1), 191-221. doi: 10.1590/S1809-43412014000100007.
- Ossandón, J. (2014). Sowing consumers in the garden of mass retailing in Chile. *Consumption Markets & Culture*, 17(5), 429-447. doi: [10.1080/10253866.2013.849591](https://doi.org/10.1080/10253866.2013.849591).
- Ossandón, J. (2017). 'My story has no strings attached': Credit cards, market devices and a stone guest. In F. Cochoy, J. Deville y L. McFall (Eds.), *Markets and the arts of attachment* (pp. 142-156). UK: Routledge. doi: 10.4324/9781315696454.
- Ossandón, J., Ariztía, T., Barros, M., y Peralta, C. (2017). Accounting in the margin:

- Financial ecologies in between big and small data. *Civitas - Revista de Ciências Sociais*, 17(1), 1-26. doi: 10.15448/1984-7289.2017.1.25021.
- Wilkis, A. (2017). *The moral power of money. Morality and economy in the life of the poor*. California, USA: Stanford University Press.
- Zelizer, V. A. (1997). *The social meaning of money*. USA: Princeton University Press.
- Zelizer, V. A. (2010). *Economic lives: How culture shapes the economy*. USA: Princeton University Press.