

RESULTADOS 2016

Encuesta Nacional de Demanda de Servicios Financieros y Nivel de Cultura Financiera en el Perú



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Departamento Federal de Economía,
Formación e Investigación DEFI
Secretaría de Estado para Asuntos Económicos SECO



Resultados 2016

Encuesta Nacional de Demanda de Servicios Financieros y Nivel de Cultura Financiera en el Perú

© Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú (SBS)

Departamento de Análisis de Microfinanzas - Superintendencia Adjunta de Estudios Económicos

Julio 2017

San Isidro - Lima 27

<http://www.sbs.gob.pe>

La información contenida en este documento puede ser reproducida para cualquier uso no comercial, siempre y cuando se mencione la fuente de origen. Citar el documento como sigue:
Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2017). Resultados de la Encuesta Nacional de Demanda de Servicios Financieros y Nivel de Cultura Financiera en el Perú – 2016.

Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. CARACTERÍSTICAS METODOLÓGICAS DE LA ENCUESTA.....	4
2.1. SOBRE LA ENCUESTA.....	4
2.2. SOBRE LA MUESTRA.....	4
2.3. SOBRE LA ESTRATIFICACIÓN POST-MUESTRAL.....	5
3. ANÁLISIS.....	6
3.1. PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA.....	6
3.1.1. Características Sociodemográficas.....	6
3.1.2. Ingresos.....	13
3.1.3. Nivel Socioeconómico del Individuo (GSI).....	14
3.2. ACCESO DE LA POBLACIÓN A CANALES DE ATENCIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO	16
3.2.1. Conocimiento de canales de atención.....	16
3.2.2. Tiempo y percepción de la distancia para acceder a los canales de atención	17
3.2.3. Uso de los canales de atención	20
3.3. HÁBITOS DE LA POBLACIÓN Y USO DE LOS SERVICIOS DEL SISTEMA FINANCIERO	22
3.3.1. Transferencias y pagos	22
3.3.2. Ahorros y cuentas de depósitos	28
3.3.3. Financiamiento y créditos del sistema financiero.....	44
3.3.4. Contingentes y seguros.....	63
3.3.5. Ahorro Previsional.....	74
3.4. CONDUCTA DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS.....	77
3.4.1. Calidad del servicio otorgado por entidades del sistema financiero	77
3.4.2. Calidad del servicio otorgado por compañías de seguros	83
3.4.3. Calidad del servicio otorgado por las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP)	85
3.5. EDUCACIÓN Y CULTURA FINANCIERA	87
3.5.1. Hábitos financieros.....	87
3.5.2. Conceptos financieros básicos.....	89
3.5.3. Información sobre servicios financieros	92
4. CONCLUSIONES	95
ANEXO 1: Estratificación Post-muestral	98

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA NACIONAL DE DEMANDA DE SERVICIOS FINANCIEROS Y NIVEL DE CULTURA FINANCIERA EN EL PERÚ

1. INTRODUCCIÓN

La inclusión social es una de las prioridades del Estado Peruano y en el logro de este objetivo, la inclusión financiera constituye un instrumento clave, en la medida que conlleva una serie de beneficios para quienes pueden acceder y usar los servicios financieros. Entre otras ventajas, la inclusión financiera permite a la población mayor eficiencia y eficacia en la realización de sus transacciones financieras, en el financiamiento de sus actividades productivas, en la administración de sus recursos y en la gestión de los riesgos que enfrentan. Por ello, y ante la necesidad de articular las políticas y acciones desplegadas por diversas instancias del Estado en favor de la inclusión financiera, en febrero de 2014, se constituyó formalmente la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera¹, una estructura de coordinación de alto nivel que asegura la institucionalidad necesaria para el logro de un sistema financiero inclusivo. A la fecha, el principal logro de la Comisión ha sido la elaboración de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), emitida por Decreto Supremo en julio 2015², la cual contiene metas concretas y un Plan de Acción detallado, el cual viene siendo implementado de manera coordinada por los miembros de la Comisión Multisectorial.

La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS), dentro del marco de la ENIF y de sus propias acciones, con el apoyo de la Cooperación Suiza – SECO, llevó a cabo este Estudio de la Demanda de Servicios Financieros y Nivel de Cultura Financiera en el Perú, el cual contribuirá a la comprensión de las necesidades financieras, hábitos y conocimientos financieros de la población, permitiendo identificar las brechas en inclusión financiera y perfilar mejor las acciones y políticas para lograr que todos los segmentos de la población hagan uso de la gama de servicios financieros, contribuyendo a un incremento en su bienestar. Para viabilizar este proyecto, la SBS contrató los servicios del Consorcio Deloitte & Touche - COSISE Red, quien resultó ganador del concurso de licitación pública convocado para este fin.

Cabe anotar que la inclusión financiera es un objetivo prioritario de la SBS, el cual busca alcanzar sin descuidar su misión principal de velar por la solidez y estabilidad del sistema financiero, sino por el contrario potenciando las sinergias que existen entre ambos objetivos, bajo un concepto de inclusión financiera sostenible en el tiempo. Dada la naturaleza de la SBS, sus acciones para impulsar la inclusión financiera se ubican principalmente en el entorno de la regulación y supervisión, pero también en el ámbito de la conducta mercado y de la educación financiera. Así, son ejemplos de estas acciones la definición de un marco de regulación y supervisión adecuado para el desarrollo sostenido del sector de las microfinanzas, el diseño de un marco de regulación robusto para la protección del usuario financiero, la creación de incentivos para el uso de canales de atención de bajo costo y el diseño de un marco legal y regulatorio adecuado para el desarrollo de productos basados en dinero electrónico. Asimismo, los esfuerzos continúan para mejorar la transparencia de la información y la educación financiera.

Acompañando a estas acciones, y a fin de contar con indicadores de progreso, desde principios de la década se vienen dando aproximaciones a la medición del nivel inclusión financiera, definiendo y publicando diversos indicadores contruidos fundamentalmente con información proveniente de los reportes enviados por las empresas supervisadas, es decir, de la oferta. Sin embargo, la ausencia de información sobre las necesidades y demandas financieras de la población ponía en evidencia la limitación para analizar la calidad de los servicios financieros brindados y estimar la brecha de inclusión financiera existente. La Encuesta Piloto de Acceso y Uso de Servicios Financieros, realizada en el 2012, constituyó la primera acción orientada a cubrir dicha ausencia de información y aun cuando el alcance

¹ La Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera está conformada por representantes del Ministerio de Economía y Finanzas, Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, Banco Central de Reserva del Perú y Banco de la Nación.

² Decreto Supremo N° 191-2015-EF.

estuvo restringido a 4 regiones del país, los resultados enriquecieron el trabajo de diagnóstico de la inclusión financiera realizado por la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera.

El presente Estudio da continuidad a los esfuerzos iniciados por conocer la demanda y se constituye como el primero de su naturaleza en identificar las características de la demanda potencial por servicios financieros integrales con un alcance nacional y representatividad por áreas rural y urbana y por diversos segmentos urbanos (Lima Metropolitana, principales ciudades urbanas y resto urbano). Se espera que la obtención de datos confiables contribuya al objetivo de mejorar el diagnóstico de la situación de la inclusión financiera en el país, de orientar las innovaciones de la oferta hacia el diseño y desarrollo de servicios financieros adecuados para atender las reales necesidades de la población, y a la definición de medidas de política adecuadas al contexto nacional.

La siguiente sección presenta las características metodológicas de la encuesta, así como una breve descripción de la metodología utilizada para la estratificación post-muestral. La tercera sección muestra el análisis de los resultados de la encuesta en términos del perfil del encuestado, el acceso a los canales de atención del sistema financiero, los hábitos y uso de los servicios financieros, la conducta de las instituciones financieras, la educación y cultura financiera de la población. Finalmente, en la cuarta sección se presentan las conclusiones.

2. CARACTERÍSTICAS METODOLÓGICAS DE LA ENCUESTA

2.1. SOBRE LA ENCUESTA

La población objetivo de la Encuesta abarcó a los individuos entre 18 a 70 años que habitan en una vivienda del territorio peruano. No incluyó a las personas que habitan en viviendas colectivas (asilos, hospitales, cárceles, etc.), ni a los trabajadores del hogar que se encontraban en la vivienda en la cual trabajan. La Encuesta se realizó a nivel nacional en las áreas urbana y rural, en los 24 departamentos del país y en la Provincia Constitucional del Callao entre el 24 de noviembre de 2015 y el 14 de febrero de 2016.

El método para captar la información fue mediante entrevista directa. Los temas abordados en la Encuesta se organizaron en las siguientes secciones:

- Información General de Identificación: parentesco con el jefe del hogar, sexo, edad, estado civil, N° de miembros del hogar, nivel de estudios, materiales de la vivienda, servicios, N° de habitaciones para dormir.
- Canales de Atención del Sistema Financiero: conocimiento y uso de oficinas, ATM y agentes; tiempo mínimo al que se encuentran los canales; transacciones realizadas a través de ellos y calificación del servicio recibido.
- Otros Canales de Atención: conocimiento y uso de los servicios financieros por internet y servicios financieros por celular.
- Flujos de Ingresos y Gastos: ingresos, periodicidad y medio a través del cual recibe los ingresos, ingresos adicionales, medios de pago y frecuencia de gastos.
- Activos y Pasivos: Por el lado de los activos, se capturó información sobre la tenencia de propiedades, ahorros, destino de ahorros, tenencia de cuenta en el sistema financiero, detalles de la apertura de la cuenta, conocimiento sobre las condiciones de las cuentas, transacciones realizadas con las cuentas y acumulación para la vejez. Por el lado de los pasivos, se capturó información sobre préstamos; uso de préstamos; criterios para solicitar un préstamo; préstamos solicitados, aprobados y desembolsados; y líneas de crédito.
- Contingentes: eventos imprevistos y su impacto, acciones para cubrir gastos de imprevistos, conocimiento de los seguros y tenencia de seguros.
- Educación Financiera, Actitud Frente al Riesgo y Preferencias Inter-Temporales.
- Calidad del Servicio Otorgado por las Instituciones Financieras.

2.2. SOBRE LA MUESTRA

El marco muestral de la Encuesta fue construido a partir de la información del Censo de Población y Vivienda del 2007.

La encuesta empleó un muestreo probabilístico, estratificado y multietápico. Se definieron 4 estratos (Grandes ciudades, Lima y Callao, Resto Urbano y Rural). La selección de la muestra se hizo de manera independiente por cada estrato, en tres etapas: en la primera se seleccionaron de manera probabilística los conglomerados, las Unidades Primarias de Muestreo (UPM). En la segunda etapa, se empleó una

selección sistemática simple con arranque aleatorio de las viviendas, las Unidades Secundarias de Muestreo (USM), y en una etapa final se seleccionó aleatoriamente a la persona a entrevistar, las Unidades Terciarias de Muestreo (UTM).

La muestra estuvo conformada por un total de 6 565 personas distribuidas a nivel nacional, en cada uno de los estratos indicados anteriormente. El tamaño de la muestra se calculó considerando un nivel de confianza de 95% y un error de estimación del 5%. Se aproximó el efecto de diseño tomando el mayor valor reportado por la Encuesta Demográfica y de Salud Familiar (ENDES). Adicionalmente, la muestra consideró una posible pérdida de 15% por errores de marco y 10% por no respuesta.

2.3. SOBRE LA ESTRATIFICACIÓN POST-MUESTRAL³

Uno de los objetivos del estudio fue tener resultados distinguiendo niveles socioeconómicos, por lo que haciendo uso de las variables contenidas en el cuestionario se construyó una variable que aproxime la situación socioeconómica de los individuos.

Para la construcción de dicha variable se utilizó el método de análisis de clases latentes (ACL), considerando que el nivel socioeconómico es latente o no observable, el cual se puede explicar en función de variables que sí son observables y que son capturadas en la encuesta, tales como condiciones de la vivienda (material de las paredes, pisos y techos), acceso a servicios (agua, servicios higiénicos, teléfono, cable, internet, gas y celular) y condiciones del individuo (ingresos y razón de atraso educativo⁴). En ese sentido se define el Grupo Socioeconómico del Individuo (GSI) de la siguiente manera:

$$GSI = F(\text{condiciones de vivienda, acceso a servicios, condiciones del individuo})$$

El ACL clasifica a la población encuestada en 5 grupos socioeconómicos: GSI1 (Más pobre), GSI2, GSI3, GSI4, GSI5 (Menos Pobre). Los grupos socioeconómicos muestran una estrecha correlación con el área de residencia. Así, el 84% de la población del grupo más pobre (GSI1) y el 40% de la población del grupo 2 (GSI2) habita en el área rural, mientras que la mayor parte de la población de los grupos 3, 4 y 5 habita mayormente en zonas urbanas.

³ En esta sección se presenta una descripción muy compacta, para mayor detalle revisar el Anexo 1.

⁴ Esta variable se construye en base al nivel educativo capturado en la encuesta.

3. ANÁLISIS

3.1. PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA

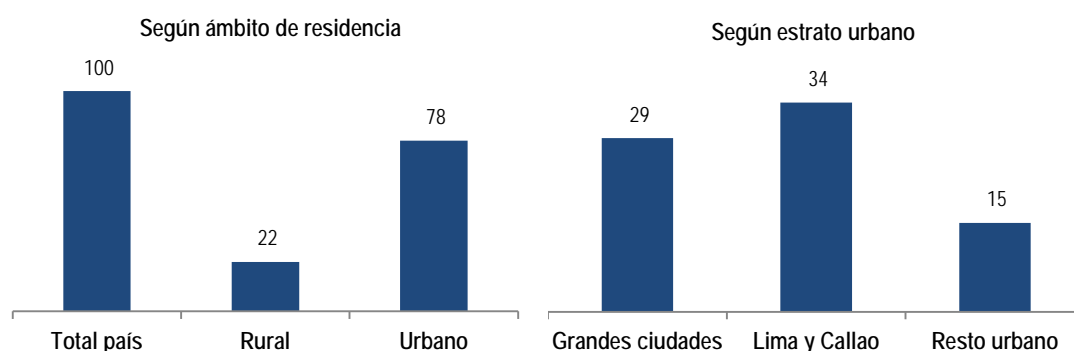
Esta sección describe el perfil de la población entre 18 y 70 años, según sus características sociodemográficas (ámbito de residencia, edad y nivel educativo), características de la vivienda, acceso a servicios básicos, ingresos, y nivel socioeconómico, construido a partir de la estratificación post-muestral.

3.1.1. Características Sociodemográficas

3.1.1.1. Área de residencia

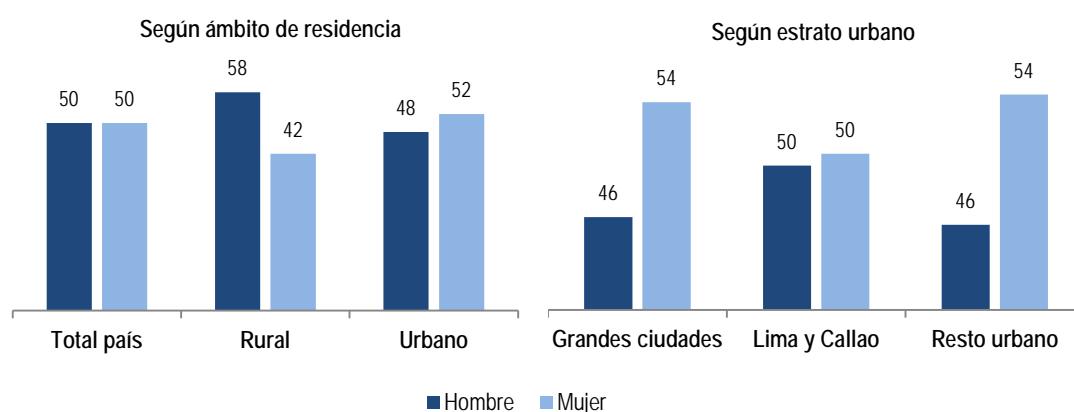
El Gráfico N° 1 refleja la distribución de la población según ámbito de residencia. El 78% de la población se concentra en el área urbana, la cual incluye Lima Metropolitana y Callao (34% de la población), grandes ciudades urbanas (29%) y el resto urbano (15%). En tanto, el 22% de la población se encuentra en el área rural.

Gráfico N° 1: Población según estrato geográfico
(Distribución porcentual)



En relación a la distribución de la población según sexo, el Gráfico N° 2 muestra una proporción similar de mujeres y hombres a nivel nacional. No obstante, por estrato geográfico se observa que mientras en las grandes y pequeñas ciudades urbanas la mayor parte de la población es mujer (54% en ambos casos); en el ámbito rural, la población es mayoritariamente hombre (58%).

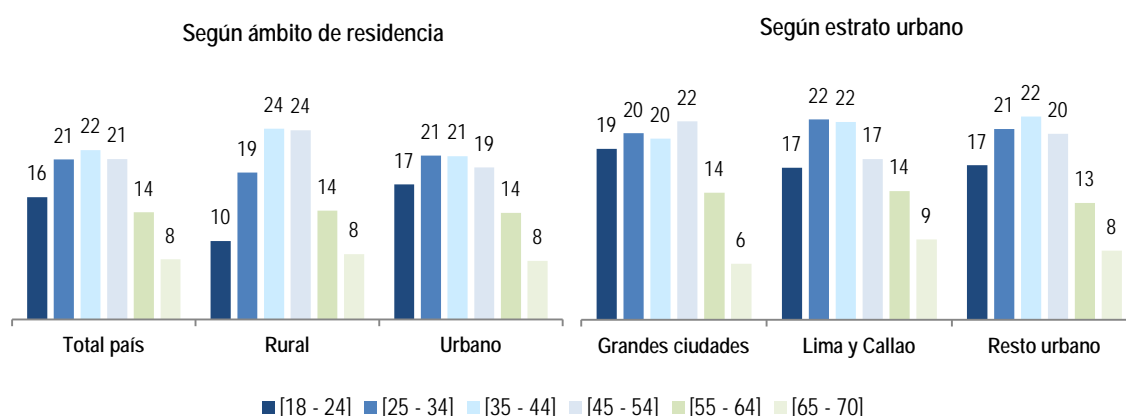
Gráfico N° 2: Población según sexo por estrato geográfico
(Distribución porcentual)



3.1.1.2. Edad

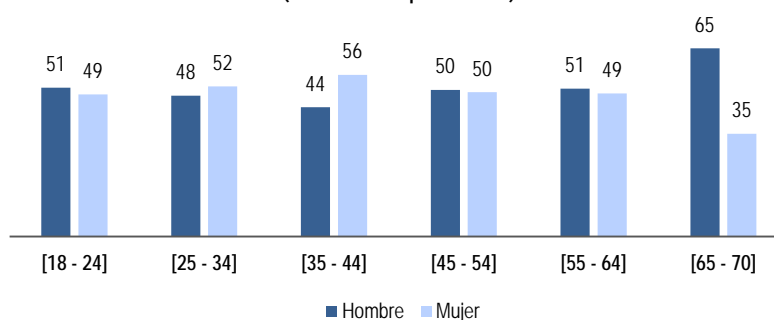
Por grupos etarios, el 64% de la población se encuentra en el rango de 25 a 54 años de edad (ver Gráfico N° 3). La edad promedio de la población a nivel nacional asciende a 41 años de edad. Este promedio es similar en los diferentes ámbitos urbanos, aunque ligeramente superior en el ámbito rural (43 años).

Gráfico N° 3: Población según grupos de edad por estrato geográfico
(Distribución porcentual)



En el Gráfico N° 4 se puede apreciar la distribución porcentual según sexo de cada grupo etario, siendo la proporción de hombres y mujeres semejante en los diferentes grupos, excepto por el rango de 35 a 44 años, y en el rango de 65 a 70 años.

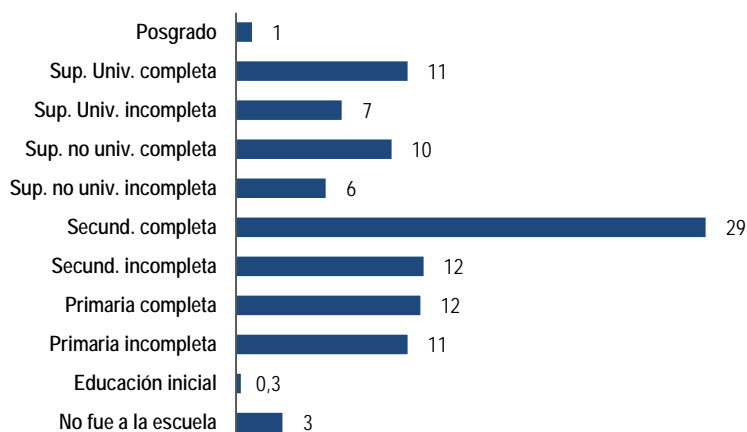
Gráfico N° 4: Población según sexo por grupos de edad
(Distribución porcentual)



3.1.1.3. Nivel de escolaridad

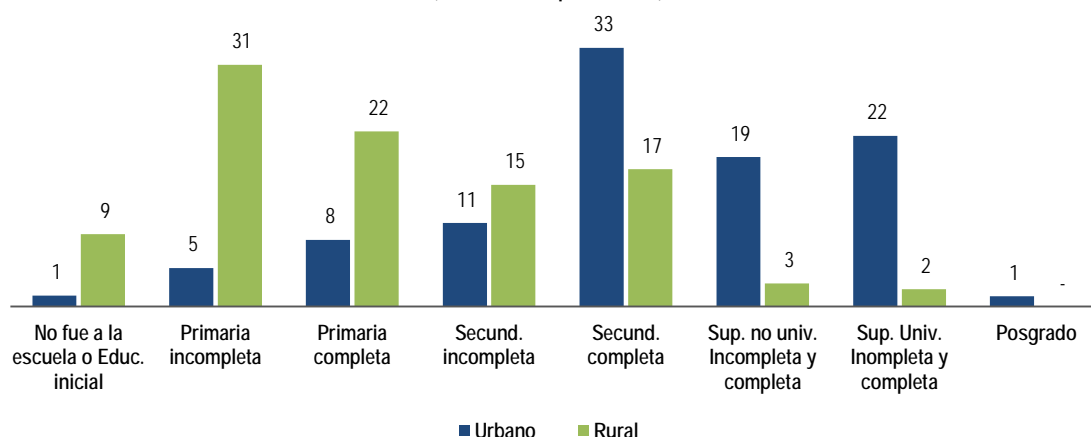
En relación al nivel educativo alcanzado por la población, el Gráfico N° 5 registra una mayor frecuencia en el nivel secundaria completa (29%), seguido por el nivel secundaria incompleta (12%) y primaria completa (12%), mientras que sólo el 11% alcanzó la educación universitaria completa.

Gráfico N° 5: Población según último nivel educativo aprobado
(Distribución porcentual)



Asimismo, de acuerdo al Gráfico N° 6, que registra los distintos niveles educativos alcanzados por estrato geográfico, se puede apreciar un mayor nivel educativo en áreas urbanas en comparación con el área rural: 74% de las personas en áreas urbanas han culminado la secundaria o han tenido algún tipo de estudio superior (33% de la población en el ámbito urbano señalan, por ejemplo, haber culminado su educación secundaria). En contraste, la proporción de personas en el ámbito rural que señala haber culminado su educación secundaria o tener algún tipo de estudio post-secundaria es mucho menor: solo 23% (el 17% reporta haber culminado su educación secundaria).

Gráfico N° 6: Población según nivel educativo alcanzado por estrato geográfico
(Distribución porcentual)



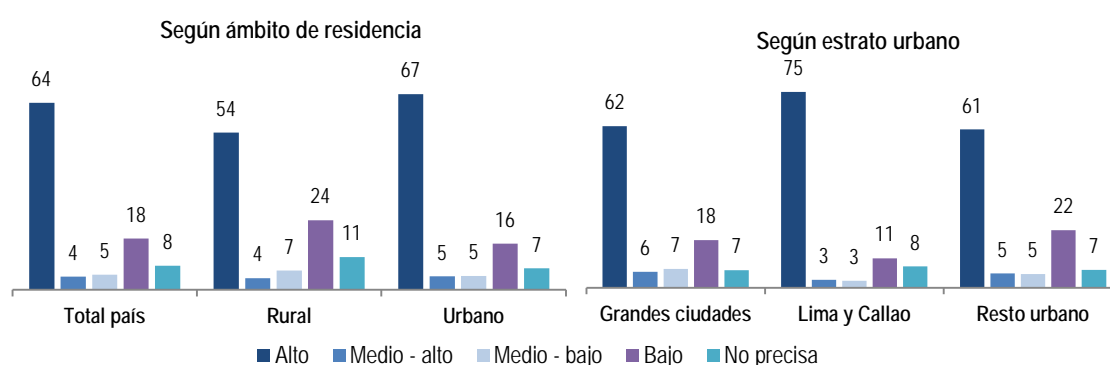
3.1.1.4. Aversión al riesgo⁵

La aversión al riesgo puede ser considerada como la percepción o actitud de una persona frente a una situación de riesgo. Así, una persona adversa al riesgo evitará la incertidumbre y preferirá opciones con menos riesgo, aunque menos rentables. **A nivel nacional, la mayor parte de la población presenta un**

⁵ El nivel de aversión se construyó planteando situaciones de riesgo hipotéticas entre las cuales la persona debía elegir (pregunta 85). Inicialmente, al encuestado se le preguntó si estaba dispuesto a participar en una lotería, relacionada al alquiler de un departamento, en las zonas urbanas, y productos agrícolas, en las zonas rurales, en la que era posible ganar hasta el doble de sus ingresos o perder hasta la tercera parte de estos. A los que participarían en la primera lotería, se les preguntó si participarían en una segunda lotería, en la que podrían ganar hasta el doble o perder hasta el 50% de sus ingresos; identificando así un nivel de aversión “Bajo” en los que aceptarían y un nivel “Medio-Bajo” en los que no aceptarían. Análogamente, a los que no participarían en la primera lotería, se les preguntó si participarían en una segunda lotería, en la que podrían ganar hasta el doble o perder hasta el 20% de sus ingresos; identificando así un nivel de aversión “Medio-Alto” en los que aceptarían y un nivel “Alto” en los que no aceptarían.

nivel de aversión al riesgo alto (64%), mientras que solo el 18% tiene una baja aversión al riesgo (ver Gráfico N° 7). Los resultados son similares en el caso de la población urbana, donde el nivel de aversión es alto para el 67% (llegando a 75% en el estrato de Lima y Callao) y bajo para el 16% de la población. Aun cuando esta tendencia se mantiene en el ámbito rural, donde el 54% de los pobladores muestra una alta aversión al riesgo, el porcentaje de la población con una baja aversión al riesgo es mayor (24%) comparado con los demás estratos.

Gráfico N° 7: Nivel de aversión al riesgo de la población
(Distribución porcentual)



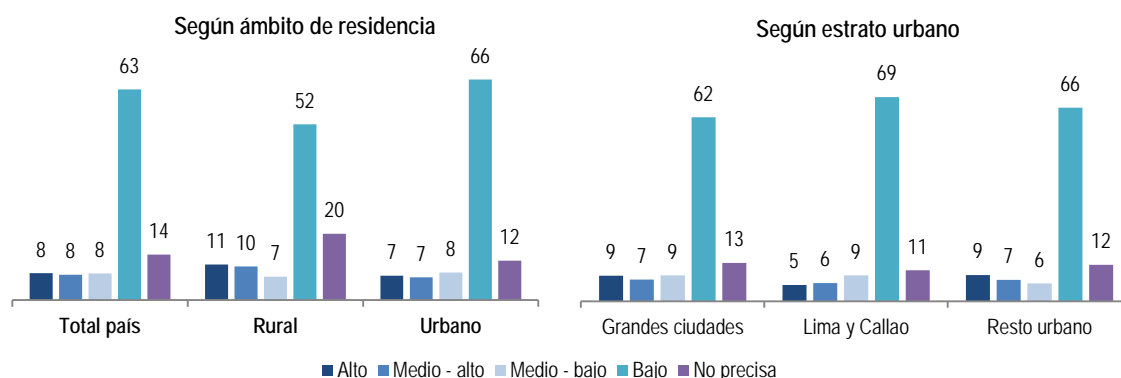
3.1.1.5. Preferencia Intertemporal⁶

De acuerdo con los resultados, un 63% de la población a nivel nacional tiene un nivel de preferencia intertemporal bajo, es decir, son impacientes y prefieren el presente al futuro. Esta tendencia se observa en la mayoría de la población según ámbito geográfico y estrato: más del 50% de la población en cada uno de estos estratos no está dispuesto a reasignar sus recursos y transferir renta presente hacia el futuro (ver Gráfico N° 8).

Cabe resaltar que, a pesar de que la mayoría de los pobladores rurales presenta un nivel de preferencia intertemporal bajo (52%), la proporción de personas con niveles alto y medio-alto (11% y 10%, respectivamente) es superior a aquella obtenida en el ámbito urbano y a nivel nacional. Además, comparado con el estrato urbano, existe un mayor porcentaje de pobladores rurales que no precisa la respuesta.

6 A fin de medir la preferencia intertemporal de los individuos, se realizaron preguntas basadas en decisiones hipotéticas (pregunta 86), que permitieron capturar el tiempo que están dispuestos a esperar para recibir cierta recompensa. Inicialmente, al encuestado se le preguntó si estaba dispuesto a recibir ahora S/ 1,000 o S/ 1,200 en un mes. Luego, a los que preferían los S/ 1,000 ahora, se les ofreció una segunda opción, en la que podían recibir S/ 1,000 ahora o S/ 1,300 en tres meses; identificando un nivel de preferencia intertemporal “Bajo” a los que prefieren la primera opción, y “Medio-Bajo” a los que eligen la segunda. De manera análoga, a los que preferían los S/ 1,200 ahora, se les ofreció una segunda opción, en la que podían recibir S/ 1,000 ahora o S/ 1,100 en tres meses; identificando un nivel de preferencia intertemporal “Medio-Alto” a los que prefieren la primera opción, y “Alto” a los que eligen la segunda.

Gráfico N° 8: Nivel de preferencia intertemporal
(Distribución porcentual)



3.1.1.6. Lengua materna

Sobre la lengua de origen, el 87% de la población tiene como lengua materna al castellano, 11% al quechua, y finalmente, 2% al aymara. Como era de esperar, el porcentaje de la población que tiene como lengua materna una distinta al castellano es mayor en el ámbito rural. Así, mientras que el 38% de la población en el ámbito rural tiene lengua de origen distinta al castellano (32% quechua, 5% aymara y 1% awajun); en el área urbana dicho porcentaje alcanza solo 6%.

3.1.1.7. Características de la vivienda

En relación a las características de las viviendas de la población, la información levantada en la encuesta indica que el material predominante en las paredes de los hogares es el ladrillo o bloque de cemento (62%), seguido por el adobe o tapia (28%). En el caso de los pisos, el material predominante es el cemento (45%), seguido por tierra (27%). Finalmente, en el caso del material predominante de los techos, el 48% de las viviendas de la población presentan techo de concreto armado, seguido por las planchas de calamina, fibra o similares (ver Gráfico N° 9, Gráfico N° 10 y Gráfico N° 11).

Gráfico N° 9: Materiales predominantes de las paredes de las viviendas
(Distribución porcentual)

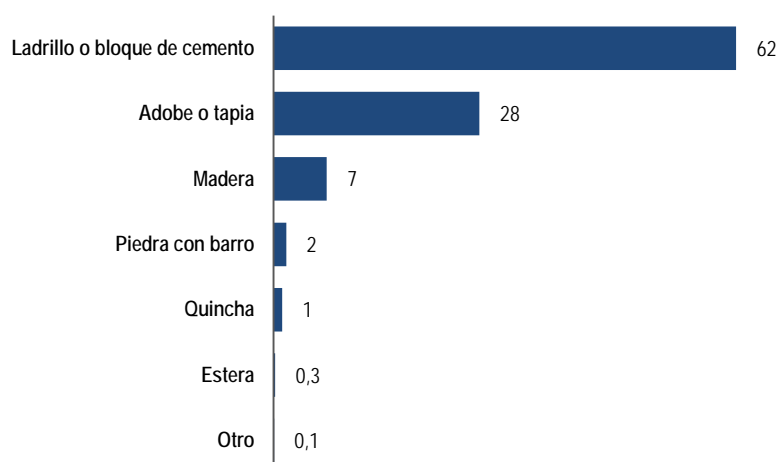


Gráfico N° 10: Materiales predominantes de los pisos
(Distribución porcentual)

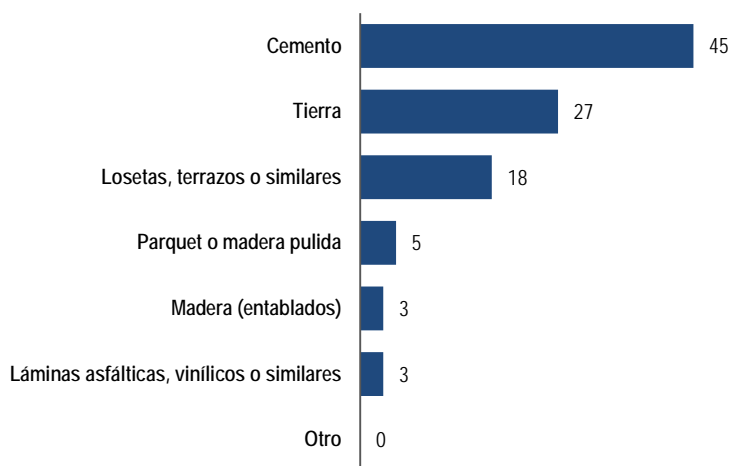
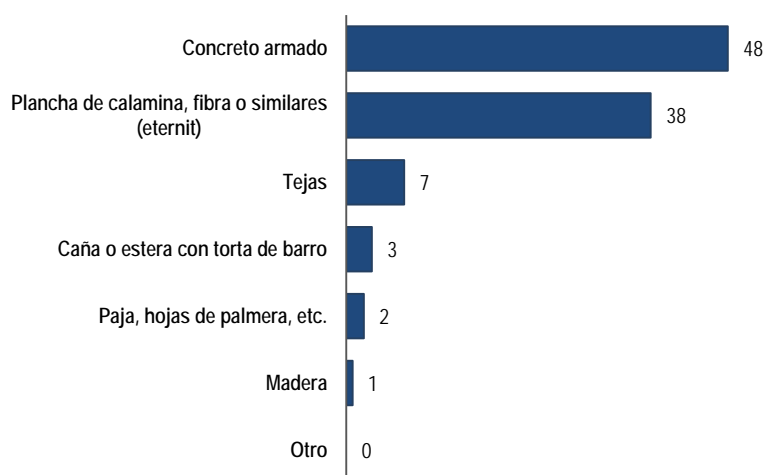


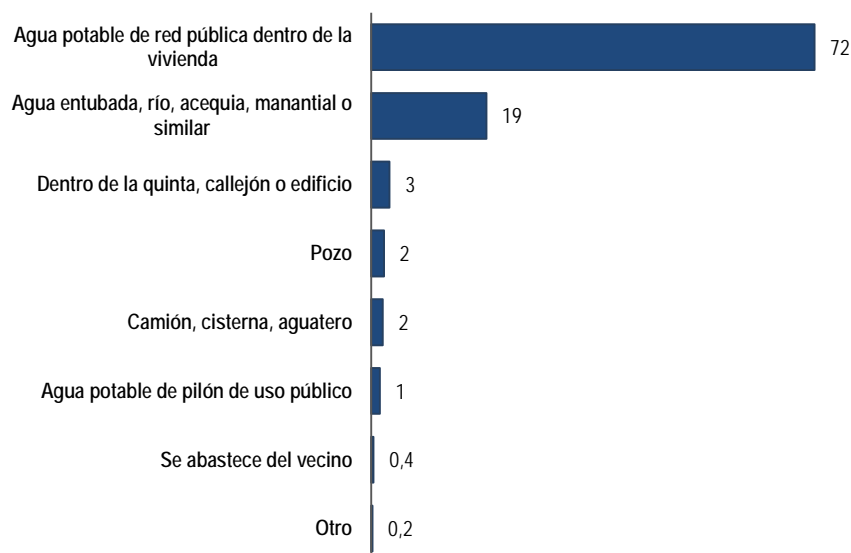
Gráfico N° 11: Material predominante de los techos
(Distribución porcentual)



3.1.1.8. Servicios

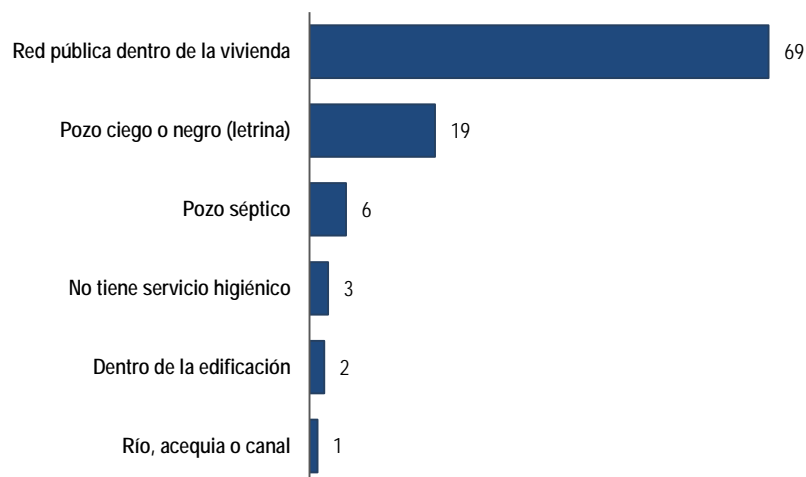
Con relación al acceso a los servicios básicos en las viviendas, se tiene que el 72% de estas se abastece de agua de la red pública dentro de la vivienda (ver Gráfico N° 12). Lima Metropolitana y Callao es el estrato que cuenta con mayor acceso a agua potable por red pública dentro del hogar (95%), mientras que en el estrato rural solo el 11% de las viviendas cuenta con acceso a dicho servicio.

Gráfico N° 12: Abastecimiento del agua en las viviendas
(Distribución porcentual)



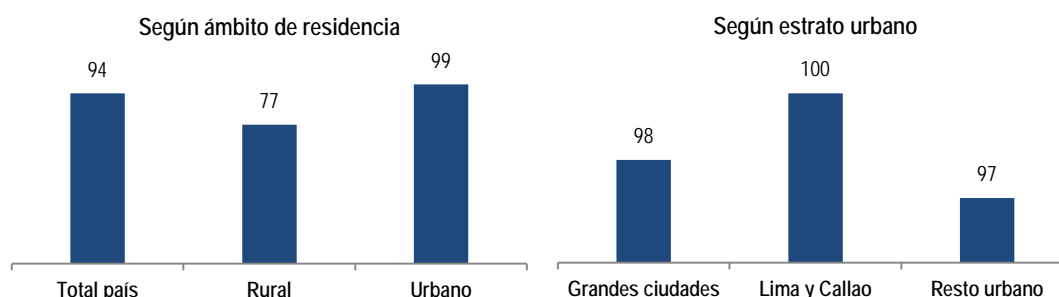
Respecto a la conexión a servicios higiénicos en las viviendas, el 69% de la población manifestó contar con conexión a red pública dentro del hogar, y el 19% cuenta con conexión a pozo ciego o negro (letrina) (ver Gráfico N° 13). De manera similar al abastecimiento de agua, Lima Metropolitana y Callao es el estrato con mayor nivel de conexión a red pública dentro del hogar (94%), siendo el estrato rural (6%) el que presenta el menor nivel de conexión.

Gráfico N° 13: Conexión a baños o servicios higiénicos
(Distribución porcentual)



Finalmente, el 94% de las viviendas de la población cuenta con alumbrado. Lima Metropolitana y Callao es el único estrato en el que el 100% de las viviendas cuentan con alumbrado, mientras que en las zonas rurales esta proporción alcanza el 77% (ver Gráfico N° 14).

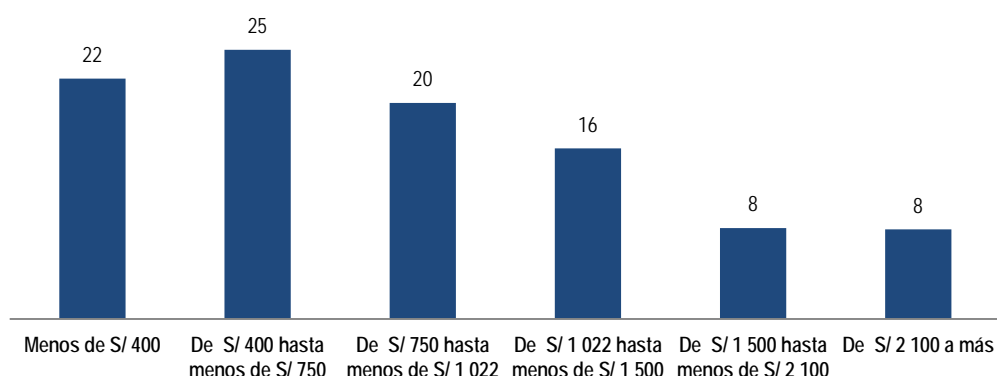
Gráfico N° 14: Viviendas que cuentan con alumbrado
(Distribución porcentual)



3.1.2. Ingresos

Respecto al rango de ingresos mensuales⁷ de la población, los resultados de la encuesta indican que los dos rangos con menores ingresos concentran la mayor frecuencia. El 22% de la población reporta ingresos mensuales menores a S/ 400, y el 25% ingresos entre S/ 400 y S/ 750; es decir, el 47% reporta ingresos menores al salario mínimo. Por otro lado, solo 8% de la población manifestó haber recibido ingresos superiores a los S/ 2 100 (ver Gráfico N° 15).

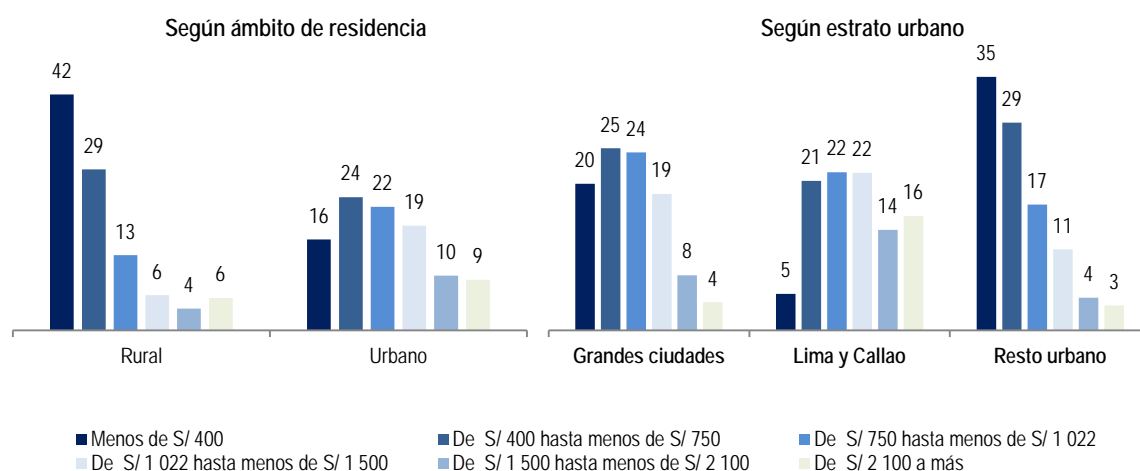
Gráfico N° 15: Población según rango de ingresos mensuales
(Distribución porcentual)



En el Gráfico N° 16 se presenta la distribución de la población según rangos de ingresos mensuales por estrato geográfico. Es bastante notorio que los ingresos mensuales de la población en Lima Metropolitana y Callao son mayores que en el resto de los estratos, en especial si se compara con el ámbito rural y las poblaciones urbanas pequeñas. Así, mientras 71% de la población en las zonas rurales (64% en el resto urbano) reportó ingresos menores a S/ 750, en Lima Metropolitana y Callao esta proporción alcanza 26%. De manera semejante, mientras que en Lima Metropolitana y Callao el 16% de la población reporta tener un ingreso superior a los S/ 2 100, esta proporción apenas llega a 4% y 3% en las grandes ciudades urbanas y pequeñas poblaciones urbanas, respectivamente.

⁷ Considera los ingresos recibidos por trabajo, pensión y rentas.

Gráfico N° 16: Población según rango de ingresos mensuales por estrato geográfico
(Distribución porcentual)

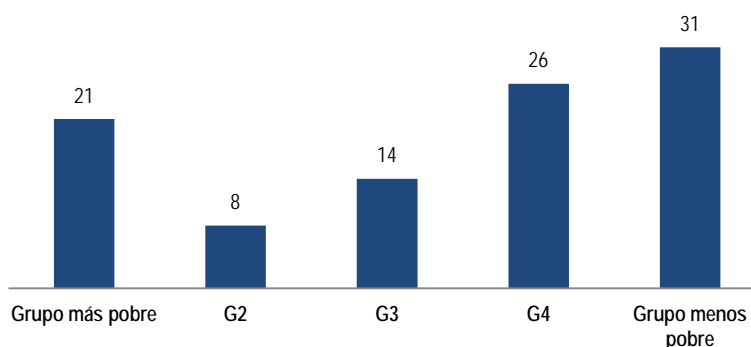


Por otro lado, el 34% de la población recibe dinero de otras fuentes, por ejemplo de personas que viven dentro o fuera del país (26%) o de programas sociales (6%). La importancia de los programas sociales como fuente de ingresos es relativamente mayor en el área rural, donde 18% de la población señaló recibirlos (2% en el área urbana), debido principalmente a la cobertura del Programa Juntos.

3.1.3. Nivel Socioeconómico del Individuo (GSI)

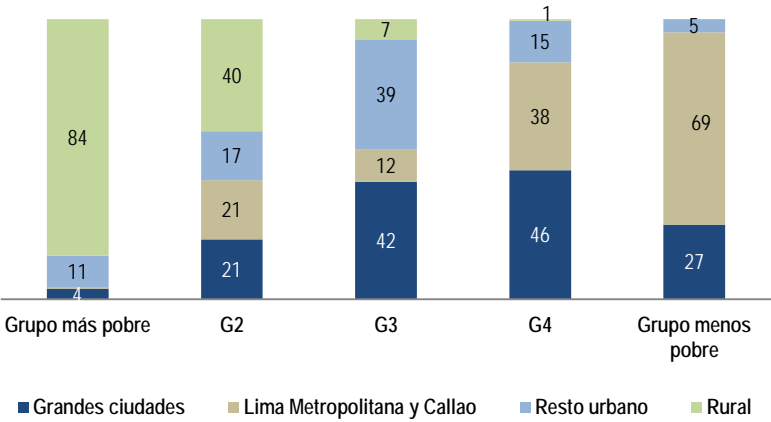
La distribución de la población según los GSI construidos para el estudio, muestra que alrededor del 57% de los individuos se encuentra en los dos grupos menos pobres (ver Gráfico N° 17), mientras que la proporción de la población clasificada en el grupo más pobre llega a 21%.

Gráfico N° 17: Población según nivel socioeconómico
(Distribución porcentual)



Existe correspondencia entre la segmentación de la población por estrato socioeconómico y por ámbito de residencia. Así, se observa que el grupo más pobre representa principalmente al área rural y los tres grupos menos pobres al área urbana (ver Gráfico N° 18). El 84% de la población más pobre se concentra en el ámbito rural, mientras que el 11% habita en las pequeñas ciudades urbanas. Del mismo modo, una parte importante del G2 se encuentra en el ámbito rural (40%), seguida de las grandes ciudades urbanas (21%), fundamentalmente de las regiones de la selva y sur, y Lima Metropolitana y Callao (21%), principalmente los conos de Lima.

Gráfico N° 18: Población según estrato geográfico por nivel socioeconómico
(Distribución porcentual)



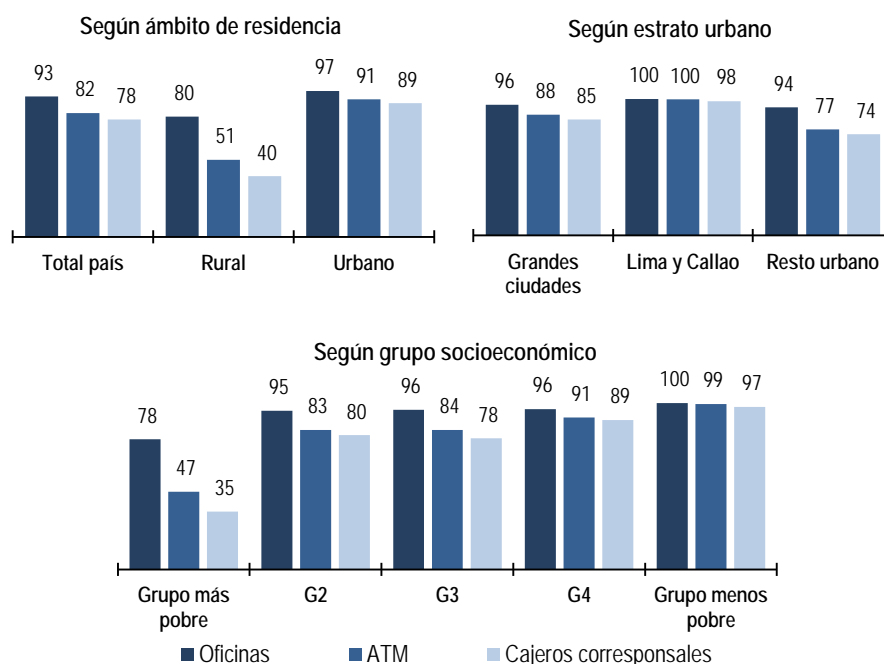
3.2. ACCESO DE LA POBLACIÓN A CANALES DE ATENCIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO⁸

En esta sección se analizará el grado de conocimiento de la población de los canales de atención del sistema financiero (oficinas, cajeros automáticos y cajeros corresponsales o agentes), el tiempo que emplean en llegar a los puntos de atención más cercanos a su vivienda o centro laboral, los costos que ello implica; así como el uso efectivo de dichos canales.

3.2.1. Conocimiento de canales de atención

A nivel nacional, el grado de conocimiento de los canales de atención del sistema financiero es **alto**: alrededor de 93% de la población señaló conocer las oficinas, 82% afirmó conocer los cajeros automáticos y 78% los agentes. El conocimiento de estos tres tipos de canales es particularmente alto en el ámbito urbano (97%, 91% y 89%, respectivamente), pero se reduce en el ámbito rural, sobre todo en el caso de los cajeros automáticos y agentes. A pesar de que los agentes han sido el canal que más se ha expandido en los últimos años, solo 40% de la población en el ámbito rural señaló conocerlos, lo que reflejaría la baja penetración y poca difusión de este canal en dicha zona (ver Gráfico N° 19).

Gráfico N° 19: Población que indica conocer oficinas, cajeros automáticos y agentes
(Distribución porcentual)



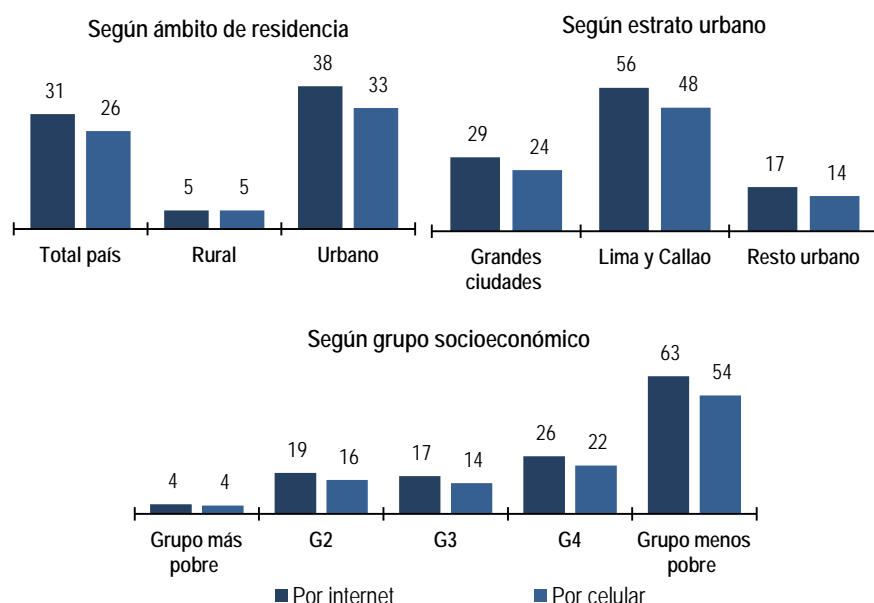
Por el contrario, los resultados indican un **bajo conocimiento de otros canales de atención, tales como la banca por internet y banca por celular, especialmente en el ámbito rural y entre los grupos más pobres**. Así, mientras que a nivel nacional el 31% de la población afirmó conocer los servicios por internet y 26% los servicios por celular (38% y 33% en el área urbana, respectivamente), en el ámbito rural apenas 5% de la población señaló conocer ambos canales. Estas diferencias se hacen aún más evidentes por estrato socioeconómico: mientras 63% de la población en el grupo menos pobre afirmó conocer los servicios financieros por internet y 54% los servicios financieros por celular, en el grupo más pobre sólo 4% señaló conocerlos. Este bajo conocimiento es importante incluso en los demás grupos menos pobres (G3 y G4) (ver Gráfico N° 20), a pesar de la elevada penetración de la telefonía móvil y la expansión del servicio de internet a nivel nacional⁹, lo cual

⁸ El Sistema Financiero está conformado por bancos, financieras, cajas municipales, cajas rurales y Edpymes.

⁹ Según cifras publicadas por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), el 2015, en 87,2% de los hogares a nivel nacional al menos un miembro del hogar contaba con un celular. Esto significó un incremento de poco más de 2 puntos porcentuales respecto del año anterior. Asimismo, en el cuarto trimestre del 2015 el uso de los

evidenciaría el poco desarrollo de la oferta de servicios financieros en este ámbito.

Gráfico N° 20: Población que indica conocer los servicios financieros vía internet y celular
(Distribución porcentual)

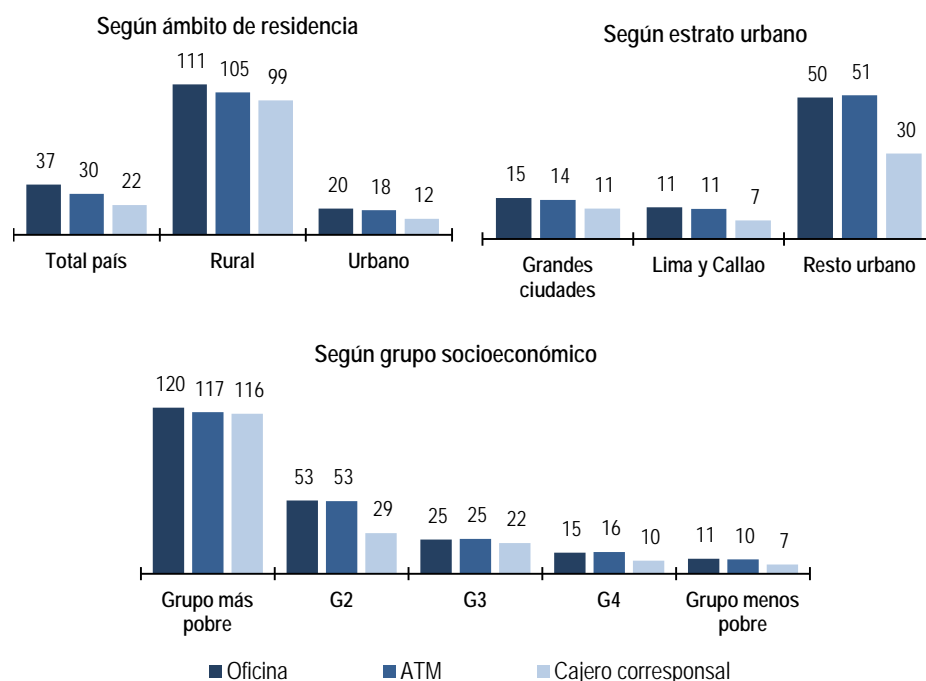


3.2.2. Tiempo y percepción de la distancia para acceder a los canales de atención

Considerando el tiempo empleado y el medio de transporte utilizado para acceder a los canales de atención del sistema financiero, se podría inferir que existe una notoria **menor cobertura de los puntos de atención en zonas rurales y poblaciones urbanas pequeñas**. Así, el **tiempo promedio para acceder a la oficina más cercana a la vivienda o centro laboral empleado por un poblador rural es más de 5 veces el tiempo empleado en el área urbana**. Mientras que el poblador rural demora en promedio cerca de dos horas para acceder a la oficina más cercana, a un habitante del área urbana le toma en promedio apenas 20 minutos. Dentro del ámbito urbano también se observan importantes diferencias, mientras que a los habitantes de las pequeñas ciudades urbanas les toma en promedio 50 minutos llegar a una oficina, el tiempo empleado por los habitantes de Lima Metropolitana y Callao, y grandes ciudades es tan solo 11 y 15 minutos, respectivamente (ver Gráfico N° 21).

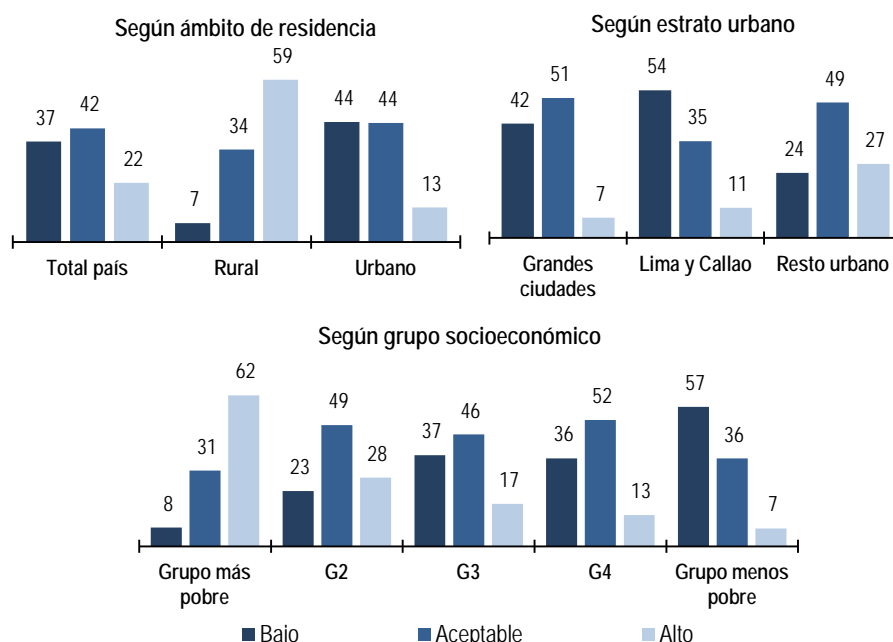
En el caso de los cajeros automáticos, mientras que a los pobladores del ámbito urbano les toma en promedio 18 minutos llegar a un ATM, en el área rural el tiempo de traslado se incrementa a 105 minutos. Lo mismo ocurre dentro del ámbito urbano, observándose diferencias entre el tiempo promedio empleado en Lima y Callao, y las grandes ciudades y el resto urbano. Respecto a los agentes, a juzgar por el tiempo promedio (12 minutos) y el medio para acceder a ellos (a pie), éstos parecen ser el canal más cercano en el área urbana, principalmente en Lima Metropolitana y Callao, y en las grandes ciudades, zonas en las que precisamente han mostrado una notable expansión. Por el contrario, los pobladores del área rural demoran en promedio 99 minutos para llegar al agente más cercano y para ello utilizan principalmente transporte público (ómnibus, combi o camión).

Gráfico N° 21: Tiempo promedio para acceder a los puntos de atención
(Tiempo promedio en minutos)



Con respecto a la **percepción del tiempo y costo invertido para llegar a los puntos de atención**, se encontró que 78% de la población que conoce las oficinas considera que el costo para acceder a ellas es aceptable o bajo, mientras que el 22% lo percibe como alto. No obstante, estas proporciones esconden una gran desigualdad según ámbito de residencia. Dado el mayor tiempo invertido para acceder a las oficinas y el medio de transporte que deben usar para llegar a éstas (como transporte público), el **59%** de los pobladores **rurales** tiene la **percepción de que el tiempo y costo para acceder a una oficina** del sistema financiero es **alto**, por el contrario solo el 13% de la población en el ámbito urbano considera lo mismo. Esta percepción es similar en el grupo socioeconómico más pobre, en el que 62% considera que dicho costo es alto (ver Gráfico N° 22).

Gráfico N° 22: Percepción sobre el tiempo y costo invertido para acceder a oficinas
(Distribución porcentual respecto de la población que conoce oficinas)



Una situación semejante se observa en la percepción sobre el tiempo y costo invertido para acceder a los cajeros automáticos y agentes. El 19% de la población que señaló conocer los cajeros automáticos (13% en el caso de los agentes), consideró que el tiempo y costo para acceder a estos es alto. Estos porcentajes se elevan para el ámbito rural, donde se encontró que el 58% y 50% de la población que conoce los cajeros automáticos y agentes, respectivamente, tienen esta misma percepción (ver Gráfico N° 23 y Gráfico N° 24).

Gráfico N° 23: Percepción sobre el tiempo y costo invertido para acceder a cajeros automáticos
(Distribución porcentual respecto de la población que conoce ATM)

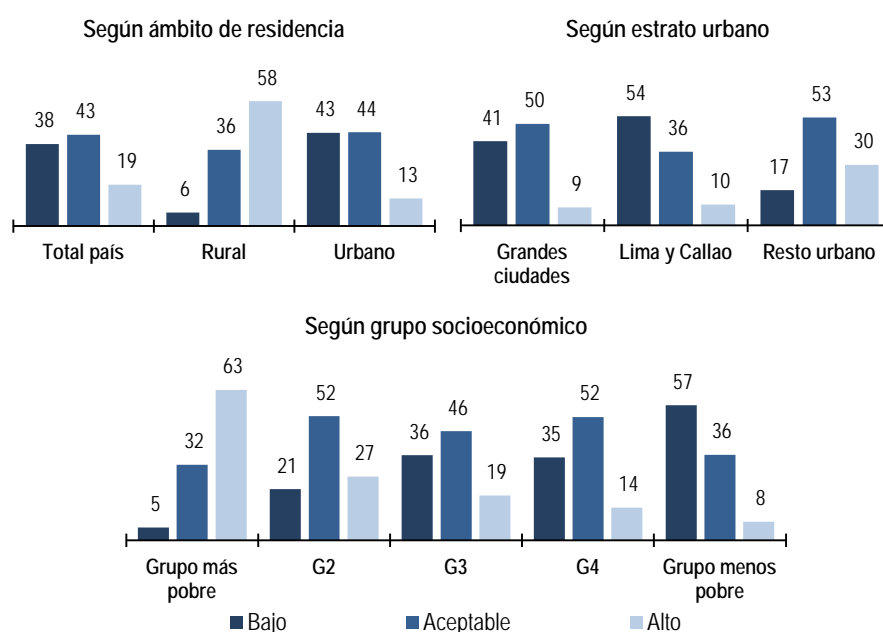
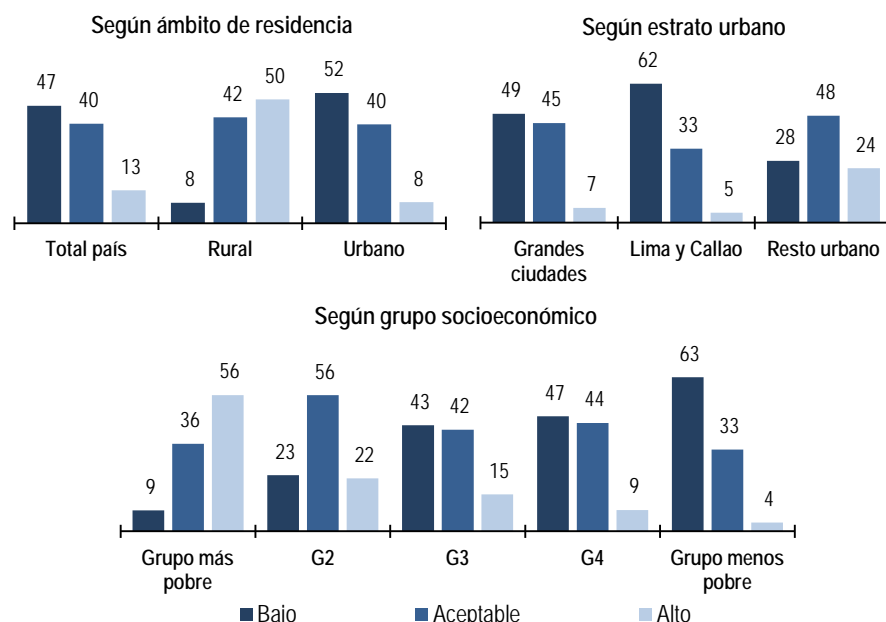


Gráfico N° 24: Percepción sobre el tiempo y costo invertido para acceder a cajeros corresponsales
(Distribución porcentual respecto de la población que conoce cajeros corresponsales)



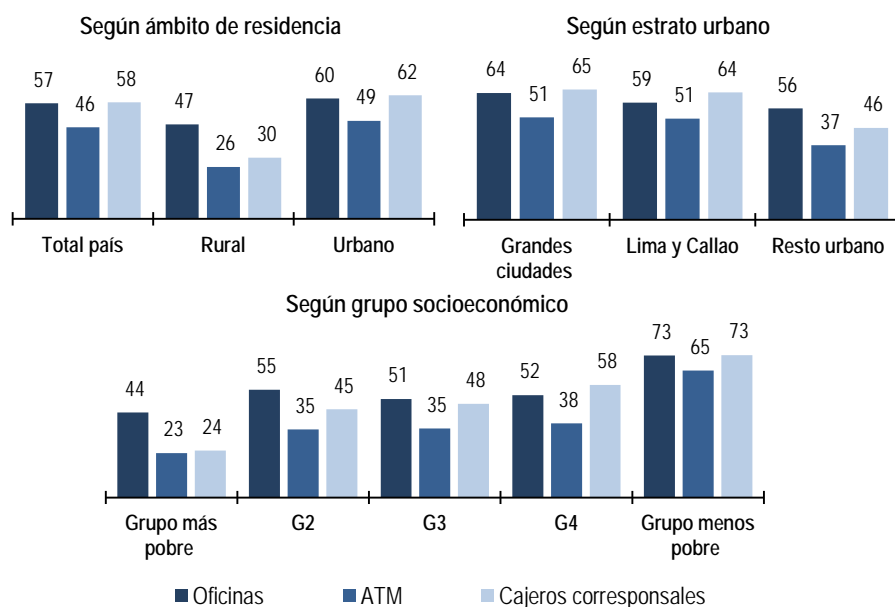
3.2.3. Uso de los canales de atención

A fin de indagar sobre el uso de los diversos canales de atención, se consultó a aquellos que señalaron conocerlos si los utilizaron durante el último año, así como la frecuencia de uso (número de veces que los usaron) y las operaciones que realizaron en los últimos tres meses. Así, se encontró que **el 58% de la población que conoce los agentes indicó haberlos utilizado en el último año** (57% en el caso de las oficinas). Los mayores porcentajes se registraron en el ámbito urbano (62% de la población urbana que conoce los agentes señaló haberlos usado), sobre todo en Lima Metropolitana y Callao, y las grandes ciudades (ver Gráfico N° 25).

Por el contrario, en el ámbito rural y el estrato resto urbano un mayor porcentaje de la población que conoce las oficinas señaló haberlas usado (47% y 56%, respectivamente), en comparación a los demás canales. Ello se explicaría por la alta presencia de oficinas del Banco de la Nación¹⁰ a lo largo del Perú, especialmente en las zonas más alejadas y de difícil acceso donde operan como la única oferta bancaria.

¹⁰ Al 2015, el Banco de la Nación (BN) contaba con 619 agencias a lo largo del territorio nacional. Además, durante el 2009, el BN suscribió un convenio para el uso de ventanillas en 280 distritos considerados rurales. Finalmente, según la Memoria Anual 2015 del BN, 59% de las oficinas con interconexión en línea se encuentran en distritos donde el BN es la única oferta bancaria (UOB), y además lograron implementar 159 puntos de atención, entre agencias, cajeros automáticos y agentes Multired en la zona VRAEM.

Gráfico N° 25: Uso de canales de atención del sistema financiero
(Distribución porcentual respecto de la población que conoce los canales)



Con relación a la frecuencia de uso, los cajeros automáticos fueron utilizados un mayor número de veces comparados con las oficinas y los agentes (en promedio 6 veces en los últimos tres meses). Sobre las operaciones más frecuentes, los resultados muestran que las oficinas son usadas principalmente para efectuar retiros (68%) y realizar depósitos (47%), mientras que los agentes son utilizados para el pago de servicios (75%) y retiro de dinero (47%).

3.3. HÁBITOS DE LA POBLACIÓN Y USO DE LOS SERVICIOS DEL SISTEMA FINANCIERO

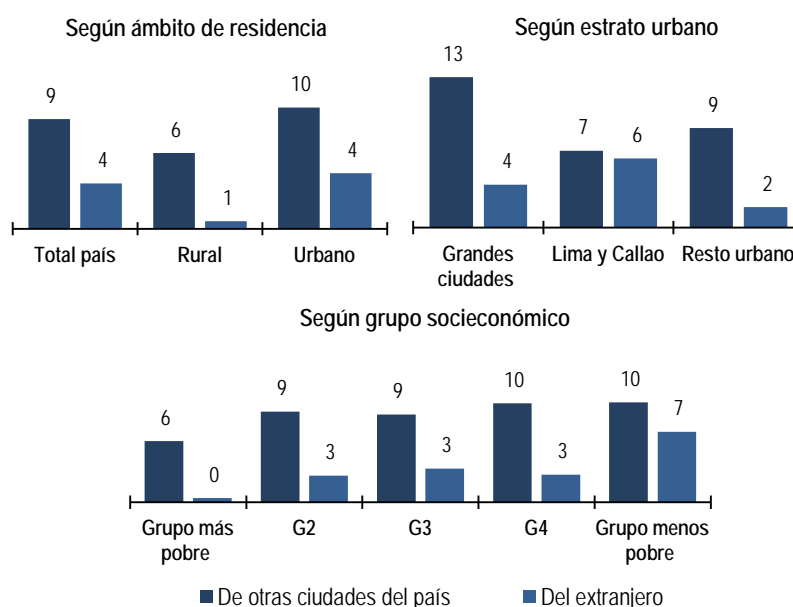
3.3.1. Transferencias y pagos

Esta sección presenta los resultados recogidos en la Encuesta en torno al envío y recepción de dinero, tanto dentro del ámbito nacional como al y del exterior. Al respecto, el interés principal fue examinar el uso del sistema financiero en relación a los demás medios utilizados para recibir y enviar el dinero, a fin de identificar oportunidades para el desarrollo de servicios acorde a las necesidades de la población. Con el mismo propósito, se capturó también información sobre los hábitos de la población en la realización de pagos, frecuencia de gastos y uso de efectivo respecto de otros medios de pago.

3.3.1.1. Transferencias

En general, los resultados de la Encuesta muestran que **un bajo porcentaje de la población (19%) recibe o envía dinero, sea proveniente o hacia lugares del interior o exterior del país**. De la población a nivel nacional, **9% reportó haber recibido dinero de otras ciudades del país (giros y transferencias)**, mientras que **solo un 4% indicó haber recibido dinero del extranjero (remesas)**. Esta situación es muy similar en el ámbito urbano, no así en el ámbito rural, donde **la recepción de giros, transferencias y remesas fue menor (6% y 1%, respectivamente)**. Del mismo modo se observan diferencias entre los estratos urbanos: en Lima Metropolitana y Callao el porcentaje de las personas que recibe remesas del exterior asciende a 6%, mientras que en el caso de las pequeñas ciudades este porcentaje es 2%. También se observa que **a niveles socioeconómicos más bajos, el porcentaje de personas que recibe giros, transferencias y remesas disminuye** (ver Gráfico N° 26).

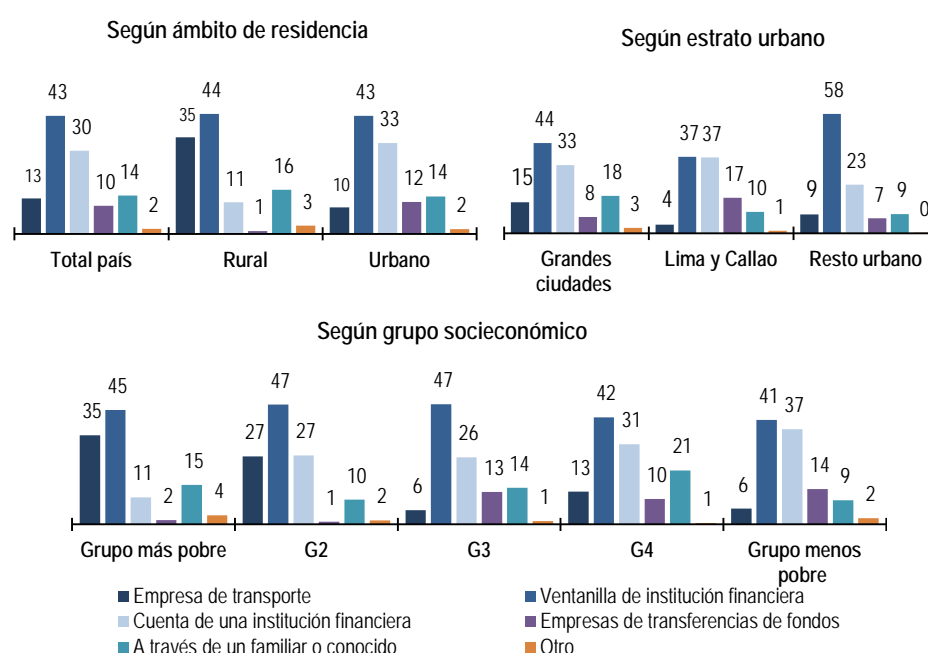
Gráfico N° 26: Recepción de transferencias, giros y remesas
(Distribución porcentual)



Respecto al medio utilizado por la población para recibir dinero, destacó el uso de las empresas supervisadas por la SBS (instituciones financieras y empresas de transferencia de Fondos (ETF)). De la población que reportó haber recibido giros, transferencias o remesas, un 43% lo hizo a través de la ventanilla de una institución financiera (sin que ello implique ser cliente), 30% lo recibió a través de una cuenta de una empresa financiera y 10% a través de una ETF. Los medios fuera del sistema financiero fueron relativamente menos utilizados, 14% de la población que recibió dinero, lo hizo a través de un familiar o conocido y 13% de una empresa de transporte (ver Gráfico N° 27). El uso de ventanillas

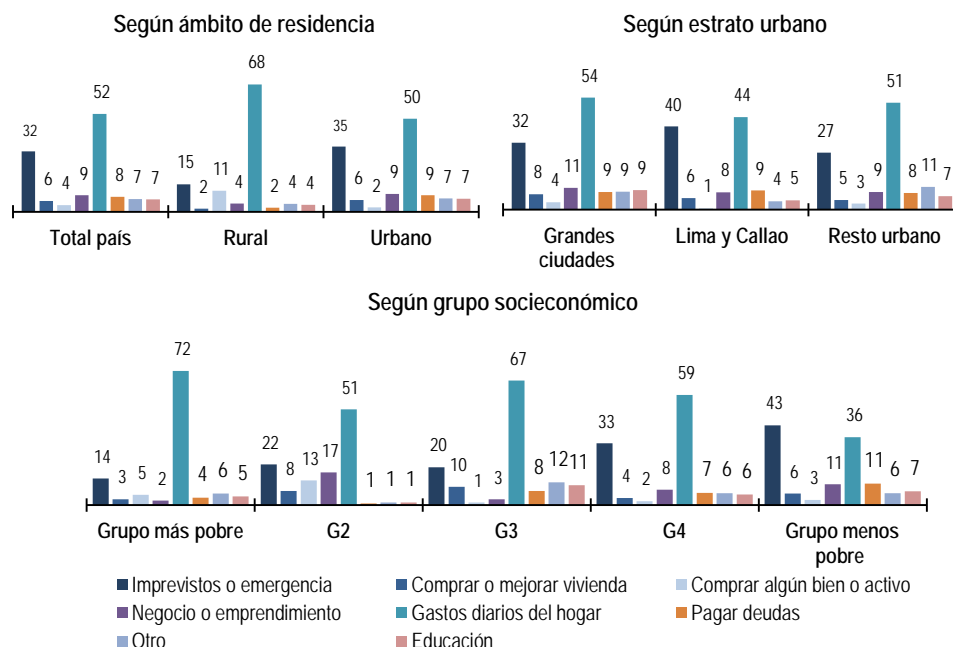
del sistema financiero para recibir giros o remesas es similar en el ámbito rural (44%), no obstante, el uso de cuentas y de empresas de transferencias de fondo para recibir dinero se reduce a 11% y 1%, respectivamente. Por el contrario, **las empresas de transporte como medio para recibir dinero cobran importancia en el ámbito rural, donde 35% de la población manifestó haber usado este medio.** Del mismo modo, se observa una asociación negativa entre el nivel socioeconómico y el porcentaje de personas que recibió dinero a través de una cuenta en el sistema financiero y por medio de una ETF. La población más pobre que recibe dinero, sea del interior del país como del exterior, lo hace principalmente a través de las ventanillas de las empresas financieras (sin ser cliente), seguido de las empresas de transporte o a través de familiares o conocidos.

Gráfico N° 27: Medios empleados para la recepción de giros, transferencias y remesas
(Distribución porcentual respecto de la población que recibió dinero)



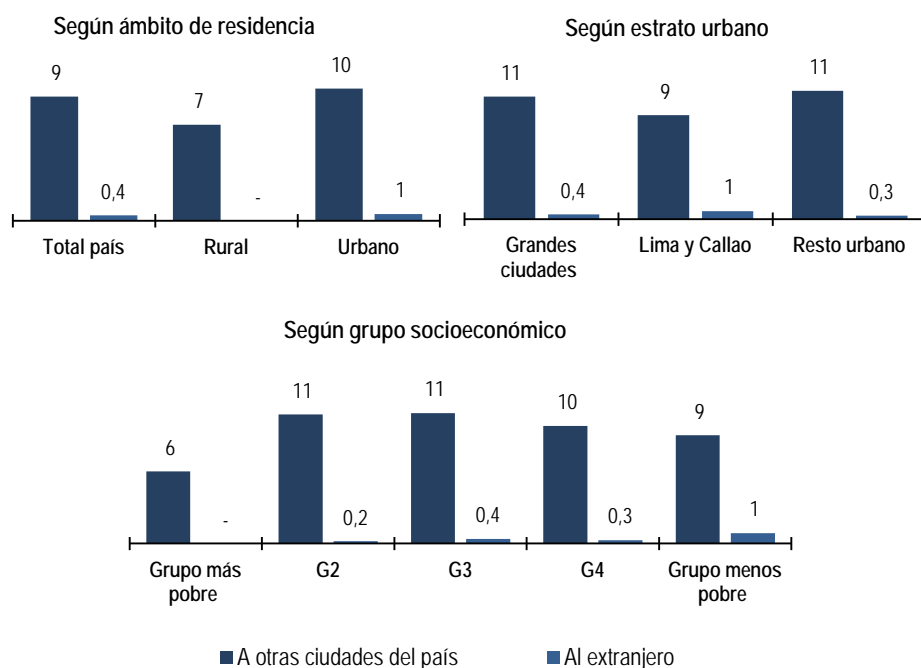
La encuesta también exploró sobre el uso del dinero recibido a través de giros, transferencias y remesas. Al respecto, se encontró que este se emplea básicamente para gastos, principalmente para cubrir los gastos diarios del hogar (52%), seguido de imprevistos o emergencias (32%). El uso del dinero para cubrir los gastos diarios fue mayor en el ámbito rural (68%) respecto del urbano (50%), y en el grupo más pobre (72%) respecto del resto de estratos (ver Gráfico N° 28).

Gráfico N° 28: Uso del dinero de giros, transferencias y remesas
(Distribución porcentual respecto de la población que recibió dinero)



Al igual que en el caso de la recepción de dinero, el **9% de la población a nivel nacional envió dinero a otras ciudades del país**; sin embargo, apenas un **0,4%** envió dinero al exterior. Este escenario fue similar en el ámbito urbano; no obstante, la proporción de población que envió dinero a otras ciudades se reduce a 7% en el caso del ámbito rural y a 6% en el grupo más pobre (ver Gráfico N° 29).

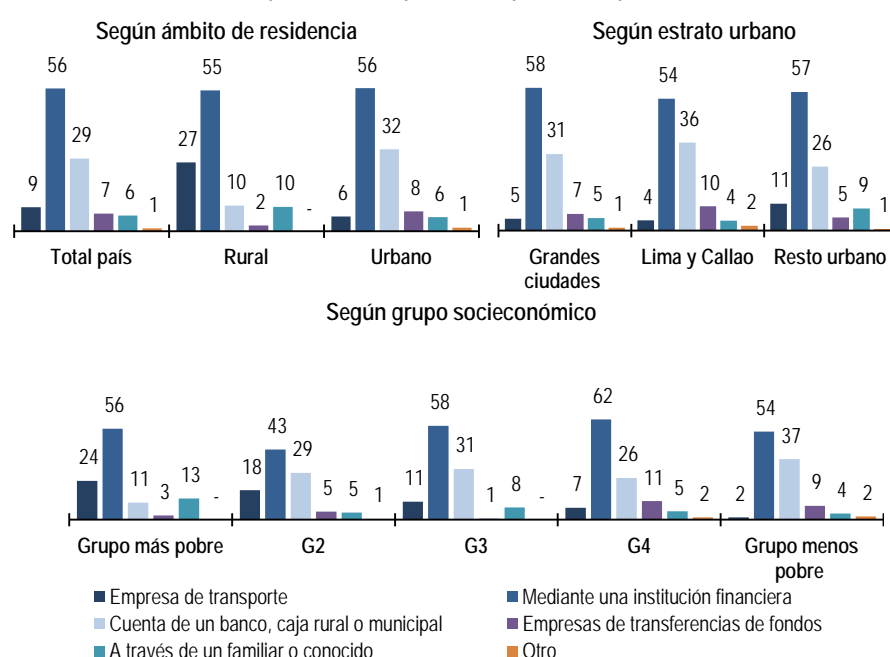
Gráfico N° 29: Envío de giros, transferencias y remesas
(Distribución porcentual)



Con relación a los medios para el envío de dinero, destacó también el uso de las empresas supervisadas. De las personas que enviaron dinero a otras ciudades y al exterior, un **56% lo hizo a través de la**

ventanilla de una institución financiera (sin que ello implique ser cliente), 29% lo envió vía cuenta de una empresa financiera y 7% utilizó los servicios de una ETF (ver Gráfico N° 30). Al igual que en el caso de la recepción de giros, transferencias y remesas, el uso de cuentas en el sistema financiero y de las ETF para enviar dinero es más reducido en el ámbito rural, donde cobra relevancia el uso de las empresas de transporte para dicho fin (27% de la población rural envió dinero a través de dicho medio). Esta situación se replica según grupo socioeconómico, observándose que a medida que empeora el nivel de vida, el uso de cuentas y ETF como medio para enviar dinero a otras ciudades y al exterior se reduce, mientras que se incrementa el uso de otros medios como empresas de transporte y amigos o conocidos.

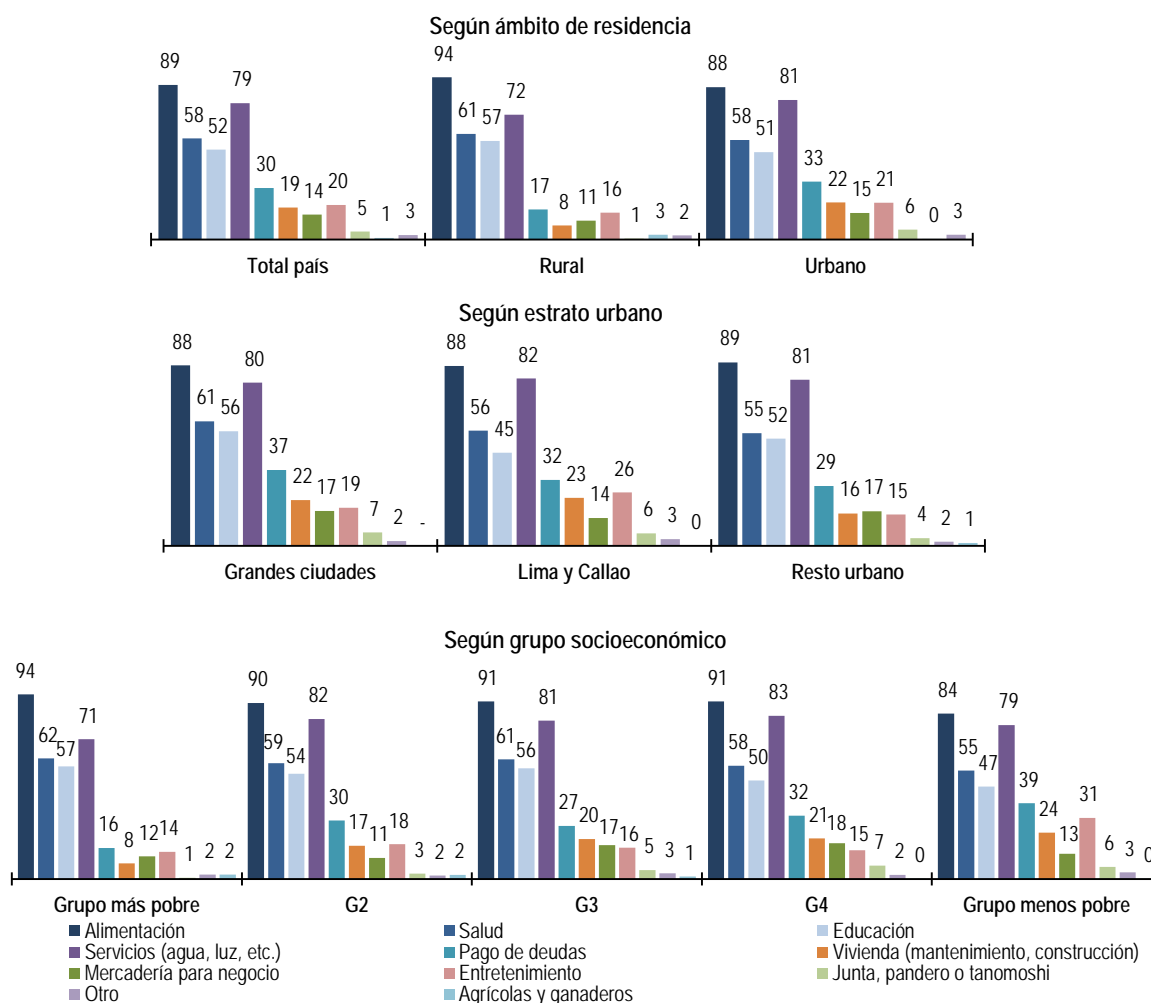
Gráfico N° 30: Medios empleados para el envío de giros, transferencias y remesas
(Distribución porcentual respecto de la población que envió dinero)



3.3.1.2. Pagos

El objetivo de esta sección fue lograr una aproximación al conocimiento de los pagos más frecuentes que efectúa la población adulta y los medios más utilizados para este fin. Se encontró que **los gastos más frecuentes a nivel nacional son en alimentación (89% de la población señaló realizar dicho gasto), servicios básicos (79%), seguidos en menor medida por salud (58%), educación (52%) y pago de deudas (30%)** (ver Gráfico N° 31). Este patrón fue similar en los distintos ámbitos de residencia y grupos socioeconómicos, no obstante, cabe resaltar algunas diferencias. Así, por ejemplo, el gasto asociado al pago de deudas es superior en el ámbito urbano (33%) respecto del rural (17%), así como el gasto asociado a vivienda (mantenimiento, construcción) y a entretenimiento es mayor en los grupos menos pobres respecto al más pobre.

Gráfico N° 31: Gastos realizados por la población
(Distribución porcentual)



En cuanto a la frecuencia de los gastos, el 59% de la población que indicó realizar gastos en alimentación manifestó hacerlo diariamente. Esta frecuencia de pago es similar en el área urbana (65% realiza este gasto diariamente); mientras que el 43% de la población rural afirmó realizar este gasto de manera semanal. Una menor frecuencia se observa en los gastos en salud, educación, servicios básicos y pago de deudas, pues la mayor parte de la población afirmó realizarlos de forma mensual, tanto a nivel nacional como en los ámbitos de residencia rural y urbana; en tanto que, un porcentaje importante de la población rural (34%) señaló realizar los pagos en educación anualmente. Asimismo, el 70% de la población rural indicó que realiza gastos en su vivienda, sea por construcción o mantenimiento, de manera anual.

El efectivo es el principal medio de pago empleado por la población, tanto a nivel nacional como en los distintos ámbitos de residencia. El uso de medios de pago distintos al efectivo, como tarjetas de débito o crédito es bastante reducido, y se da en el ámbito urbano principalmente para pagar los gastos de entretenimiento (ver Gráfico N° 32).

Gráfico N° 32: Medios de pago
(Distribución porcentual según tipo de gasto y medio de pago)

Medios de pago	Efectivo			Tarjeta			Internet			Otro		
	Total país	Rural	Urbano	Total país	Rural	Urbano	Total país	Rural	Urbano	Total país	Rural	Urbano
Alimentación	98	100	97	2	-	3	-	-	-	-	-	-
Salud	99	100	99	1	0	1	-	-	-	0	0	0
Educación	98	100	98	2	0	2	0	-	0			
Servicios (agua, luz, etc.)	99	100	98	1	0	1	1	-	1	-	-	-
Pago de deudas	99	100	98	1	0	1	0	-	0	0	-	0
Vivienda	98	100	98	1	-	1	1	-	1	0	-	0
Mercadería para negocio	99	100	99	1	-	1	-	-	0	0	-	0
Entretenimiento	94	100	93	6	-	7	0	-	1			
Junta, pandero o tanomoshi	100	100	100									
Otro	97	97	96	3	3	4						

3.3.2. Ahorros y cuentas de depósitos

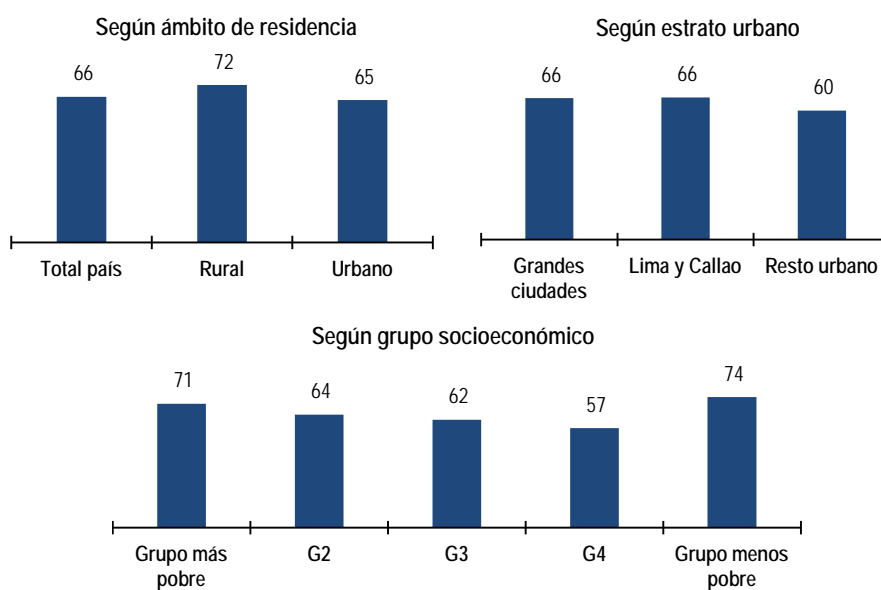
En esta sección se reportan los hallazgos de la Encuesta en torno a los hábitos de ahorro de la población y las motivaciones para ello. El concepto de ahorro que se utiliza en el estudio se refiere al dinero o bienes que se separan para el futuro. Además, se distingue entre ahorro voluntario, aquel que la población hace por voluntad propia, sea en forma de bienes o dinero guardado dentro y/o fuera del sistema financiero (SF), y el ahorro obligatorio, aquel referido a los aportes al sistema de pensiones y los depósitos por compensación de tiempo de servicio (CTS). Asimismo, se identifican las diversas formas de ahorro, aquellas que se realizan utilizando los servicios del sistema financiero, así como las que se dan fuera de él, sea a través de dinero guardado en efectivo o bienes para atender necesidades futuras, o la participación en grupos o asociaciones que tienen el propósito de ahorrar.

Por otro lado, se estima la tenencia de diversos tipos de cuentas de depósito en instituciones financieras, sean estas para fines de ahorro o no, y se identifican los principales motivos para no tener una cuenta entre aquellos que manifestaron no contar con una. Además, se analiza la percepción del valor que tienen las cuentas para la población en relación a las formas de ahorro fuera del sistema financiero, y se indaga sobre los atributos deseables de una cuenta de depósito.

3.3.2.1. Ahorros

De acuerdo con los resultados de la encuesta, alrededor del **66% de la población a nivel nacional ahorra, sea de forma voluntaria dentro y/o fuera del sistema financiero, o de forma obligatoria** (ver Gráfico N° 33)¹¹. Con relación al ahorro obligatorio, se consideró a la población que aporta a algún sistema de pensiones y/o tiene una cuenta CTS. Al respecto, se encontró que **el ahorro obligatorio es más importante en el área urbana** considerando los mayores niveles de formalidad en el empleo respecto del ámbito rural¹². Según información de la encuesta, el 25% de los habitantes urbanos cuenta con ahorro obligatorio, mientras que en el área rural esta proporción solo llega al 4% (ver Gráfico N° 34).

Gráfico N° 33: Población que ahorra de forma obligatoria y voluntaria
(Distribución porcentual)

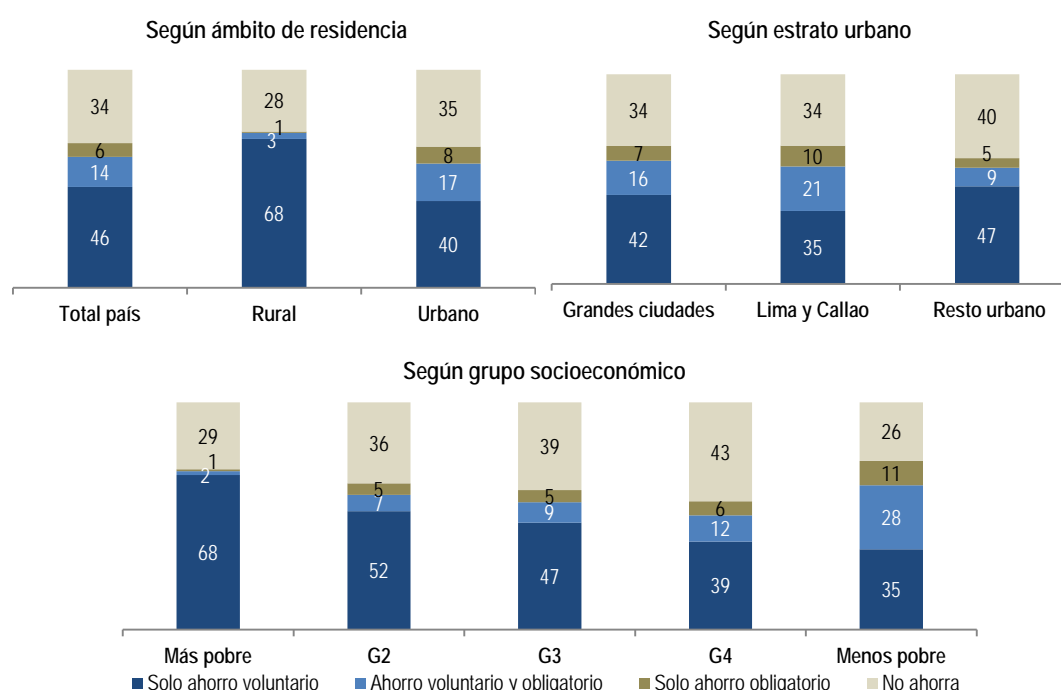


¹¹ A fin de identificar la proporción de personas que ahorra, se tomó la información recogida en diversas preguntas de la encuesta, que indagan sobre el ahorro en bienes para el futuro, ahorro en dinero tanto en instituciones financieras como a través de otros medios, tenencia de cuentas de depósito a plazo y CTS, así como el ahorro en dinero o bienes destinado a cubrir los gastos en la vejez.

¹² De acuerdo al documento "Perú: Evolución de los indicadores de empleo e ingresos por departamento, 2004-2015" del INEI, el porcentaje de empleo formal en el área urbana al 2015 fue de 34%, mientras que en el área rural se ubicó en 4%.

A fin de determinar el **ahorro voluntario** se consideró a la población que manifestó haber guardado bienes para el futuro y dinero bajo diversas formas, tanto dentro como fuera del sistema financiero; así como aquellos que sin haber señalado explícitamente que guardaron dinero en una institución financiera, reportaron tener cuentas a plazo. Como resultado se encontró que **60% de la población a nivel nacional ahorra por voluntad propia**. La diferencia es notable si comparamos el ahorro voluntario por ámbito de residencia, mientras que en el ámbito urbano el 57% de la población ahorra de forma voluntaria, este porcentaje se eleva a 71% en el área rural (ver Gráfico N° 34). Las diferencias son similares si se analizan los resultados por grupo socioeconómico, según el cual 64% de la población menos pobre ahorra voluntariamente, mientras que dicha proporción llega a 70% en el caso de la población más pobre.

Gráfico N° 34: Población según ahorro obligatorio y/o voluntario
(Distribución porcentual)

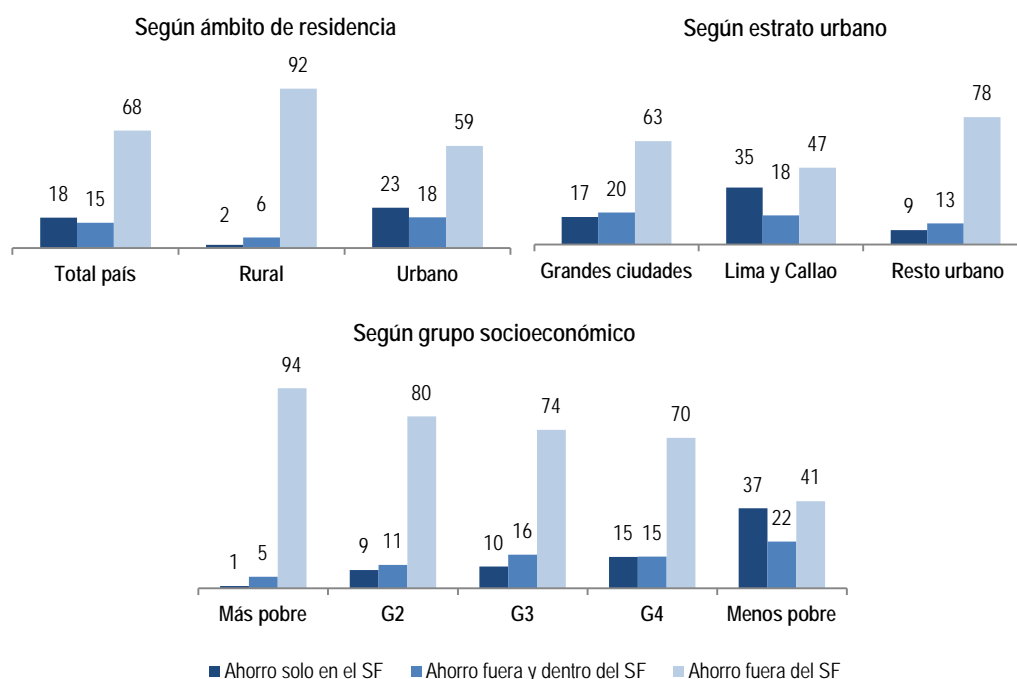


Sin embargo, los resultados a nivel nacional indican que el ahorro voluntario se da principalmente fuera del SF (68% tienen ahorros solo fuera del SF), y en menor medida en el SF (18% tiene ahorros solo en el SF). Además, existe un porcentaje de la población que manifiesta haber mantenido ahorros simultáneamente, dentro del SF y fuera de él (15%). Por tanto, se podría decir que el **32% de la población que ahorra lo hace en el SF**. Una estructura similar del ahorro se observa por ámbito de residencia y aunque la importancia del ahorro exclusivamente fuera del SF es mucho mayor en el área rural, no deja de ser importante también en el área urbana. **El 92% de los pobladores rurales que ahorra manifestó haber guardado bienes y/o dinero solo fuera del SF, proporción que en el área urbana llega a 59%** (ver Gráfico N° 35). Estos porcentajes de la población constituyen parte de la demanda potencial que las empresas del sistema financiero deberían atraer, sobre todo en las zonas rurales, donde el mercado no atendido es más amplio (solo el 8% de la población rural que ahorra utilizó el sistema financiero).

Estos porcentajes varían para el ámbito urbano, donde se reporta un mayor uso de los servicios del sistema financiero para ahorrar. **El 41% de los habitantes urbanos que ahorran manifestó utilizar el SF: 23% usó exclusivamente el SF y 18% también mantiene ahorros fuera de él**. Estas diferencias en el uso de los servicios financieros se observan incluso dentro del mismo ámbito urbano. Así, mientras que el 53% de la población que ahorra en Lima Metropolitana y Callao usa los servicios de las instituciones financieras, en las ciudades pequeñas (resto urbano) esta proporción no es ni la mitad (22%), existiendo

un elevado porcentaje que ahorra solo fuera del SF (78%).

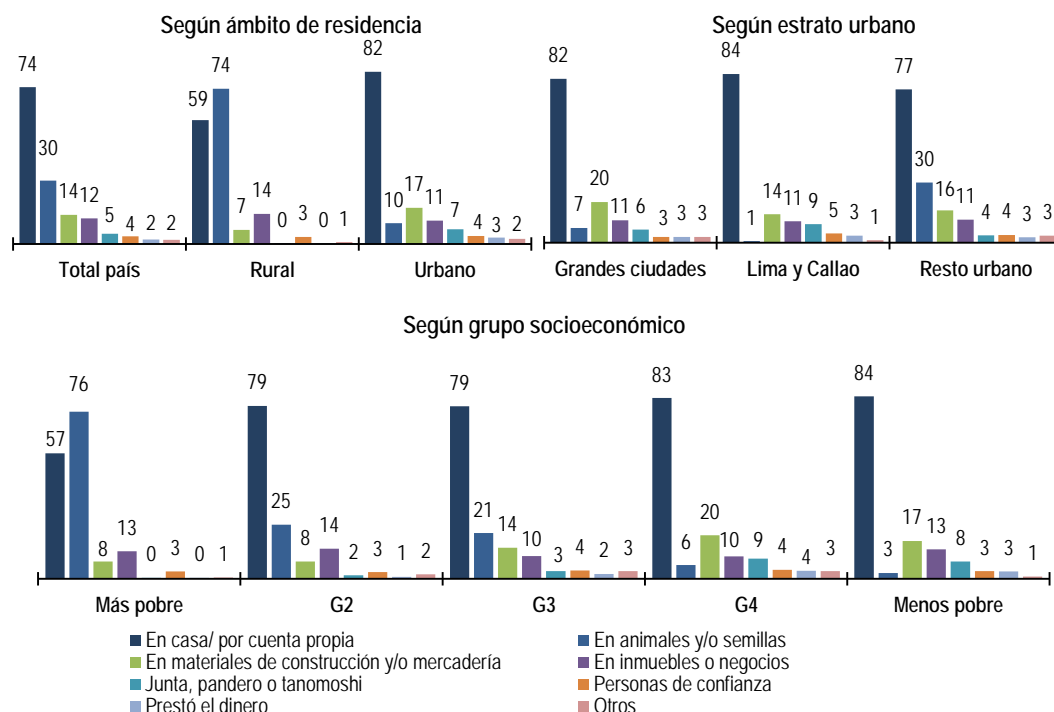
Gráfico N° 35: Población que ahorra voluntariamente dentro y fuera del Sistema Financiero
(Distribución porcentual respecto de la población que ahorra voluntariamente)



Por nivel socioeconómico se refleja una disparidad aún más acentuada a la encontrada por ámbito geográfico. **El ahorro de la población más pobre se da principalmente fuera del sistema financiero.** De acuerdo a los resultados de la encuesta, el 94% de la población más pobre que ahorra indicó haber guardado o separado bienes y/o dinero fuera del SF, mientras que 6% manifestó haber ahorrado en instituciones financieras (1% exclusivamente y 5% también fuera de ellas). A medida que la población mejora su nivel de vida, el uso de mecanismos de ahorro distintos a los servicios ofrecidos por el sistema financiero va disminuyendo, y el ahorro a través de instituciones financieras se incrementa. Así, por ejemplo, entre la población del grupo menos pobre que ahorra de manera voluntaria, el 59% lo hace en instituciones financieras (37% exclusivamente en ellas y 22% también en otras formas de ahorro) y 41% a través de bienes o dinero fuera del sistema financiero (ver Gráfico N° 35).

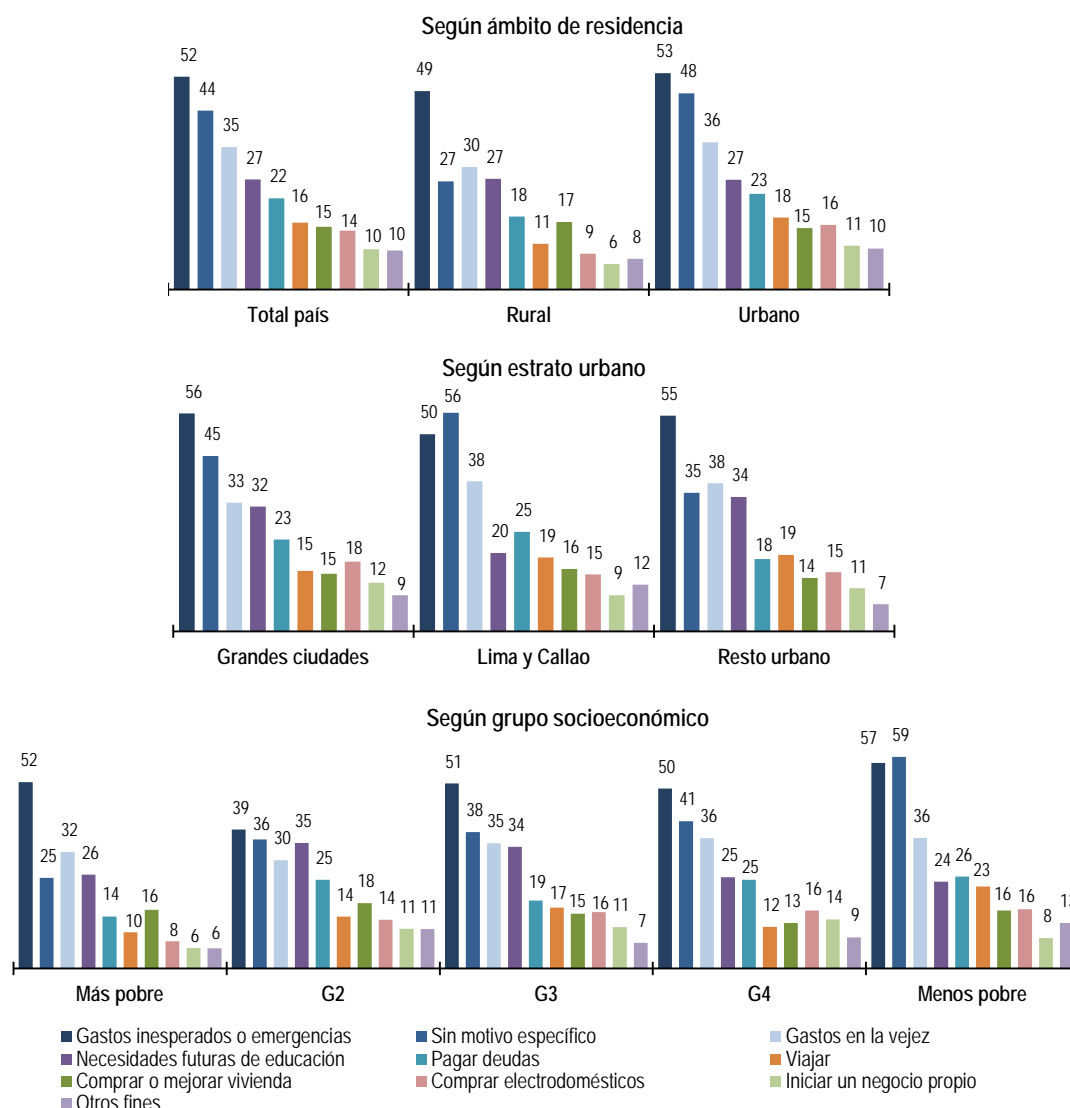
Respecto al ahorro fuera del sistema financiero, se encontró que **a nivel nacional el ahorro en casa es el más frecuente: 74% de las personas señaló haber guardado dinero en casa o por su cuenta** (ver Gráfico N° 36). Otras formas importantes de ahorro se dan a través de bienes, tales como animales y semillas (30%), materiales de construcción y mercadería (14%) e inmuebles (12%). Además, 5% utilizó juntas, panderos o tanomoshi, y 4% se lo dio a familiares, amigos y personas de confianza. El ahorro en casa es la alternativa preferida también en el ámbito urbano (principalmente en Lima y Callao, y las grandes ciudades), seguido del ahorro a través de materiales de construcción y mercadería, e inmuebles. Aunque el ahorro en casa es igualmente frecuente en el ámbito rural (59%), **los pobladores rurales suelen ahorrar principalmente en bienes, a través de animales y semillas** (74% de la población rural que ahorra fuera del sistema financiero lo hace a través de ambos bienes).

Gráfico N° 36: Ahorro fuera del Sistema Financiero
(Distribución porcentual respecto de la población que ahorra fuera del sistema financiero)



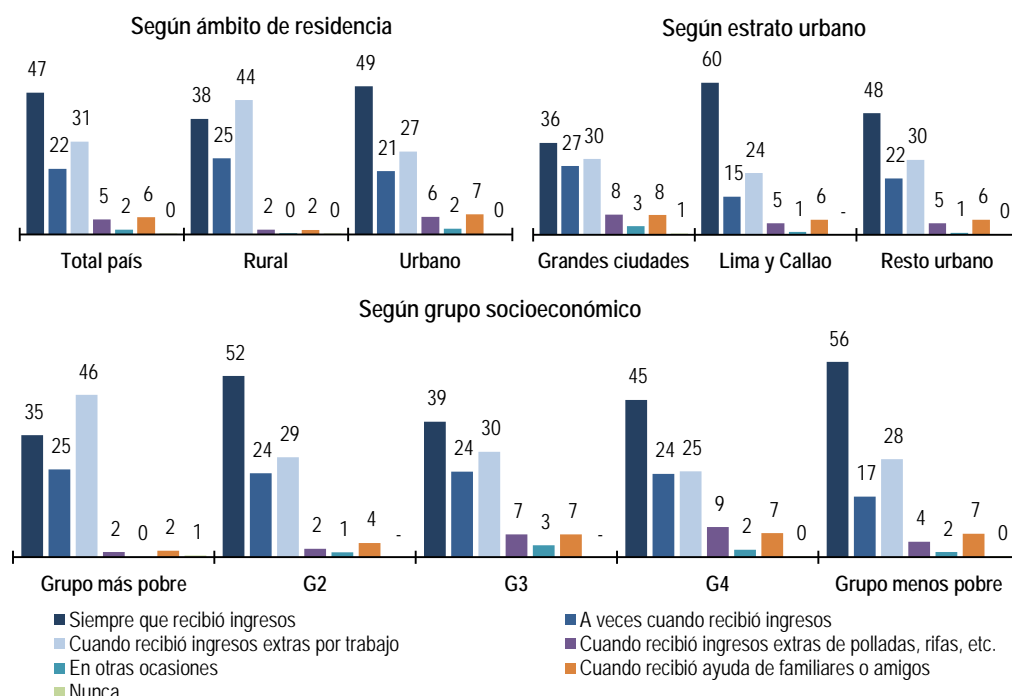
Con relación a las principales **motivaciones para ahorrar**, se consultó a la población acerca de las razones por las que guardó o separó dinero tanto dentro como fuera del sistema financiero. **El 52% de la población a nivel nacional que separó o guardó dinero lo hizo para cubrir gastos inesperados o emergencias**, 44% sin motivo específico, 35% indicó que lo hizo para cubrir gastos en la vejez, 27% para cubrir necesidades futuras de educación y 22% para pagar deudas. Es interesante notar que en casi todos los ámbitos geográficos y grupos socioeconómicos el ahorro para cubrir gastos inesperados o emergencias es la principal motivación para separar dinero, lo cual podría estar reflejando la baja penetración de los productos de seguros. No obstante, la proporción de personas que indicó guardar o separar dinero sin ningún motivo específico más que para ahorrar se incrementa a medida que mejora el nivel socioeconómico, convirtiéndose en la principal motivación para el grupo menos pobre, así como para los habitantes de Lima Metropolitana y Callao (ver Gráfico N° 37).

Gráfico N° 37: Motivos por los que la población guardó o separó dinero
(Distribución porcentual respecto de la población que ahorró en dinero dentro y fuera del SF)



En cuanto a la oportunidad en que se ahorra, la mayoría de la población a nivel nacional y en los distintos ámbitos de residencia separa o guarda dinero siempre que recibe ingresos o cuando recibe ingresos extras por trabajo (campañas, ventas extraordinarias, gratificaciones, bonos, etc.) (ver Gráfico N° 38). Esta situación se mantiene a lo largo de la población de los distintos estratos urbanos, así como para casi todos los grupos socioeconómicos. En el caso del grupo menos pobre el ahorro se da principalmente cuando la población recibe ingresos extras.

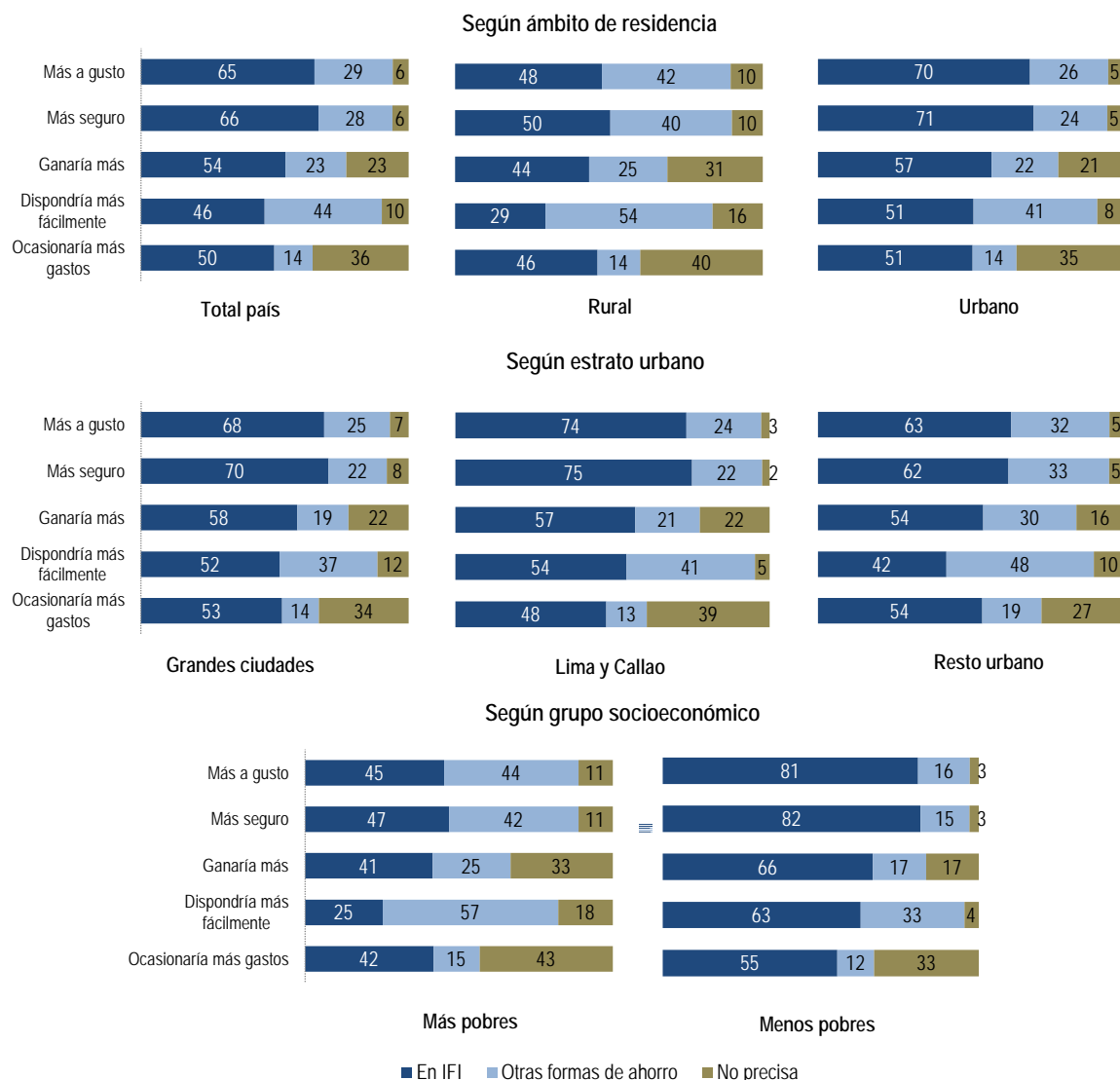
Gráfico N° 38: Frecuencia u ocasiones en la que separó o guardó dinero
(Distribución porcentual respecto de la población que separó o guardó dinero)



A fin de conocer la percepción de la población acerca del ahorro en instituciones financieras respecto a otras formas de ahorro, se consultó a los encuestados por la opción que consideran sería de su preferencia, la más segura, rentable, flexible y de menor costo para guardar dinero para el futuro. Los resultados a nivel nacional indican que la población se sentiría más a gusto ahorrando en una institución financiera (65%), respecto de otras formas de ahorro (en casa, junta, pandero, con amigos), donde además su dinero estaría más seguro (70%) y ganaría más (54%). Sin embargo, ahorrar en el SF es percibido como la forma de ahorro más costosa, en términos de gastos y tiempo (50%). Sobre la facilidad para disponer del dinero, la percepción de la población sobre la flexibilidad de las entidades financieras es similar a la de otras formas de ahorro: 46% consideran que sería más fácil disponer de los ahorros en el sistema financiero versus 40% en otras formas de ahorro. Este escenario se repite para el ámbito urbano, sin embargo difiere del observado en el área rural, donde la preferencia por las instituciones financieras como posible forma de ahorro no resulta tan evidente.

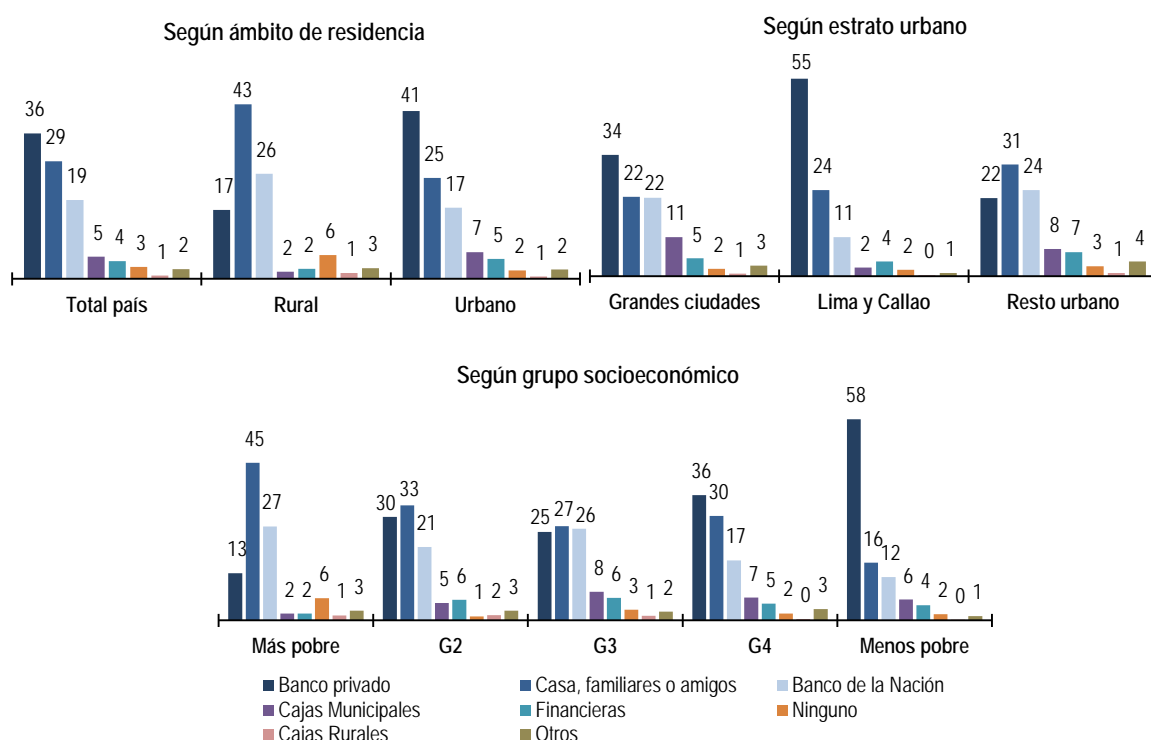
El 48% de los pobladores rurales señaló que se sentiría más a gusto en una entidad financiera, mientras que 42% indicó que lo haría en otras formas de ahorro. Con relación a la opción más segura, el 50% de la población rural considera que su dinero estaría más seguro en una institución financiera y 40% en otras formas de ahorro. Sobre la facilidad para disponer del dinero, la mayoría de los pobladores rurales (54%) percibe a las otras formas de ahorro como más flexibles frente a las entidades financieras. No obstante, estas últimas son consideradas como la opción más rentable y al mismo tiempo la que le implicaría mayores costos en gastos y tiempo (ver Gráfico N° 39).

Gráfico N° 39: Percepción del lugar donde guardaría dinero para el futuro
(Distribución porcentual según percepción)



Otra forma de capturar la preferencia del encuestado frente a diversas opciones de ahorro, incluyendo tipos de entidades financieras y mecanismos de ahorro fuera del SF, fue preguntando a la población sobre dónde guardarían S/. 1,000 para el futuro. Al respecto, el **36% de la población a nivel nacional** indicó que preferiría guardar en un banco privado, 29% en casa, con familiares o amigos, y 19% en el Banco de la Nación. Estas dos últimas opciones son las preferidas en el ámbito rural: 43% de la población rural preferiría guardar en casa o con personas de confianza y 26% en el Banco de la Nación, al igual que en las pequeñas ciudades urbanas, lo cual sería indicio de la escasa presencia del sistema financiero privado en las zonas rurales y ciudades más alejadas (ver Gráfico N° 40).

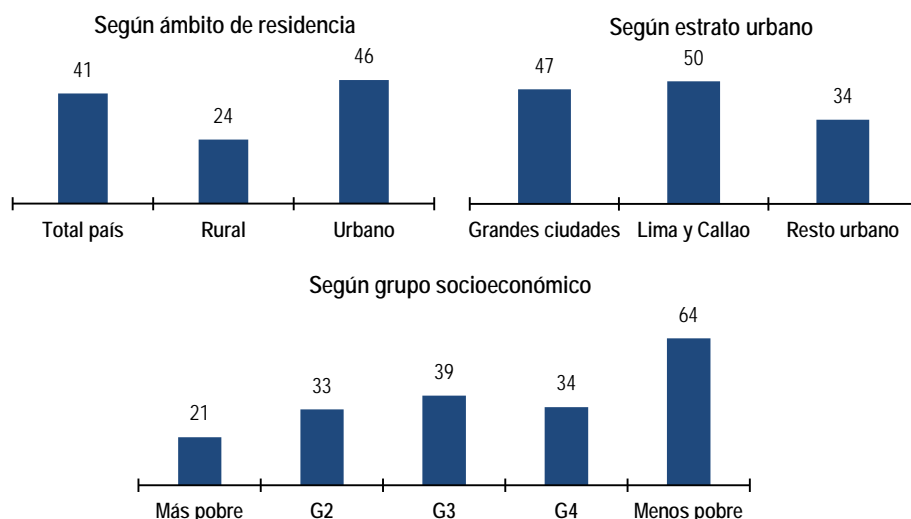
Gráfico N° 40: ¿Dónde guardaría S/. 1,000 para el futuro?
(Distribución porcentual)



3.3.2.2. Cuentas de depósitos

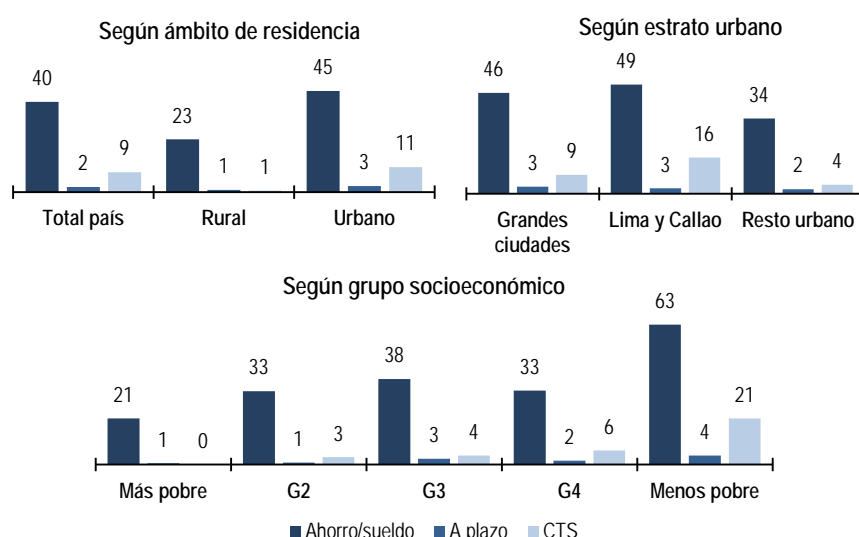
Alrededor del 41% de la población a nivel nacional posee al menos una cuenta en el sistema financiero, ya sea de ahorros, CTS o a plazo. La tenencia de cuentas se eleva a 46% en el ámbito urbano, mientras que en el área rural solo el 24% la población señaló tener al menos una cuenta en el sistema financiero. Las diferencias en la tenencia de cuentas también son notorias por estrato urbano y nivel socioeconómico. Así, mientras en Lima y Callao casi la mitad de la población tiene una cuenta en el sistema financiero, este porcentaje solo llega a 34% en las pequeñas ciudades urbanas. En tanto, solo el 21% de la población más pobre señaló tener al menos una cuenta en alguna institución financiera, comparado con el 64% en el grupo menos pobre (ver Gráfico N° 41).

Gráfico N° 41: Tenencia de cuentas de depósito
(Distribución porcentual)



Respecto a los tipos de cuenta, el 40% de la población a nivel nacional tiene una cuenta de ahorro o cuenta sueldo, 9% tiene una cuenta CTS¹³ y solo el 2% una cuenta a plazo. En el ámbito urbano, el 45% de la población indicó tener al menos una cuenta de ahorro, porcentaje que se reduce a 23% en el área rural. La diferencia se hace más notoria en la tenencia de cuentas CTS (11% versus 1%), debido a la mayor informalidad en el empleo rural respecto del urbano. Estas disparidades también se reflejan dentro del ámbito urbano, donde la tenencia de cuentas de ahorro y CTS es claramente inferior en las pequeñas ciudades comparado con Lima Metropolitana y Callao, y las grandes localidades (ver Gráfico N° 42).

Gráfico N° 42: Población que tiene una cuenta de ahorros, a plazo, y CTS
(Distribución porcentual)

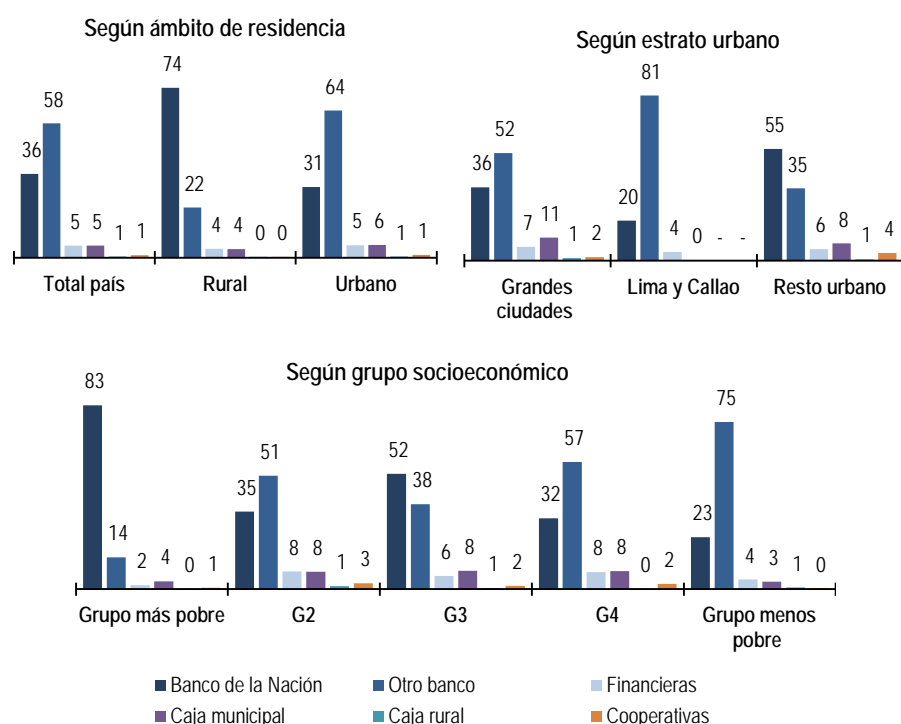


Con relación al tipo de entidad donde la población suele tener sus cuentas, se encontró que en el caso de los depósitos de ahorro, el 58% de la población con cuenta la tiene en algún banco privado y el 36% en el Banco de la Nación. Si bien esta situación se repite en Lima y Callao, y las grandes ciudades urbanas, difiere para el área rural y las pequeñas ciudades urbanas, donde el 74%

¹³ La CTS es otorgada a los trabajadores que se encuentren empleados bajo el régimen laboral común de la actividad privada y que tienen como mínimo una jornada de 4 horas diarias o 20 horas semanales.

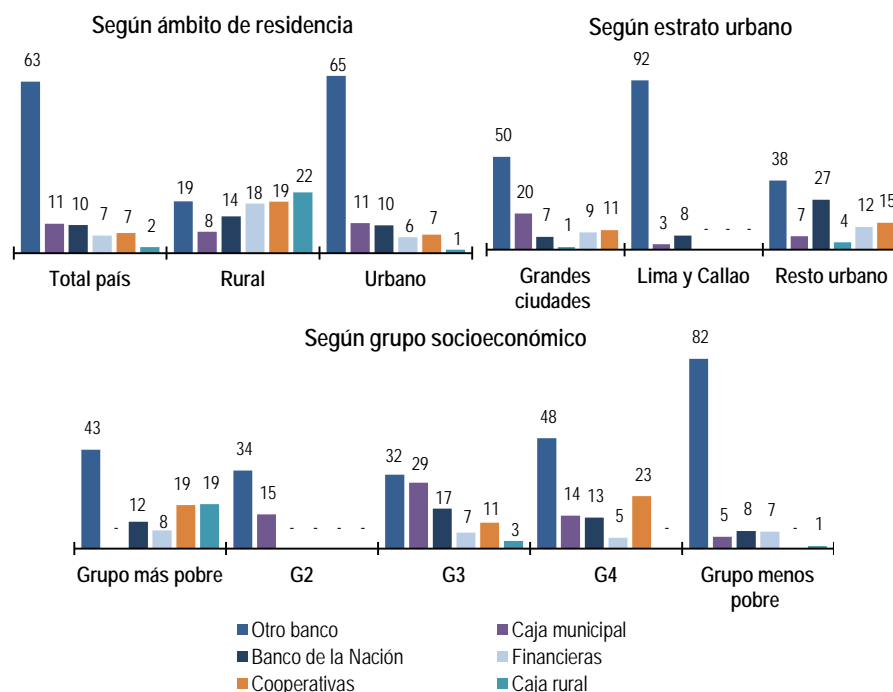
y 55% de la población que tiene cuenta, respectivamente, mantienen sus depósitos de ahorro en el Banco de la Nación. El mayor uso de la banca estatal en estas zonas sería el resultado de la escasa presencia de la banca privada, sumado a la naturaleza de las cuentas de ahorro, usadas principalmente para recibir sueldos o transferencias del Estado (ver Gráfico N° 43). Del mismo modo, el 83% de la población más pobre indicó tener sus cuentas en el Banco de la Nación, probablemente asociadas a transferencias del Programa Juntos o Pensión 65.

Gráfico N° 43: Tipo de entidad donde tiene alguna cuenta de ahorro o sueldo
(Distribución porcentual respecto de la población que tiene alguna cuenta de ahorro)



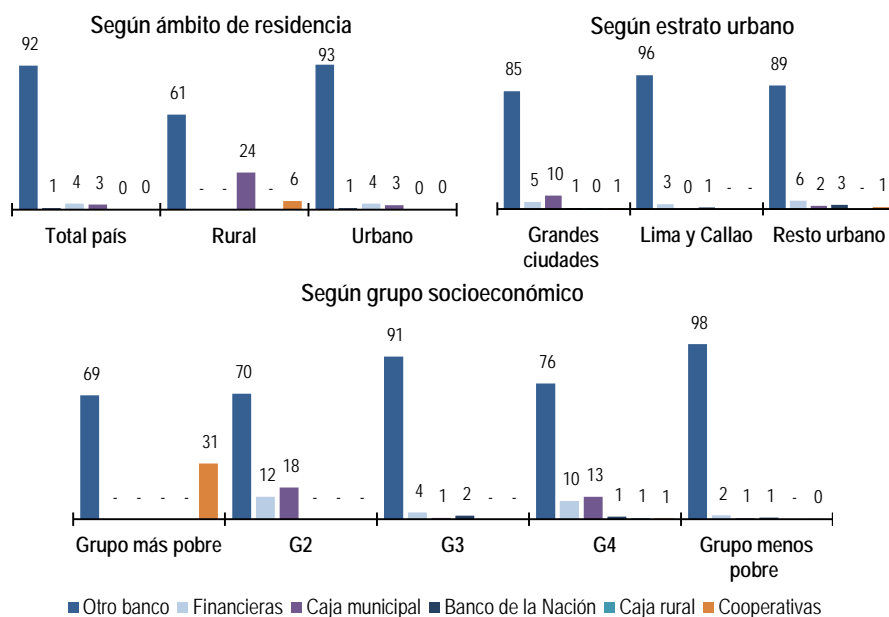
Del mismo modo, los bancos privados son las entidades más usadas para mantener cuentas a plazo: el 63% de la población con alguna cuenta a plazo indicó tenerla en un banco privado. No obstante, a diferencia de las cuentas de ahorro, se observa un mayor porcentaje de usuarios de otros tipos de entidades, tales como las Cajas Municipales (11%) y empresas financieras (7%), lo cual se explicaría por las mayores tasas ofrecidas por estas entidades para los depósitos a plazo en comparación a los bancos. Asimismo, la importancia del Banco de la Nación se reduce debido a que solo es posible hacer depósitos a plazo en esta entidad cuando esta constituya única oferta bancaria, tal como ocurre en algunas localidades remotas. El mayor uso de la banca privada se da en el área urbana (65% de la población señaló tener sus cuentas a plazo en un banco), en tanto que en el área rural, la proporción de usuarios de otros tipos de entidades, como cajas rurales, cooperativas y empresas financieras se incrementa (ver Gráfico N° 44).

Gráfico N° 44: Tipo de entidad donde tiene alguna cuenta a plazo
(Distribución porcentual respecto de la población que tiene alguna cuenta a plazo)



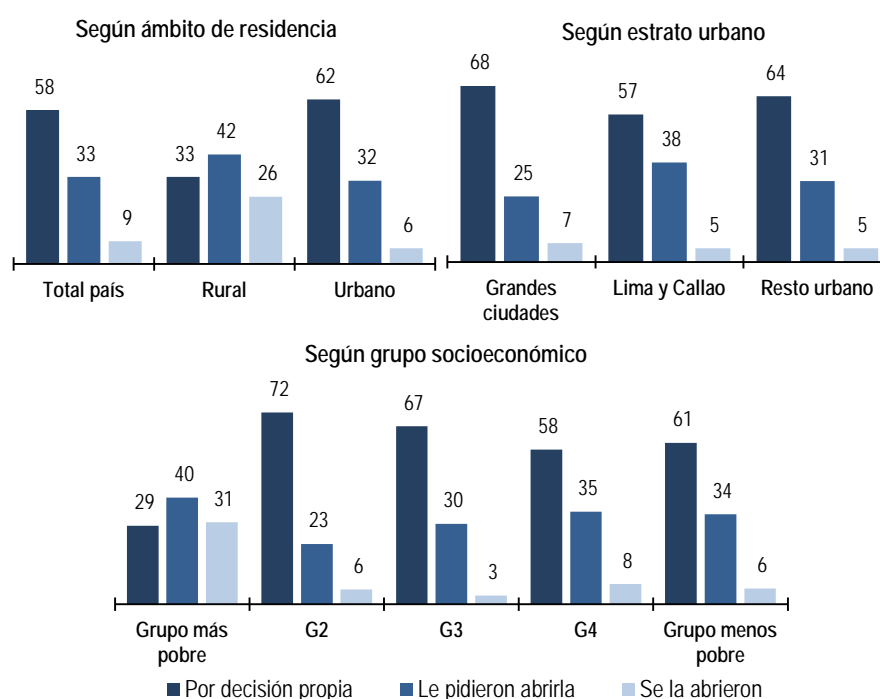
Con relación a las cuentas CTS, estas son mantenidas principalmente en la banca privada: **92% de la población con CTS tiene su cuenta en un banco**. La proporción de usuarios de la banca privada es similar en el área urbana (93%). Aunque la tenencia de cuentas CTS es reducida en el ámbito rural, se observa un mayor uso de otro tipo de entidades a las que probablemente tengan un mayor acceso, tales como las cajas municipales y cooperativas (ver Gráfico N° 45).

Gráfico N° 45: Tipo de entidad donde tiene alguna cuenta CTS
(Distribución porcentual respecto de la población que tiene una cuenta CTS)



Al indagar sobre la toma de **decisión para la apertura de una cuenta**¹⁴, es decir si fue abierta por decisión propia o por sugerencia o exigencia de un tercero, se encontró que **el 58% de la población que abrió su última cuenta durante el 2014 señaló haberlo hecho por decisión propia**, mientras que **el 42% indicó que su cuenta fue abierta por o a pedido de un tercero** (ver Gráfico N° 46), principalmente el empleador (cuentas CTS y cuenta sueldo) o el gobierno. **La proporción de personas cuyas cuentas fueron abiertas por o a solicitud de un tercero es mayor en el ámbito rural (68%) comparado con el área urbana (38%).** Además, mientras que en el área urbana la solicitud de apertura proviene principalmente del empleador, en el área rural las cuentas son abiertas mayormente por el gobierno, al tratarse de cuentas para la recepción de transferencias, pensiones o sueldos.

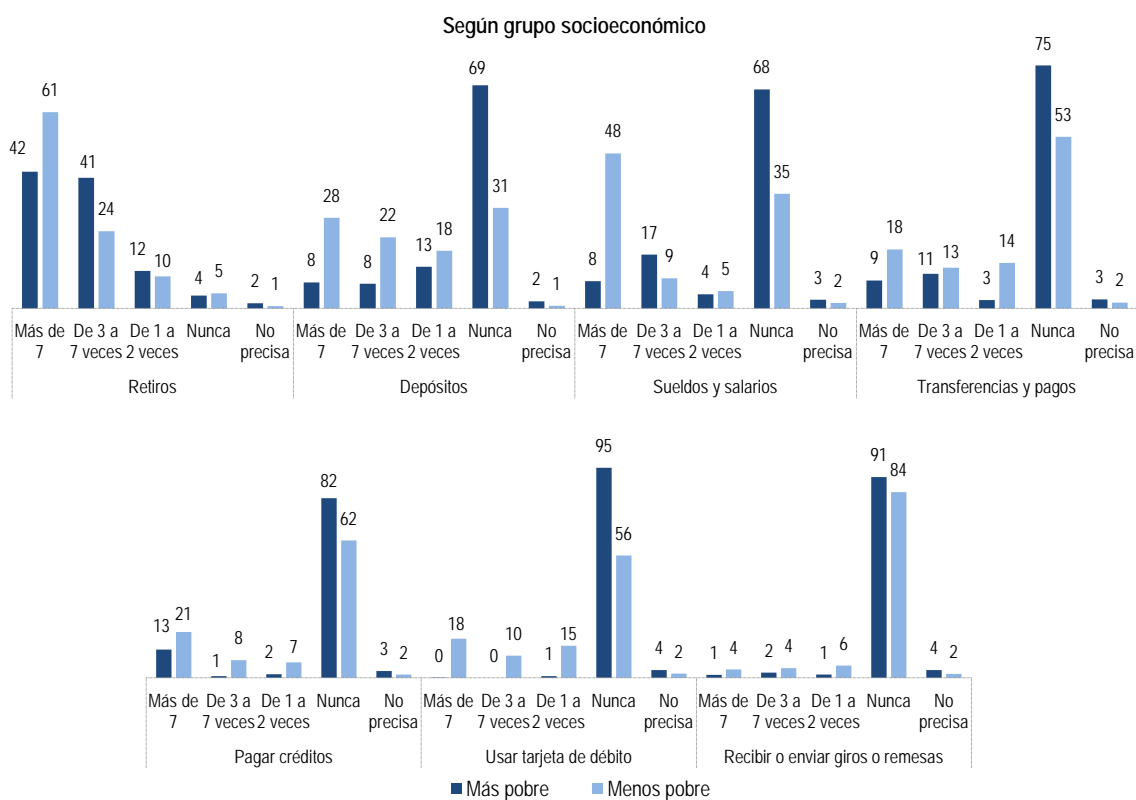
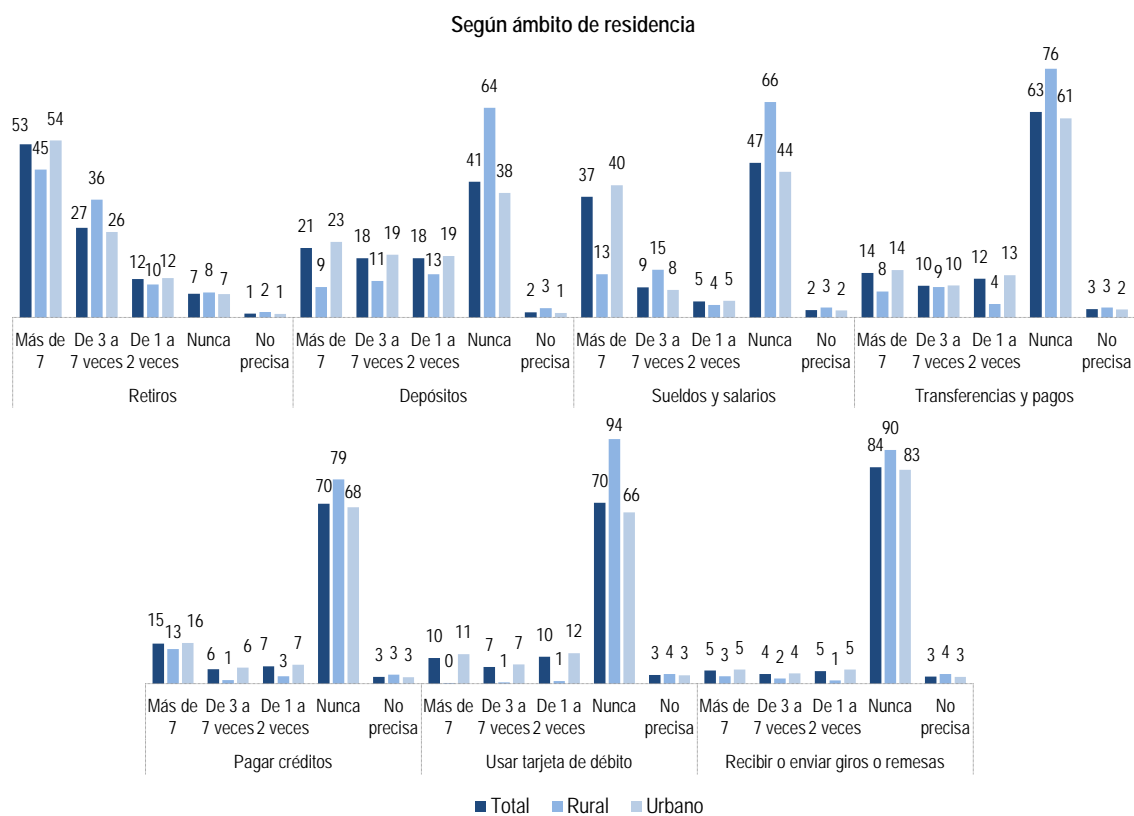
Gráfico N° 46: Decisión de apertura de su última cuenta en el 2014
(Distribución porcentual respecto de la población que abrió una cuenta en 2014)



Con relación al **uso de las cuentas**, se consultó a la población sobre la frecuencia con la que realizó operaciones con sus cuentas a través de oficinas, cajeros automáticos, agentes o tarjetas de débito. Se encontró que **a nivel nacional, las cuentas son usadas con mayor frecuencia (más de 7 veces) para efectuar retiros (53%), recibir sueldos o salarios (37%) y efectuar depósitos (21%), y en menor medida para pagar créditos (15%) y hacer transferencias y pagos (14%)** (ver Gráfico N° 47). Estas operaciones son también las más frecuentes entre los habitantes urbanos, para los que se reportan proporciones similares. **En el ámbito rural, las cuentas son usadas principalmente para retirar dinero, efectuar depósitos y recibir sueldos o salarios.** El 45% de la población rural que realizó alguna operación durante el 2014, indicó haber efectuado retiros más de 7 veces en el año, 13% indicó haber recibido sueldos o salarios y solo 9% señaló haber realizado depósitos con dicha frecuencia. La naturaleza transaccional de las cuentas (asociadas principalmente a transferencias del Estado) se hace mucho más evidente entre la población más pobre, que reporta como operaciones más frecuente el retiro de dinero (42% más de 7 veces) y la recepción de sueldos o salarios (18% de 3 a 7 veces).

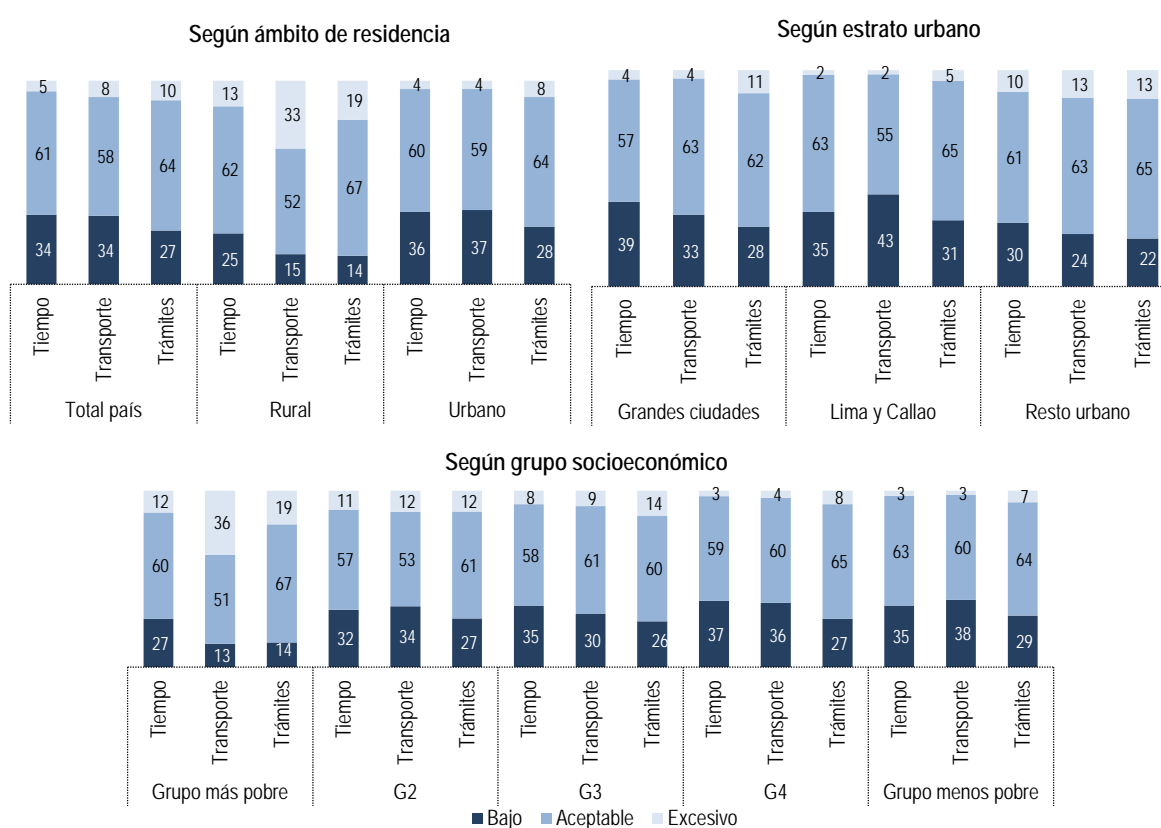
¹⁴ Se preguntó por la decisión de apertura de una cuenta entre aquellos que manifestaron haber abierto alguna durante el año 2014.

Gráfico N° 47: Frecuencia con la que realizaron operaciones con las cuentas durante el 2014
(Distribución porcentual respecto de la población con cuenta de depósito)



A fin de conocer la **percepción de los usuarios del sistema financiero sobre los costos de abrir una cuenta en una entidad financiera**, se le pidió a la población, con al menos una cuenta, calificar (como bajo, aceptable o excesivo) el costo en tiempo, transporte y trámites que le tomó abrir la última de ellas. **Más de la mitad de la población con cuenta a nivel nacional consideró que el costo de abrir su última cuenta, en términos de tiempo, transporte y trámites, fue aceptable** (ver Gráfico N° 48). La percepción fue la misma en el ámbito urbano, donde la mayoría consideró este costo como bajo o aceptable. Si bien esta apreciación también fue común entre los pobladores rurales, un porcentaje importante de ellos (33%) consideró excesivos los costos en transporte, probablemente debido a las largas distancias que tienen trasladarse para acceder a alguna oficina del sistema financiero¹⁵.

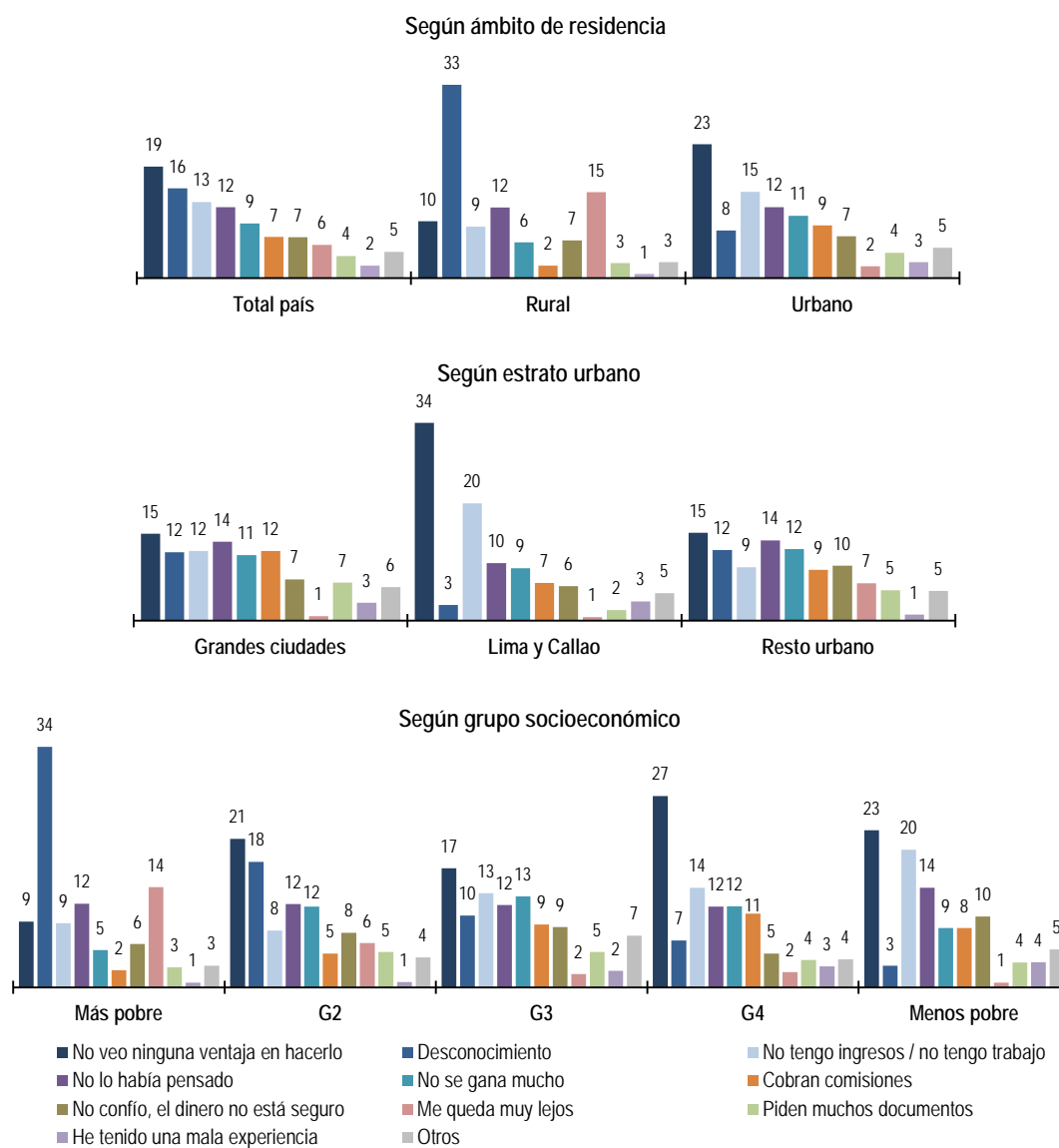
Gráfico N° 48: Costo en términos de tiempo de la apertura de una cuenta de depósitos
(Distribución porcentual respecto de la población que tiene una cuenta de depósitos)



Por otro lado, al indagar por las **principales razones para no tener una cuenta en el sistema financiero** entre los no usuarios de los productos de ahorro, se encontró que del 59% de la población que señaló no tener cuenta, **19% no ve ninguna ventaja en tener una, 16% no la tiene por desconocimiento y 13% porque no tiene ingresos o trabajo**. Estos motivos son también los más frecuentes entre la población urbana, que además señala el bajo rendimiento (no se gana mucho) y los costos (cobran comisiones) como otras razones para no utilizar el sistema financiero. Por el contrario, el **desconocimiento y la lejanía de las entidades son los principales motivos que han limitado el acceso de la población rural (33% y 15%, respectivamente) y la población más pobre (34% y 14%, respectivamente) a las cuentas de depósito** (ver Gráfico N° 49). Los resultados no solo ponen en evidencia la necesidad de productos de ahorro que se ajusten a las necesidades y expectativas de la población, sino también la necesidad de sensibilizar y educarla financieramente.

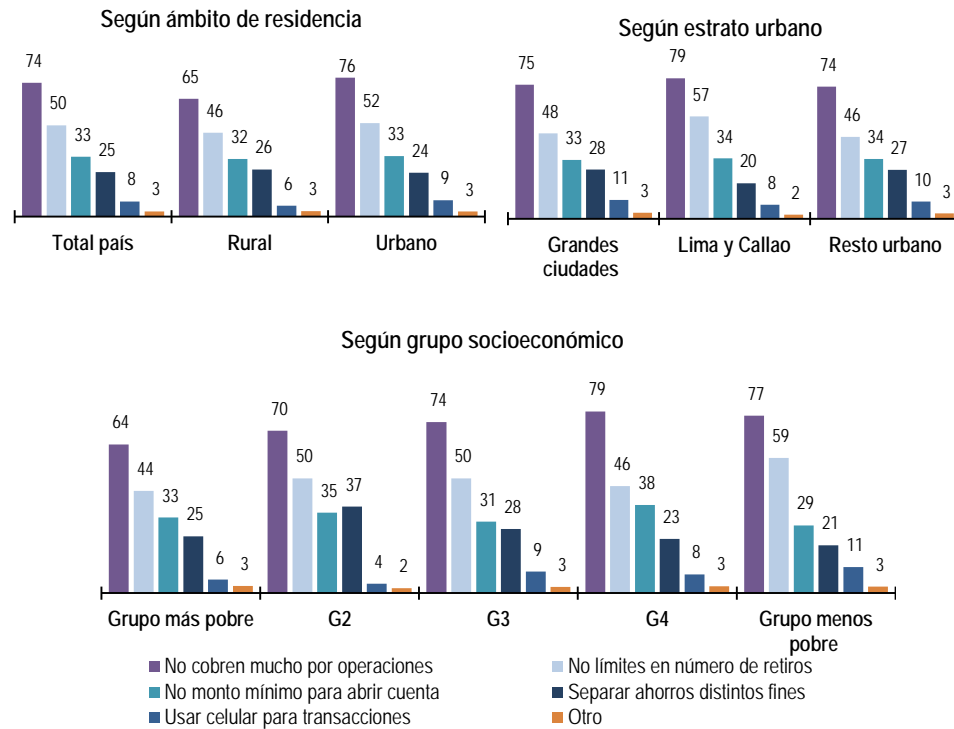
¹⁵ De acuerdo a los resultados de la encuesta, el poblador rural se demora en promedio cerca de dos horas para acceder a la oficina más cercana a su vivienda o centro de trabajo.

Gráfico N° 49: Motivos para no tener una cuenta de depósitos
(Distribución porcentual respecto de la población que no tiene cuenta)



Al consultar por los atributos deseables de una cuenta de depósito, el 74% de la población a nivel nacional indicó que le gustaría que no le cobren mucho por realizar operaciones con sus cuentas de depósito. Esta característica es la más valorada por la población tanto del ámbito urbano como rural, así como por los distintos grupos socioeconómicos. Otras características igualmente importantes para la población en todos los estratos son que la cuenta no tenga límites en el número de retiros, y que no haya monto mínimo para abrirla (ver Gráfico N° 50).

Gráfico N° 50: Característica más importante de una cuenta de depósitos
(Distribución porcentual)



3.3.3. Financiamiento y créditos del sistema financiero

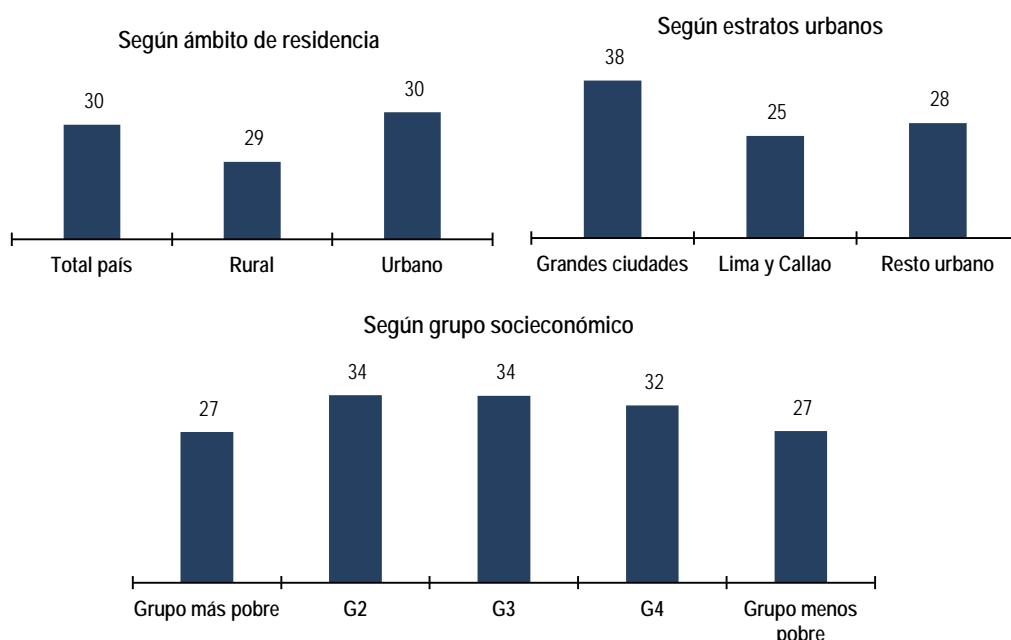
En esta sección se reportan los principales hallazgos respecto a los hábitos de la población peruana en el financiamiento de sus actividades y gastos en general. La encuesta buscó indagar, entre otros temas, sobre las fuentes de financiamiento, tanto dentro como fuera del sistema financiero, las preferencias hacia algún tipo de acreedor y los criterios utilizados para la elección de la fuente de crédito. Se consideraron como fuentes de financiamiento fuera del sistema financiero a las cooperativas, amigos, familiares, prestamistas, usureros, casas de empeño, agiotistas, ONG, banco comunal, tiendas, bodegas, proveedores, entre otros.

En relación a los créditos otorgados por el sistema financiero, se exploró sobre las características deseables del préstamo desde la perspectiva del usuario, así como su percepción respecto a los costos del proceso para la obtención de un crédito. Todo ello con la finalidad de identificar posibles barreras al acceso al crédito relacionadas a la adecuación de los productos a las necesidades y expectativas de la población.

3.3.3.1. Financiamiento

Los resultados de la encuesta mostraron que **el 30% de la población a nivel nacional solicitó algún préstamo dentro o fuera del SF** durante el 2014, registrándose similar proporción en el área rural y en el agregado urbano. No obstante, dentro del ámbito urbano el porcentaje de solicitud de crédito fue superior en las grandes ciudades (38%), en relación a Lima Metropolitana y Callao (25%) y las pequeñas ciudades (28%) (ver Gráfico N° 51). El porcentaje de población que solicitó créditos no presentó diferencias significativas entre grupos socioeconómicos.

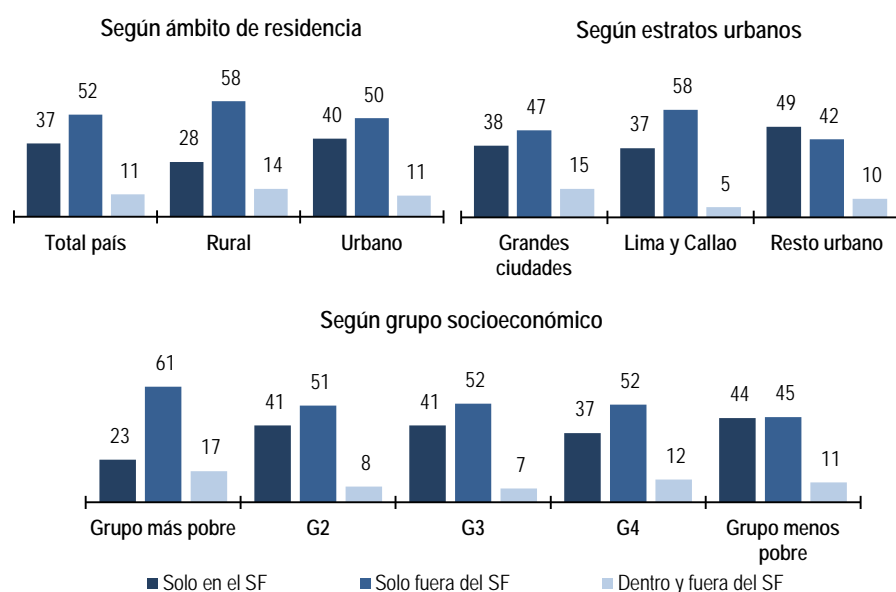
Gráfico N° 51 : Población que solicitó algún préstamo dentro o fuera del Sistema Financiero
(Distribución porcentual)



De otro lado, se encontró que **más de la mitad (52%) de la población que solicitó algún préstamo, manifestó haberlo hecho solo a fuentes fuera del SF**. El resto, **48%, lo hizo a través del SF**, ya sea solicitando créditos exclusivamente a instituciones financieras (37%) o simultáneamente a fuentes dentro y fuera del SF (11%). Un escenario similar se encontró en el área urbana; sin embargo, **el uso de fuentes de crédito fuera del SF fue mayor en el ámbito rural** (58% de la población que solicitó algún préstamo en este ámbito lo hizo solo fuera del SF). Esta situación se acentúa en el grupo socioeconómico más pobre, en el que cerca del 61% de los solicitantes acudió exclusivamente a fuentes de financiamiento

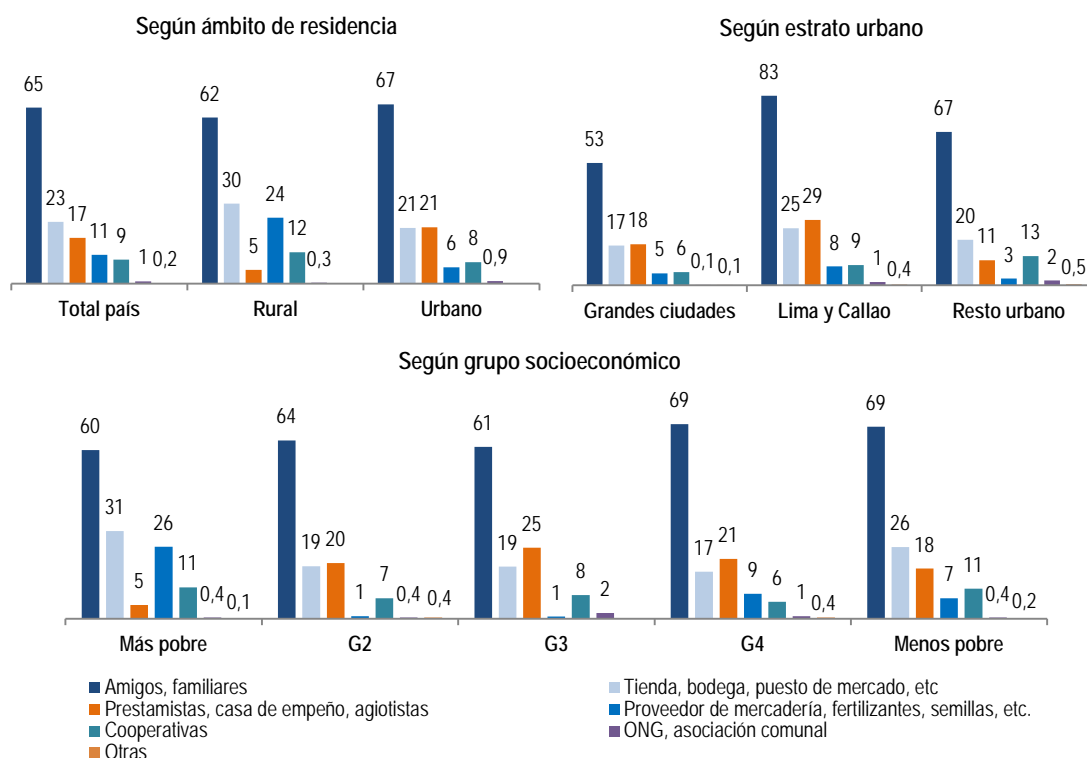
distintas al SF. Asimismo, llama la atención el porcentaje de personas del grupo más pobre que solicitó financiamiento dentro y fuera del SF simultáneamente (17%), lo que evidenciaría la complementariedad de las diversas fuentes de financiamiento, las cuales serían usadas por la población para cubrir necesidades distintas (ver Gráfico N° 52).

Gráfico N° 52: Solicitud de préstamos dentro o fuera del Sistema Financiero
(Distribución porcentual respecto de la población que solicitó préstamos)



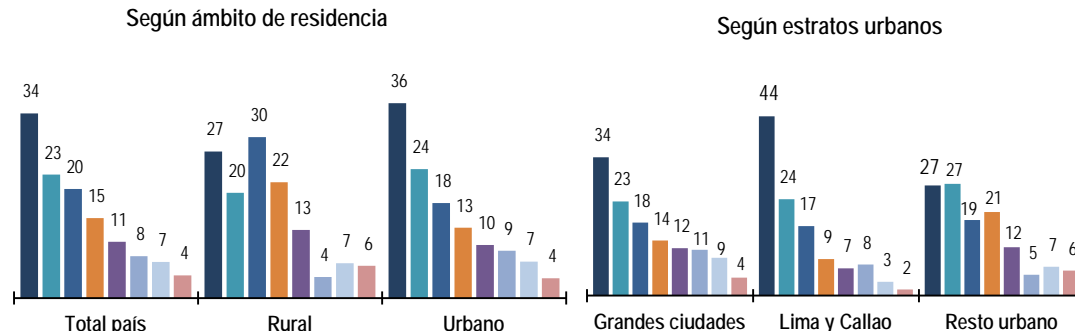
La principal fuente de financiamiento a la cual recurrió la población fuera del SF fueron los familiares y amigos (65%). Le siguieron, aunque en menor medida, las tiendas, bodegas y puestos de mercado (23%) y los prestamistas, casas de empeño y agiotistas (17%). El financiamiento proveniente de amigos y familiares, predominó en todas las segmentaciones de la población; sin embargo, en el ámbito rural, como en el grupo más pobre, cobran relevancia como fuente de financiamiento los proveedores de mercadería, fertilizantes y semillas (ver Gráfico N° 53).

Gráfico N° 53: Solicitud de préstamos fuera del Sistema Financiero
(Distribución porcentual respecto de la población que solicitó préstamos fuera del SF)

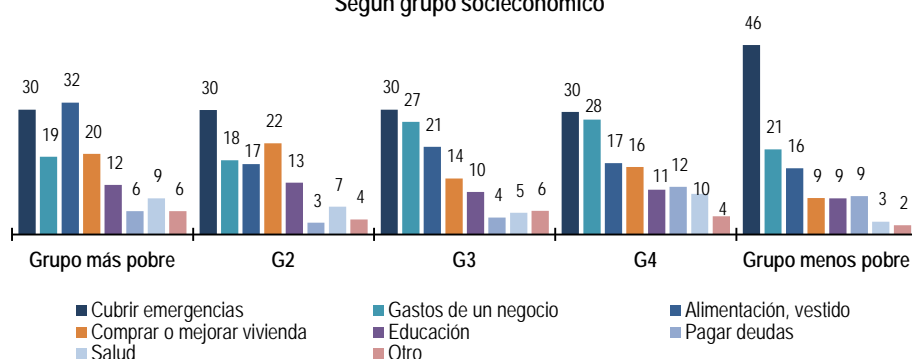


También se recogió información sobre la intención de uso de los préstamos solicitados, encontrándose que el 34% de la población que solicitó algún préstamo indicó que era para cubrir gastos de emergencias o imprevistos, 23% para cubrir gastos de un negocio o empresa y 20% para cubrir gastos de alimentación, vestido y servicios. La finalidad de los préstamos solicitados fue similar entre la población del ámbito urbano y del grupo menos pobre. No obstante, se observa ciertas diferencias con el ámbito rural y el grupo más pobre, en los cuales los préstamos solicitados fueron destinados principalmente a cubrir los gastos de alimentación (30% y 32%, respectivamente) y emergencias (27% y 30%, respectivamente), antes que para fines productivos (ver Gráfico N° 54), observándose en ambos segmentos un importante porcentaje de la población que destina los préstamos a comprar o mejorar la vivienda.

Gráfico N° 54: ¿Para qué utilizó o utilizará el préstamo?
(Distribución porcentual respecto de la población que solicitó préstamos dentro y fuera del SF)
Según ámbito de residencia



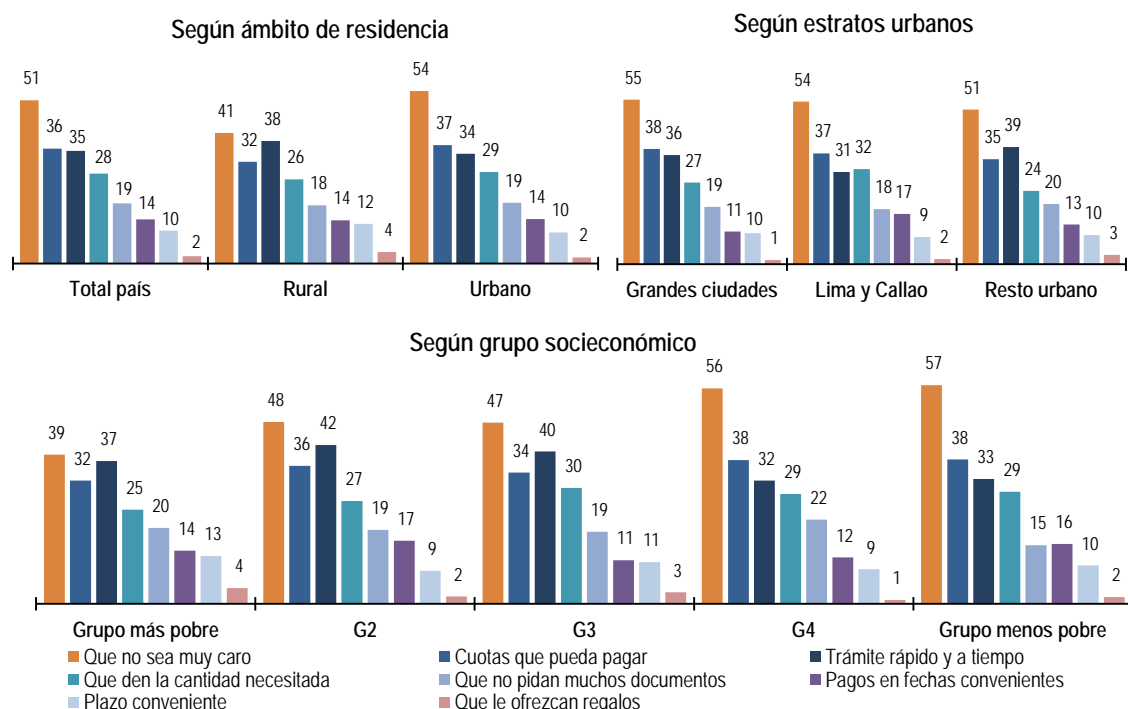
Según grupo socioeconómico



Con el fin de acercarnos a las características deseables de un préstamo desde la perspectiva del usuario, se le preguntó a la población acerca del criterio¹⁶ más importante que predomina en la decisión de dónde solicitar un préstamo. Se encontró que **más de la mitad de la población (51%) considera el costo del préstamo (tasa de interés y otros cargos) como el criterio más importante para decidir dónde solicitarlo**; otros criterios igualmente valorados son que el monto de las cuotas se ajuste a su capacidad de pago (36%), la rapidez en los trámites (35%) y que le otorguen la cantidad que necesita (28%). Por otro lado, a medida que mejora el nivel socioeconómico, la importancia otorgada al costo del crédito es mayor: mientras que el 39% del grupo socioeconómico más pobre lo considera importante, en el grupo menos pobre este porcentaje asciende a 57% (ver Gráfico N° 55).

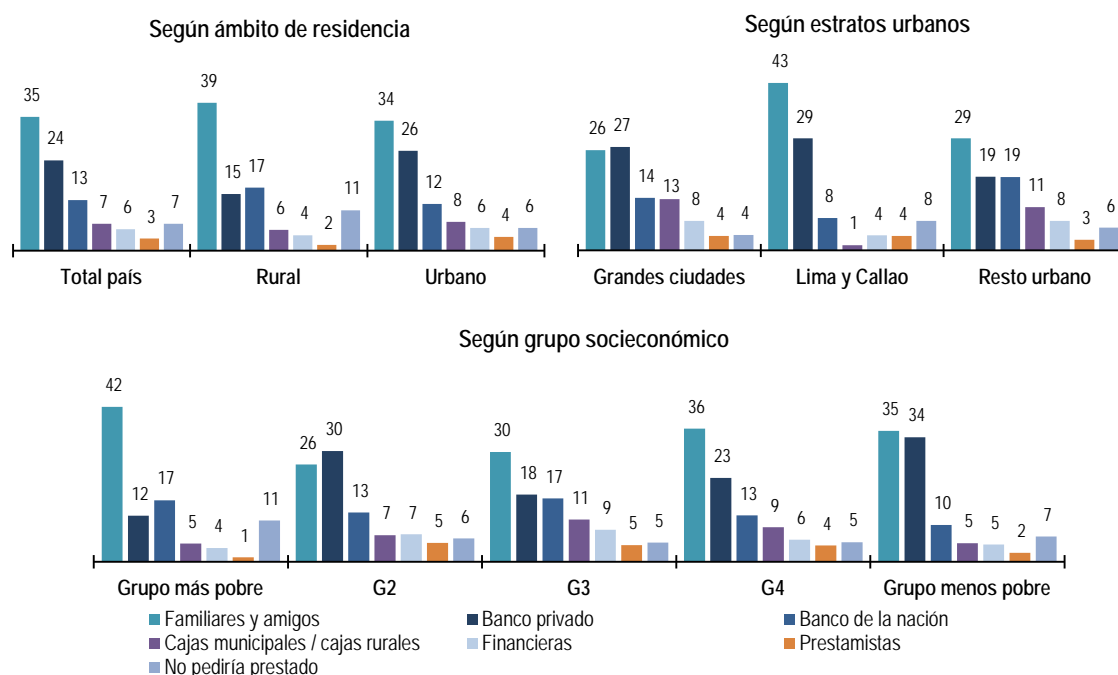
¹⁶ Criterios tales como: trámite rápido y préstamo a tiempo, cuotas que pueda pagar, plazo conveniente, pagos en fechas convenientes, que le den la cantidad que necesita, que no sea muy caro (tasa de interés y otros cargos), que no le pidan muchos documentos, que le ofrezcan regalos, promociones, y otros.

Gráfico N° 55: Criterio que prevalece en la decisión de un préstamo
(Distribución porcentual)



Asimismo, se intentó capturar las preferencias de la población en relación a las fuentes de financiamiento, según tipo de acreedor sea dentro o fuera del SF, para lo cual se preguntó al encuestado **dónde solicitaría un préstamo de S/. 1,000 de necesitarlo**. Al respecto, se encontró que **35% de la población a nivel nacional recurriría principalmente a familiares y amigos**, lo que estaría asociado a los criterios que prevalecen en la decisión de un préstamo: rápida disposición del crédito. Esta alternativa también fue la más referida en los ámbitos rural y urbano, particularmente en Lima Metropolitana y Callao, y en el grupo socioeconómico más pobre. Sólo en las grandes ciudades urbanas y en el grupo menos pobre, los familiares y amigos y el banco privado son casi igualmente preferidos por la población (ver Gráfico N° 56).

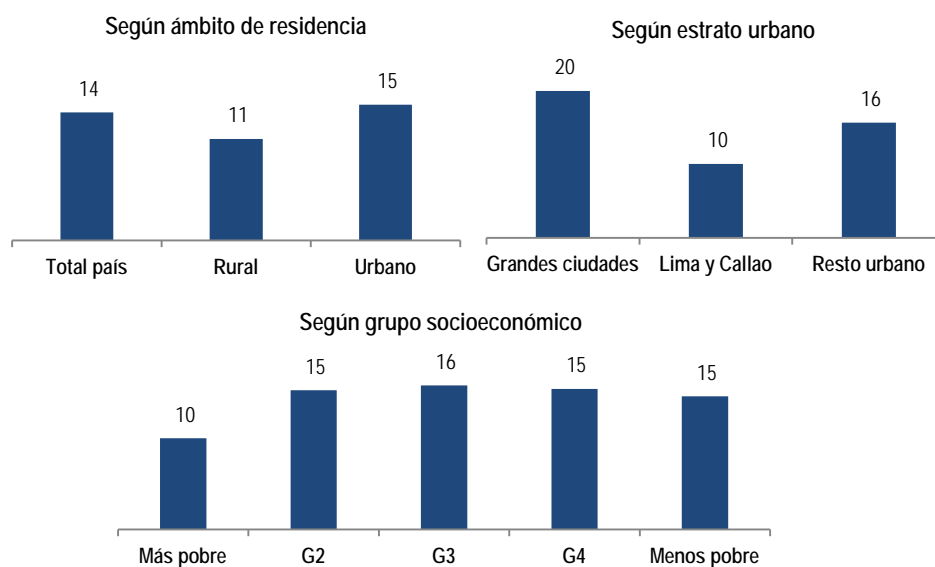
Gráfico N° 56: ¿Dónde solicitaría un préstamo de S/ 1,000?
(Distribución porcentual)



3.3.3.2. Créditos del Sistema Financiero

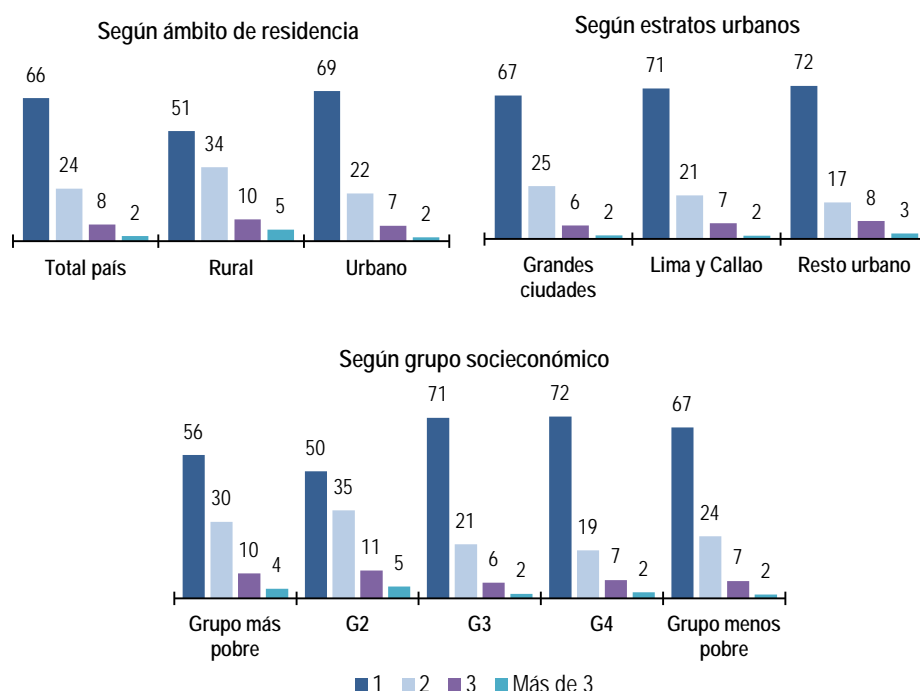
En relación al acceso a los créditos del sistema financiero, el **14% de la población a nivel nacional solicitó al menos un crédito (sin incluir tarjetas de crédito) en alguna institución financiera durante el 2014** (ver Gráfico N° 57). Dicho porcentaje se reduce a **11% en el ámbito rural** y a **10% en el grupo más pobre**. Por el contrario, se eleva a **15% en el ámbito urbano**, principalmente por el mayor porcentaje de la población que solicitó al menos un crédito del SF en las grandes ciudades urbanas.

Gráfico N° 57: Población que solicitó algún crédito en el Sistema Financiero durante el 2014, sin incluir tarjeta de crédito
(Distribución porcentual)



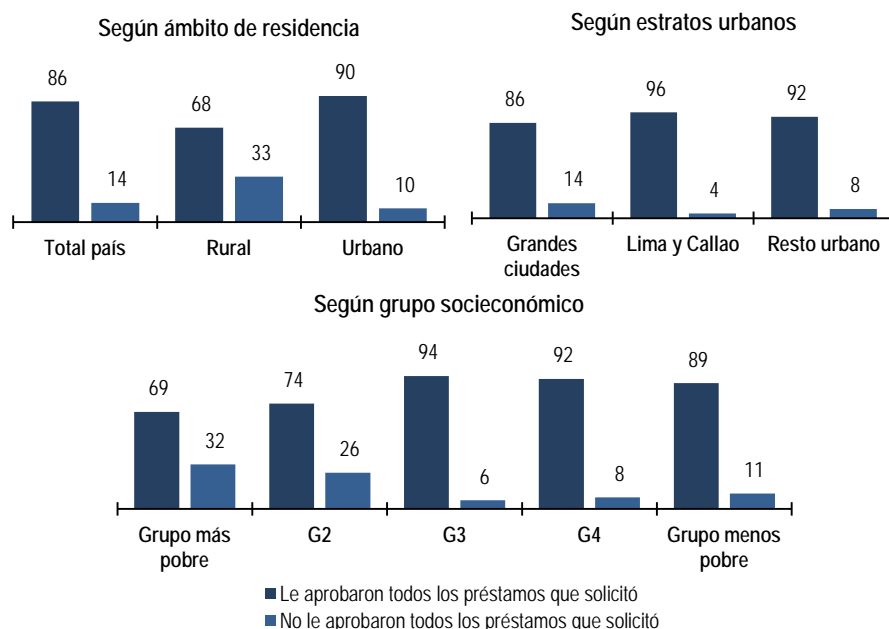
Con relación al número de créditos solicitados, del total de la población que solicitó créditos en el SF (sin incluir tarjetas de crédito), el **66% manifestó haber solicitado un préstamo durante el 2014, 24% señaló haber realizado 2 solicitudes y 10%, 3 o más** (ver Gráfico N° 58). Esta distribución fue casi similar entre los estratos urbanos. Tanto en el estrato rural y como en los grupos más pobres, la proporción de la población que indicó haber solicitado más de un crédito durante dicho periodo fue mayor.

Gráfico N° 58: Número de veces que solicitó préstamos en el SF en el 2014
(Distribución porcentual respecto de la población que solicitó créditos en el SF)



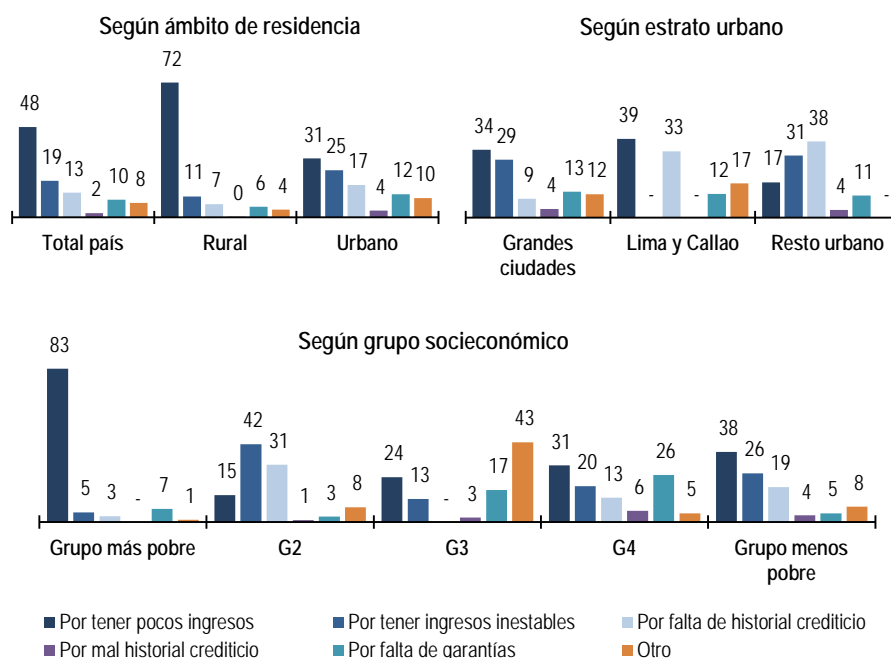
De la población que solicitó crédito en el sistema financiero (sin incluir tarjetas) durante el 2014, el **86% indicó que le aprobaron todos los préstamos que solicitó**. Este porcentaje llegó a 90% en el ámbito urbano, observándose proporciones similares en Lima y Callao y los grupos menos pobres (ver Gráfico N° 59). Por el contrario, esta proporción disminuye a 68% en el ámbito rural y 69% en el grupo más pobre, elevándose el porcentaje de personas a las que no les aprobaron todos los préstamos que solicitaron a 33% y 32%, respectivamente. Estos resultados indicarían ciertas dificultades para obtener créditos del SF, sobre todo para la población rural y más pobre, y que explicaría el mayor número de solicitudes de crédito reportado en dichos segmentos. Con relación al desembolso de los créditos no se encontró mayor diferencia en los diferentes estratos, una vez que los créditos son aprobados la mayoría manifestó haberlos recibido (entre 95% y 100% recibieron todos los créditos aprobados).

Gráfico N° 59: Créditos aprobados
(Distribución porcentual respecto de la población que solicitó créditos en el SF sin incluir tarjetas)



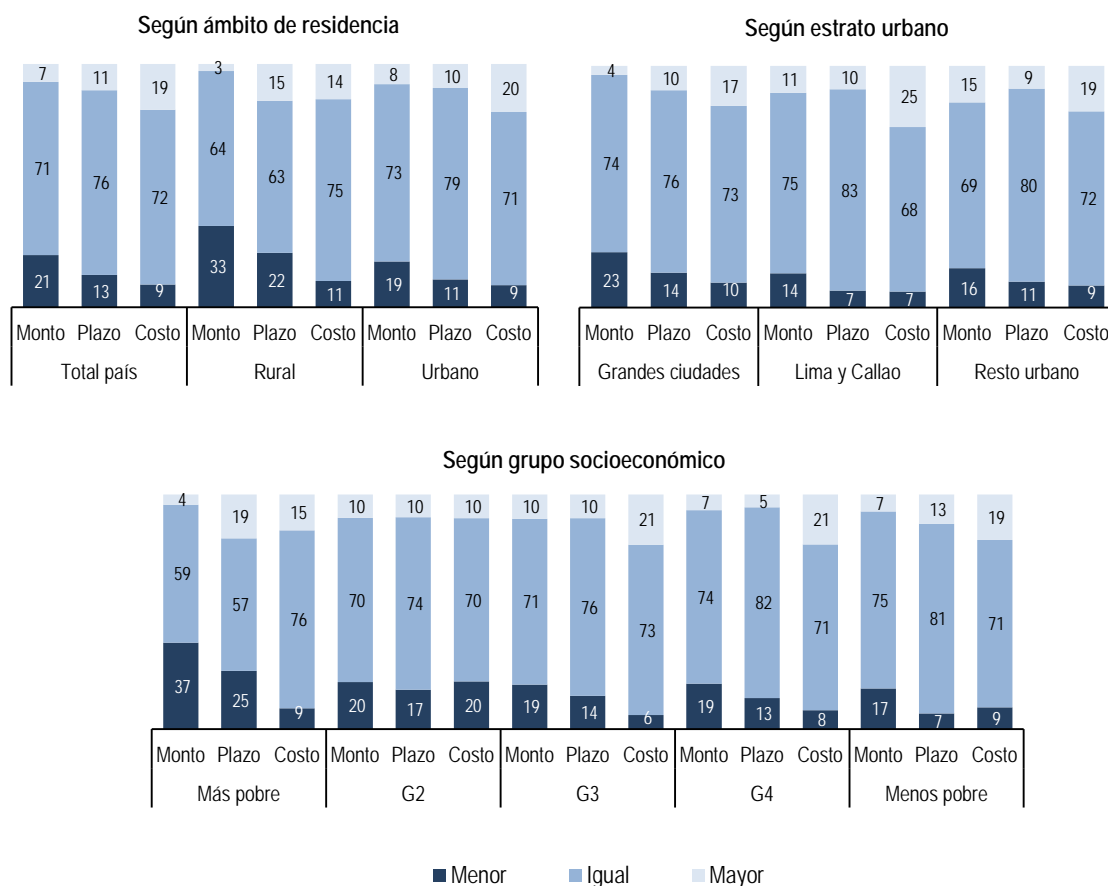
Al indagar por las razones por las que no se le aprobó algún crédito en el sistema financiero, el **48% de la población cree que el principal motivo por el cual no se le aprobó algún préstamo fue el tener pocos ingresos**. Este porcentaje se eleva a **72% en el ámbito rural** y a **83% en el estrato más pobre**. Otros motivos igualmente mencionados, y que cobran mayor relevancia en el ámbito urbano y los grupos menos pobres, fueron el tener **ingresos inestables, falta de historial crediticio y falta de garantías** (ver Gráfico N° 60). Cabe destacar que tanto en Lima Metropolitana y Callao como en las pequeñas ciudades urbanas, la falta de un historial crediticio es percibida como uno de los motivos más importantes por las que el crédito no fue aprobado (33% y 38%, respectivamente).

Gráfico N° 60: Motivos por el cual no se le aprobó un crédito
(Distribución porcentual respecto de la población que no le aprobaron créditos en el SF)



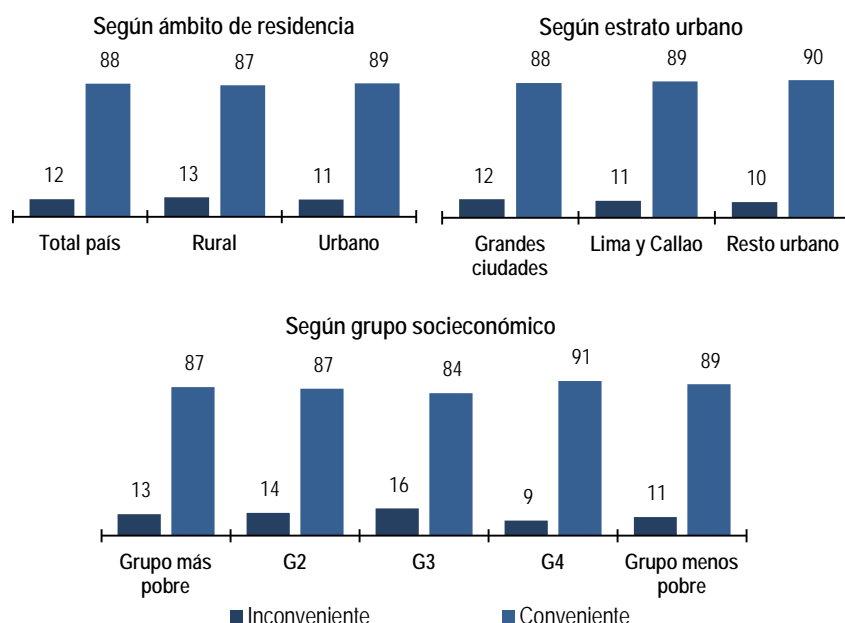
Respecto a la satisfacción de la población en cuanto al monto, plazo, costo y cuota del mayor préstamo aprobado en relación a lo solicitado o esperado, los resultados indican que la mayoría de la población a nivel nacional señaló estar satisfecha con las condiciones crediticias otorgadas por las instituciones financieras. En efecto, **más del 70% de la población que recibió algún crédito del SF manifestó haber recibido un monto, plazo y costo igual al esperado.** Los niveles de satisfacción fueron menores en el ámbito rural y los grupos más pobres, donde un mayor porcentaje de la población reportó haber recibido condiciones crediticias menos favorables a las esperadas. Así, 33% de los pobladores rurales indicó haber recibido menos del monto solicitado, 22% un plazo menor y 14% un costo mayor al esperado. De igual modo, 37% de la población más pobre señaló haber recibido menos del monto solicitado y 25% menos del plazo requerido (ver Gráfico N° 61).

Gráfico N° 61: Percepción respecto al monto, plazo y costo del préstamo aprobado
(Distribución porcentual respecto de la población que le desembolsaron créditos)



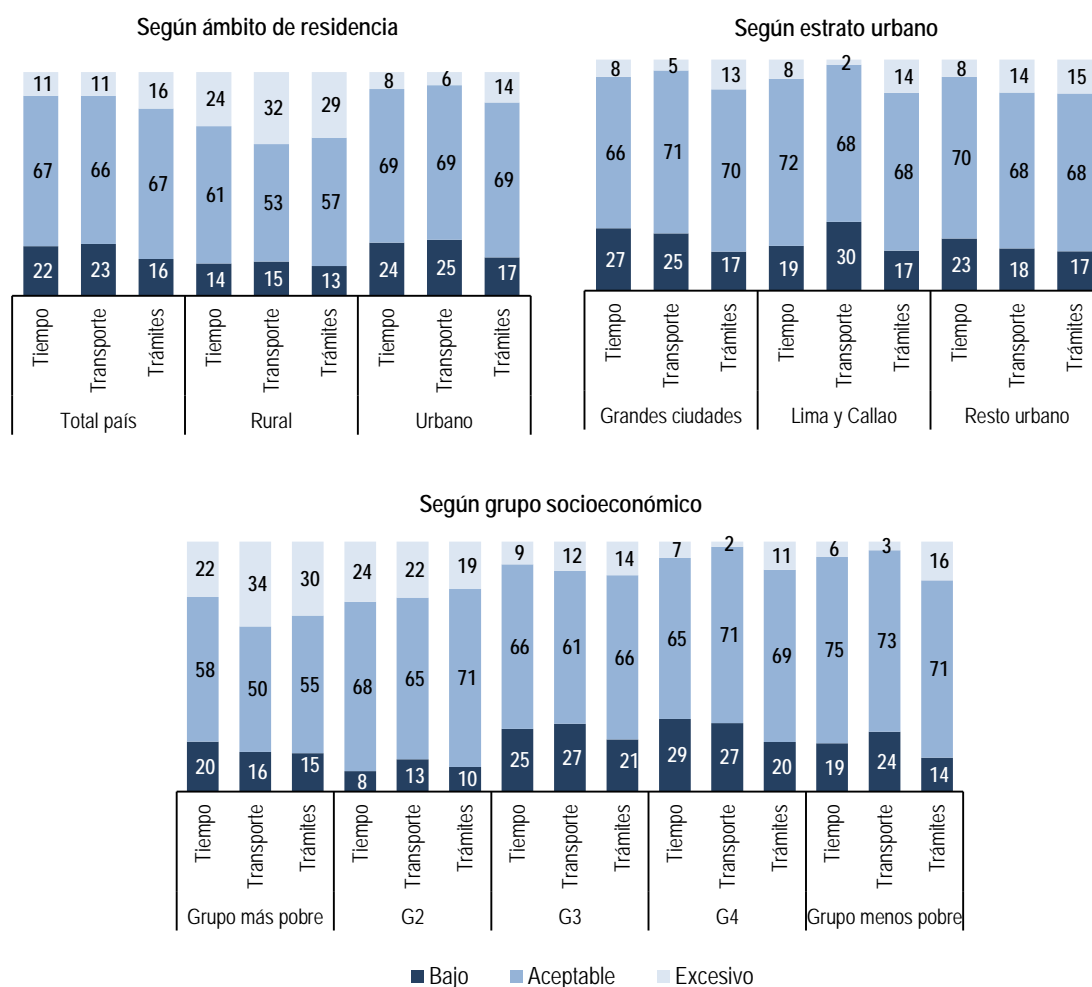
Con relación a la cuota del préstamo, los niveles de satisfacción fueron mayores. De la población a nivel nacional que recibió un crédito del SF, 88% considera que la cuota fue conveniente. Una proporción similar se observó por ámbito de residencia, estratos urbanos y grupo socioeconómico (ver Gráfico N° 62).

Gráfico N° 62: Percepción respecto a la cuota del préstamo aprobado
(Distribución porcentual respecto de la población que le desembolsaron créditos)



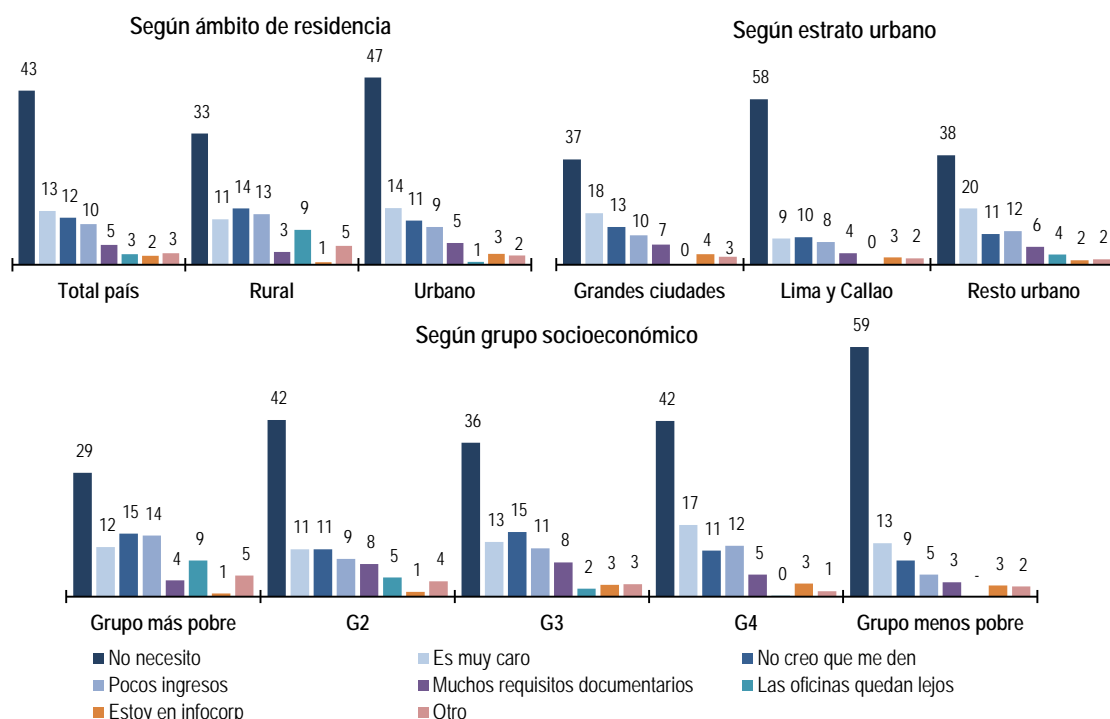
A fin de conocer la percepción de los usuarios del sistema financiero sobre los costos de solicitar un crédito en una entidad financiera, se le pidió a la población calificar (como bajo, aceptable o excesivo) el costo en tiempo, transporte y trámites que le tomó obtener su último crédito. De la población que recibió créditos del SF, más del 65% consideró que el costo de obtenerlo en términos de tiempo, transporte y trámites fue aceptable (ver Gráfico N° 63). La percepción fue la misma en el ámbito urbano, donde la mayoría consideró este costo como bajo o aceptable. No obstante, en el ámbito rural y los grupos más pobres, un porcentaje importante de la población consideró estos costos como excesivos, sobre todo en términos de transporte y trámites, probablemente debido a los requisitos documentarios y a los costos que implica trasladarse a la oficina más cercana para solicitar el crédito.

Gráfico N° 63: Costo para obtener un préstamo en términos de tiempo, transporte y trámites
(Distribución porcentual respecto de la población que le desembolsaron créditos)



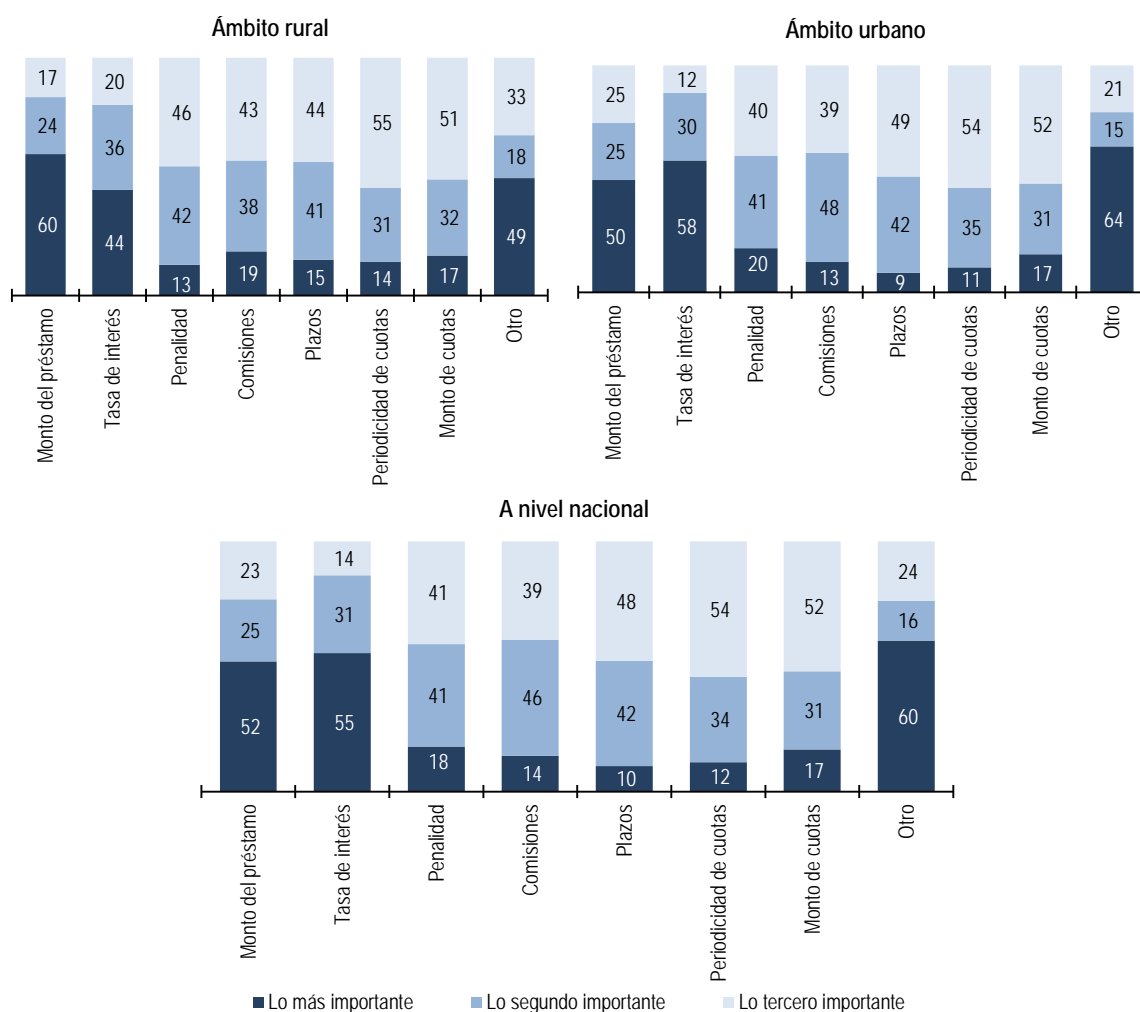
Por otro lado, al indagar por las **principales razones para no solicitar un crédito** en el sistema financiero entre aquellos que manifestaron no haberlo hecho, el 43% señaló que **no solicitó crédito porque no necesitaba de uno**. Aunque menos frecuentes, otros motivos para no solicitar un crédito en el SF fueron el costo (es muy caro), la creencia de que no se lo van a otorgar, o la falta de ingresos suficientes para afrontar los pagos (pocos ingresos). Estos motivos fueron los más frecuentes no solo en el ámbito urbano sino también en el área rural y demás estratos. No obstante, la lejanía de las oficinas como factor para no solicitar un crédito cobra relevancia en el ámbito rural (9% de los pobladores rurales señalaron este motivo), situación que se repite en el grupo más pobre (ver Gráfico N° 64).

Gráfico N° 64: Motivos por el cual no solicitó un crédito en el 2014
(Distribución porcentual respecto de la población que no solicitó un crédito)



En relación a la percepción de la población sobre la información que consideran necesaria para pedir un préstamo del SF se encontró lo siguiente: **a nivel nacional, la información sobre la tasa de interés es considerada como la más importante (55% de la población que la mencionó considera que es lo más importante conocer antes de solicitar un préstamo), junto con el monto del préstamo (52%) y otro tipo de información (60%).** En segundo grado de importancia resalta la información relacionada a las comisiones (46%), plazos (42%) y penalidades (41%). Finalmente, la información sobre la periodicidad y monto de las cuotas parece ser lo menos importante (más del 50% de la población que las mencionó las considera como lo tercero más importante de conocer antes de solicitar un préstamo). Los resultados no difieren entre ámbitos rural y urbano; sin embargo, la tasa de interés es considerada como la información más importante de conocer en el ámbito urbano, mientras que en el ámbito rural cobra mayor importancia el monto del préstamo (ver Gráfico N° 65).

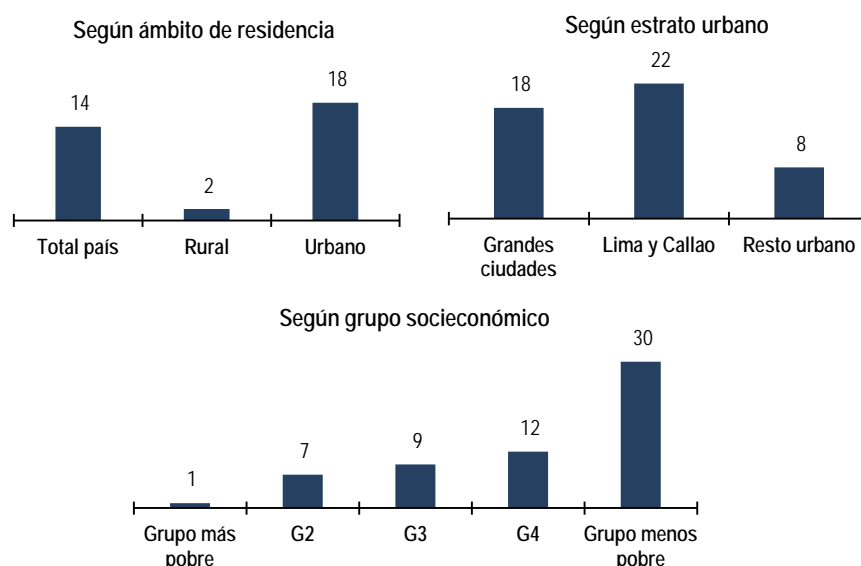
Gráfico N° 65: Percepción sobre la información necesaria para pedir un préstamo
(Distribución porcentual según tipo de información)



Tarjetas de crédito

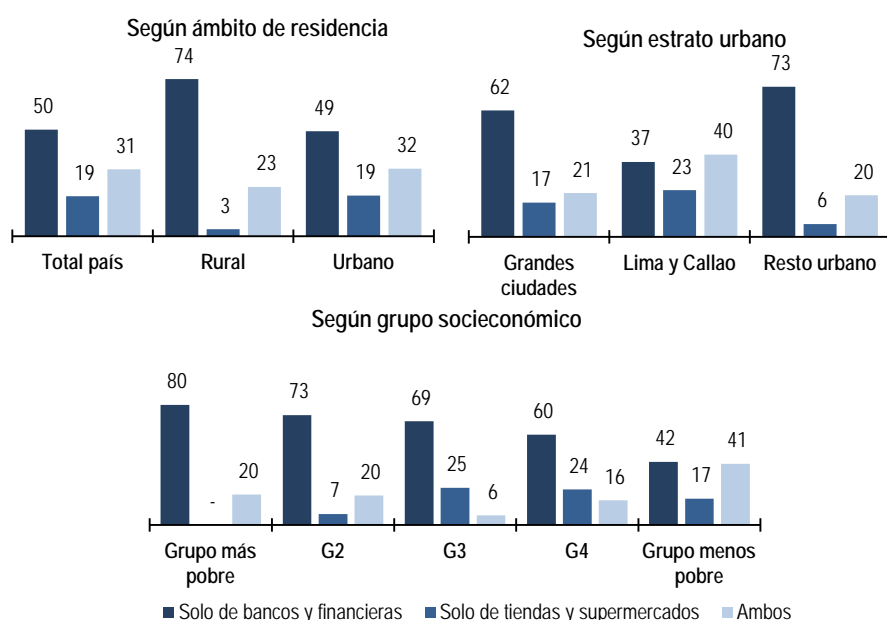
La encuesta también indagó sobre la tenencia, uso y percepción de las ventajas y desventajas de las tarjetas de crédito, que son una modalidad de otorgamiento de créditos. En relación a la **tenencia de una tarjeta de crédito**, se observan claras diferencias según ámbito de residencia, estratos urbanos y grupos socioeconómicos. A nivel nacional, solo el 14% de la población tiene tarjeta de crédito de bancos, financieras, tiendas o supermercados. Este porcentaje es aún más reducido en las pequeñas ciudades urbanas (8%), en el área rural (2%) y en el grupo más pobre (1%). Asimismo, se puede apreciar que a medida que el nivel socioeconómico mejora, la tenencia de tarjeta de crédito se incrementa, alcanzando un 30% en el estrato menos pobre (ver Gráfico N° 66).

Gráfico N° 66: Tarjeta de crédito
(Distribución porcentual)



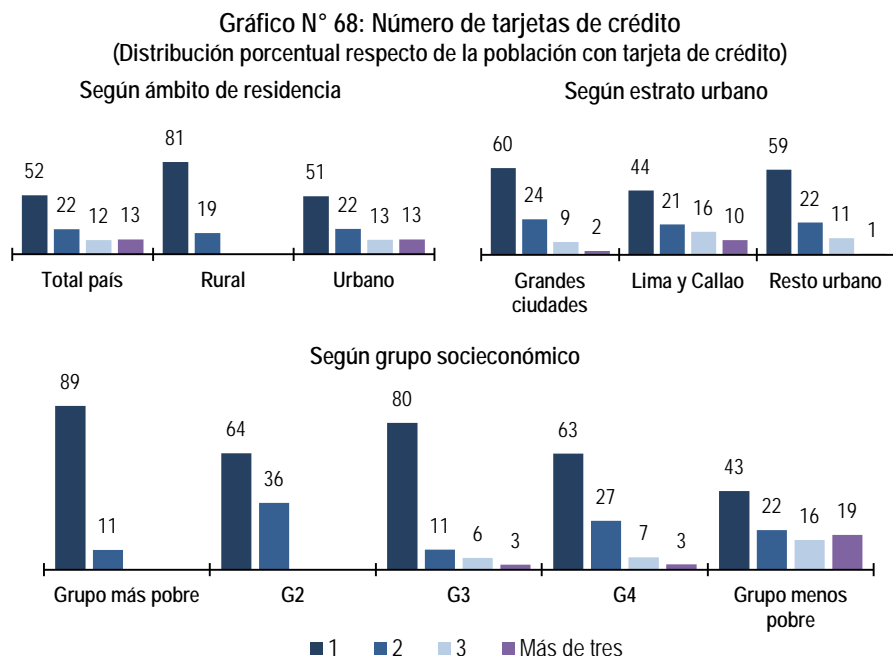
De la población que indicó tener tarjeta de crédito, un 50% la tenía con bancos o financieras, un 31% con tiendas o supermercados, mientras que un 19% tenía tarjetas de ambas fuentes. Estos porcentajes son similares a los registrados en el área urbana; no obstante, en el área rural, el porcentaje de personas con tarjeta de tiendas o supermercados se reduce a 3% (ver Gráfico N° 67).

Gráfico N° 67: Tenencia de tarjetas de crédito por tipo de empresa
(Distribución porcentual respecto de la población con tarjeta de crédito)

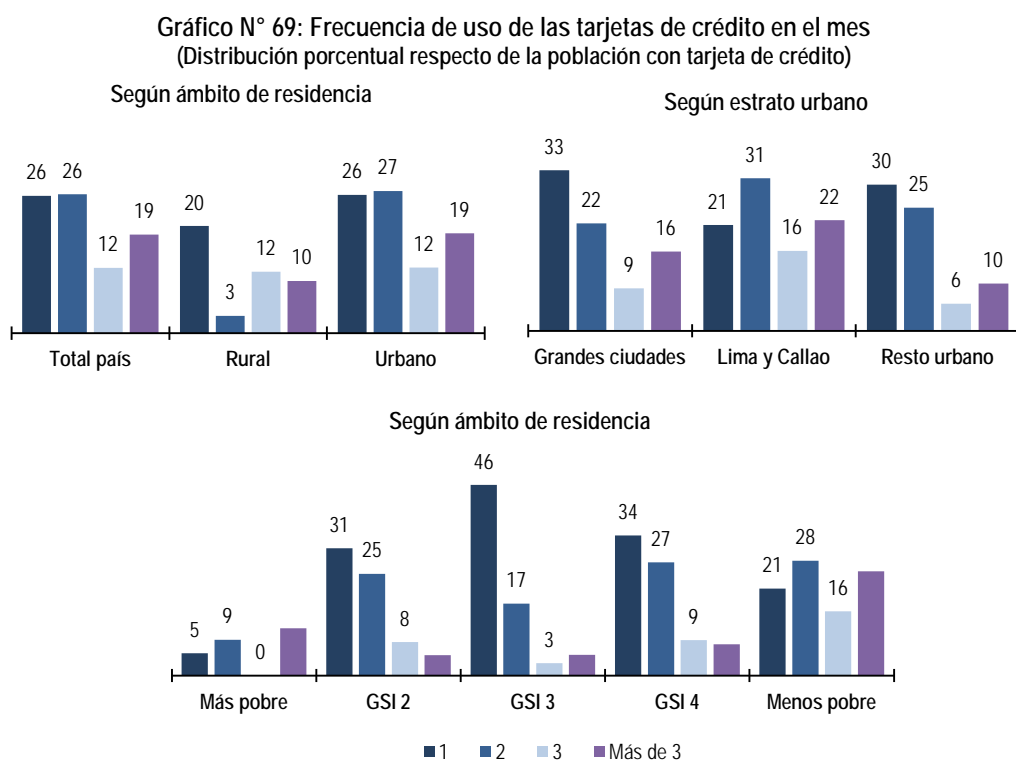


Por otro lado, se indagó acerca del número de tarjetas de crédito que tiene la población que indicó contar con alguna, así como la frecuencia de uso de estas en un mes normal. En lo que respecta a la distribución del número de tarjetas de crédito, el 52% de la población con tarjetas de crédito indicó poseer solo una, 22% dos, 12% tres y 13% de tres a más. Este escenario es bastante similar en el ámbito urbano; no obstante, se observan diferencias en el número de tarjetas entre estratos urbanos. Así en Lima y Callao y las grandes ciudades se registró una mayor incidencia de la tenencia de más de 3 tarjetas, lo que puede estar asociado a la intensa competencia principalmente en las áreas urbanas del

país. Por el contrario, en el ámbito rural y estratos más pobres, se registró como máximo la tenencia de dos tarjetas de crédito (ver Gráfico N° 68).



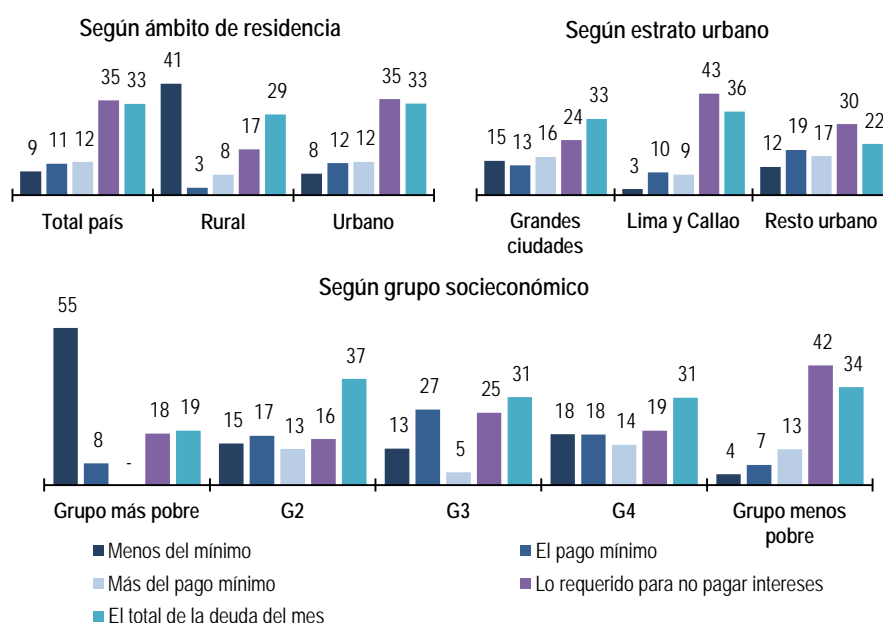
De la población que cuenta con alguna tarjeta de crédito el 84% la usó al menos 1 vez al mes, patrón que también se observó en el ámbito urbano (85%); sin embargo, en el ámbito rural este porcentaje se reduce a 45% (ver Gráfico N° 69). A nivel urbano también se observaron diferencias en cuanto al uso de tarjeta entre Lima y Callao (91%) y grandes ciudades (79%) frente al resto urbano (70%). Desagregando la información de frecuencia de uso de la tarjeta de crédito, cabe destacar que el porcentaje de la población que usa más de tres veces al mes su tarjeta de crédito es mayor en el ámbito urbano, particularmente en Lima y Callao (22%) que en el ámbito rural (10%).



De otro lado, respecto a los hábitos relacionados al pago de la tarjeta de crédito se observaron amplias diferencias según ámbito de residencia y estrato socioeconómico (ver Gráfico N° 70). El 35% de la población urbana que tenía tarjetas manifestó pagar lo requerido a la fecha de corte para no pagar intereses, lo que podría estar asociado al beneficio de descuentos por el uso de la tarjeta, mientras que el 33% indicó pagar el total de la deuda del mes. Por el contrario, en el ámbito rural, la mayor parte de la población refirió pagar menos del mínimo (41%). El pago por debajo del monto mínimo fue aún más frecuente en el grupo socioeconómico más pobre (55%), aunque también se encontró en este estrato personas que pagan lo requerido a la fecha de corte para no pagar intereses (18%) o el total de la deuda del mes (19%).

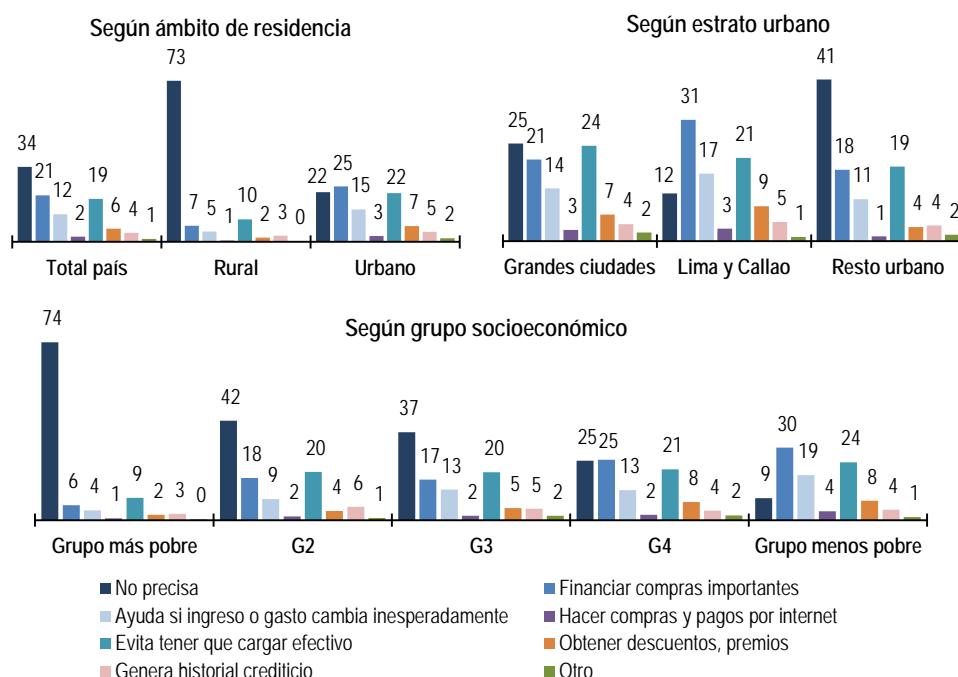
De otro lado, el hábito de pagar el mínimo fue relativamente importante en los estratos de menores ingresos (G2, G3 y G4), lo cual podría sugerir necesidad de dichos estratos de hacer efectivo el crédito. Sin embargo, el hecho de recurrir a una modalidad de financiamiento cara, en relación a las alternativas, evidencia la urgencia de que el acceso de los sectores más vulnerables de la población esté acompañado de una adecuada educación financiera.

Gráfico N° 70: Hábitos de la población en relación al pago de sus tarjetas del SF
(Distribución porcentual respecto de la población con tarjeta de crédito)



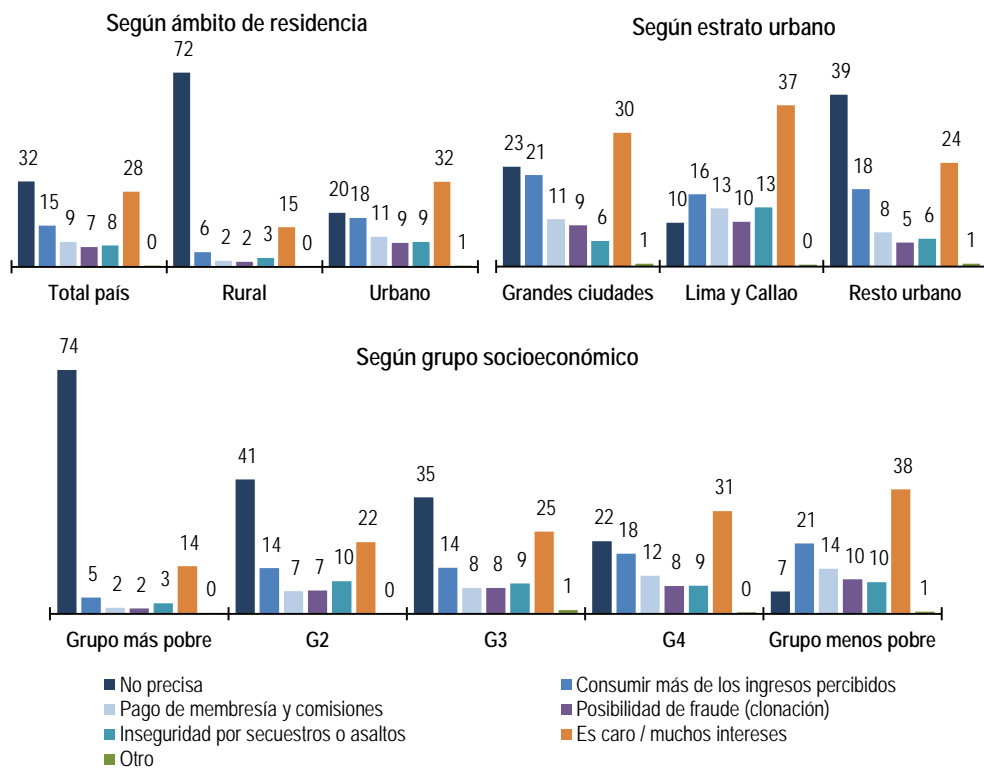
Finalmente, se le preguntó a la población en general sobre su percepción acerca de la principal ventaja y desventaja del uso de las tarjetas de crédito. En lo que respecta a las **principales ventajas del uso de tarjetas de crédito**, un importante porcentaje de la población **no sabe o no opina** (34%). Este desconocimiento y falta de entendimiento es aún mayor en el ámbito rural y en el estrato más pobre, tal como lo revela el porcentaje de la población que no sabe o no opina (73% y 74%, respectivamente). Entre los que sí brindaron una opinión, las **ventajas más referidas fueron que permite financiar compras importantes (21%), que ayuda en caso de eventos inesperados (12%) y que evita cargar efectivo (19%)**. Se observa también que a medida que el nivel socioeconómico empeora, la ventaja de evitar cargar efectivo es menos relevante, posiblemente porque la magnitud de los gastos en estos estratos sería menor (ver Gráfico N° 71).

Gráfico N° 71: Ventajas de usar una tarjeta de crédito
(Distribución porcentual)



En lo que respecta a las **principales desventajas**, al igual que en el caso anterior una **parte importante** de la población rural y urbana indicó **no saber la principal desventaja** del uso de tarjetas de crédito; sin embargo, esta **proporción disminuye a medida** que el nivel socioeconómico mejora (74% en el grupo más pobre versus 7% en el grupo menos pobre). Las **principales desventajas** mencionadas a nivel nacional fueron los **elevados intereses de las tarjetas de crédito (28%)**, y la **posibilidad de incurrir en un consumo superior a los ingresos percibidos (15%)** (ver Gráfico N° 72). Cabe resaltar que a medida que mejora el nivel socioeconómico, la importancia del costo como principal desventaja se hace más evidente.

Gráfico N° 72: Desventajas de usar tarjetas de crédito
(Distribución porcentual)



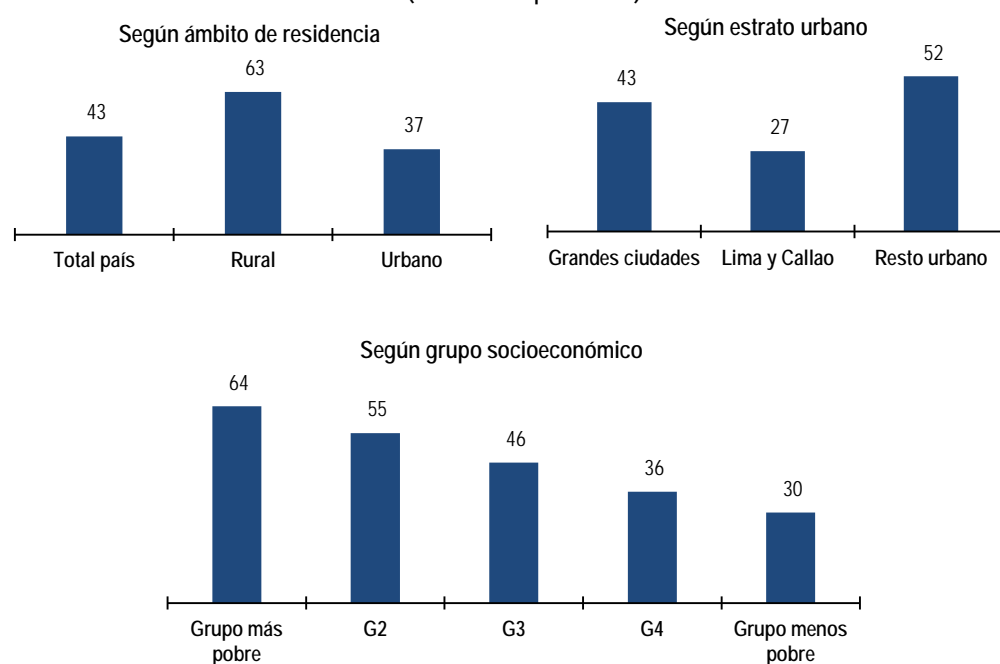
3.3.4. Contingentes y seguros

En la presente sección, se describen los principales resultados obtenidos en torno a eventos imprevistos que puedan haber afectado a la población en los dos últimos años, la magnitud de su impacto económico y las medidas que tomaron los individuos para contrarrestarlos. Del mismo modo, se presentan los resultados correspondientes al conocimiento y uso de diversos tipos de seguros (privados y sociales), así como las percepciones y preferencias de los individuos relacionadas a los seguros. El análisis se realiza a niveles de ámbito de residencia y grupo socioeconómico.

3.3.4.1. Contingentes

A nivel nacional, **cerca de 43% de la población indicó haber sido víctima de al menos un siniestro¹⁷, o que algún miembro de la familia lo fue, en los dos últimos años¹⁸**. La población que reside en el ámbito rural fue la más expuesta a eventos adversos, pues un 63% de dicho grupo afirmó haber sido víctima de al menos un siniestro en los dos últimos años, en tanto que 37% indicó lo mismo en el ámbito urbano. Del mismo modo, el nivel de exposición a siniestros es mayor en el estrato resto urbano, que alcanza un 52% de dicho grupo, y en los grupos socioeconómicos más pobres, 64% de los cuales fueron afectados por un siniestro frente a un 30% del grupo menos pobre (ver Gráfico N° 73).

Gráfico N° 73: Población expuesta a siniestros
(Distribución porcentual)



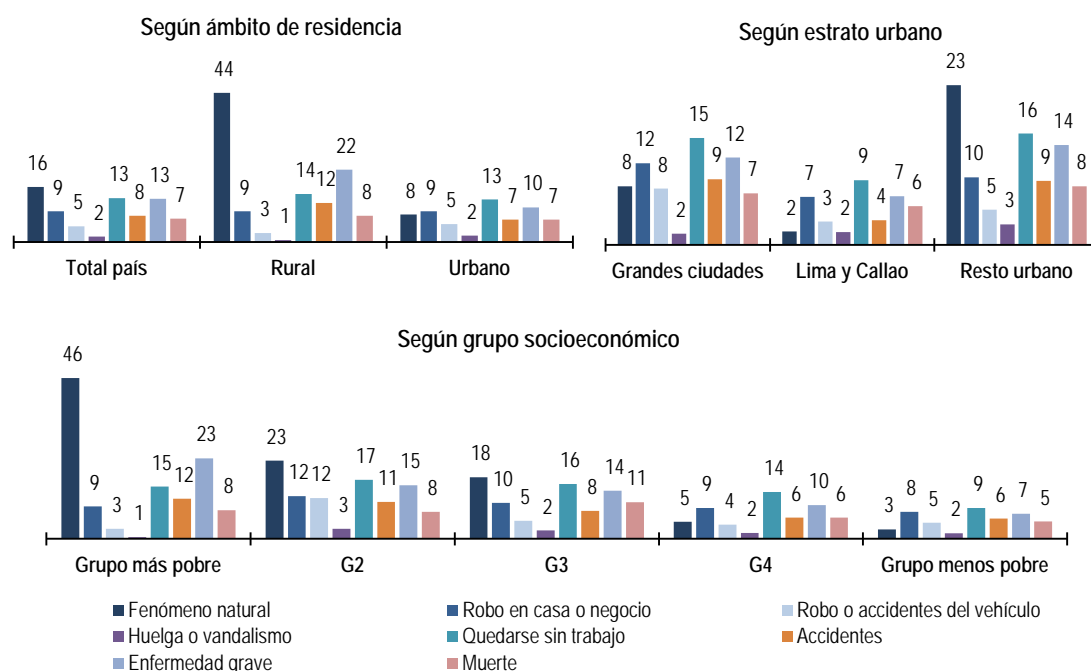
Según tipo de siniestro, los resultados indican que, **a nivel nacional, la población está muy expuesta a fenómenos naturales extremos** (16% reporta haber sufrido de ese problema), siendo este tipo de siniestro más frecuente en el ámbito rural, en el cual un 44% de la población indicó haber sido víctima. Lo mismo ocurre en las pequeñas ciudades urbanas, en las cuales un 23% de la población indicó haber estado expuesta a fenómenos naturales. De modo similar, por grupo socioeconómico, los más pobres reportaron una mayor incidencia de siniestros, siendo de lejos los más frecuentes los fenómenos

¹⁷ Entre las contingencias analizadas se encuentran: fenómeno natural; robo en casa, negocio o del vehículo; accidentes en el hogar y otros accidentes, huelga o vandalismo, pérdida del trabajo, enfermedades graves y muerte.

¹⁸ El porcentaje de personas que reportan haber sufrido al menos una contingencia es menor a la suma de los porcentajes de ocurrencia de las diferentes contingencias, debido a que un mismo hogar puede ser víctima de más de una contingencia.

naturales (46%), seguidos de enfermedades graves (23%) y/o quedarse sin trabajo (15%) (ver Gráfico N° 74).

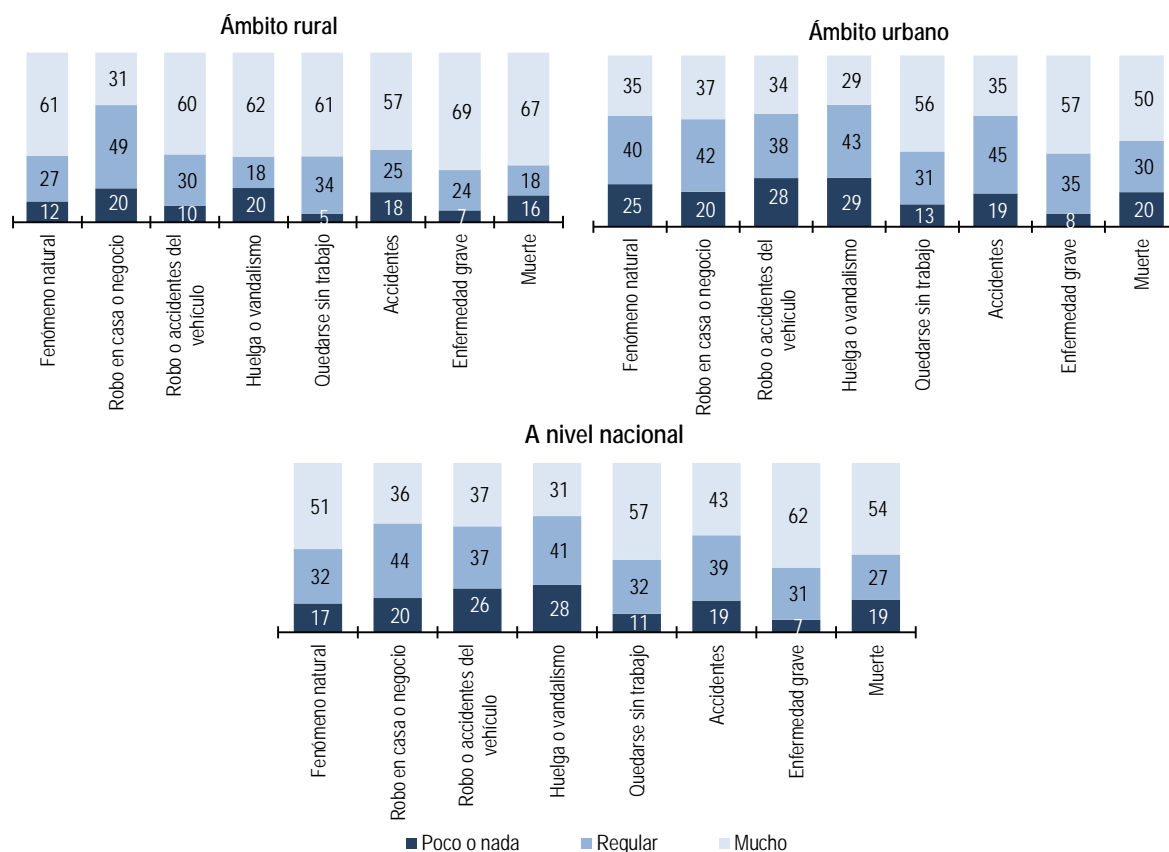
Gráfico N° 74: Población expuesta según tipos de siniestros
(Distribución porcentual de la población víctima de alguna contingencia en los últimos dos años)



Sin embargo, más allá de la ocurrencia de eventos adversos, es esencial conocer el **impacto económico** sobre la población afectada. Al respecto, **a nivel nacional, los resultados indican que la pérdida económica fue mayor ante la ocurrencia de los siguientes eventos: enfermedad grave, pérdida de trabajo, muerte y fenómenos naturales, siendo la percepción de impacto económico mayor en el ámbito rural respecto del urbano (ver Gráfico N° 75).**

Un patrón similar se registra al observar los resultados según grupo socioeconómico. De acuerdo con lo reportado por el grupo socioeconómico más pobre, los siniestros como enfermedades graves, muerte o fenómenos naturales los afectaron “mucho” económicamente; mientras que en el grupo socioeconómico menos pobre, los eventos exhiben impactos calificados como “regulares” en mayor proporción, a excepción de contraer enfermedades graves o quedarse sin trabajo.

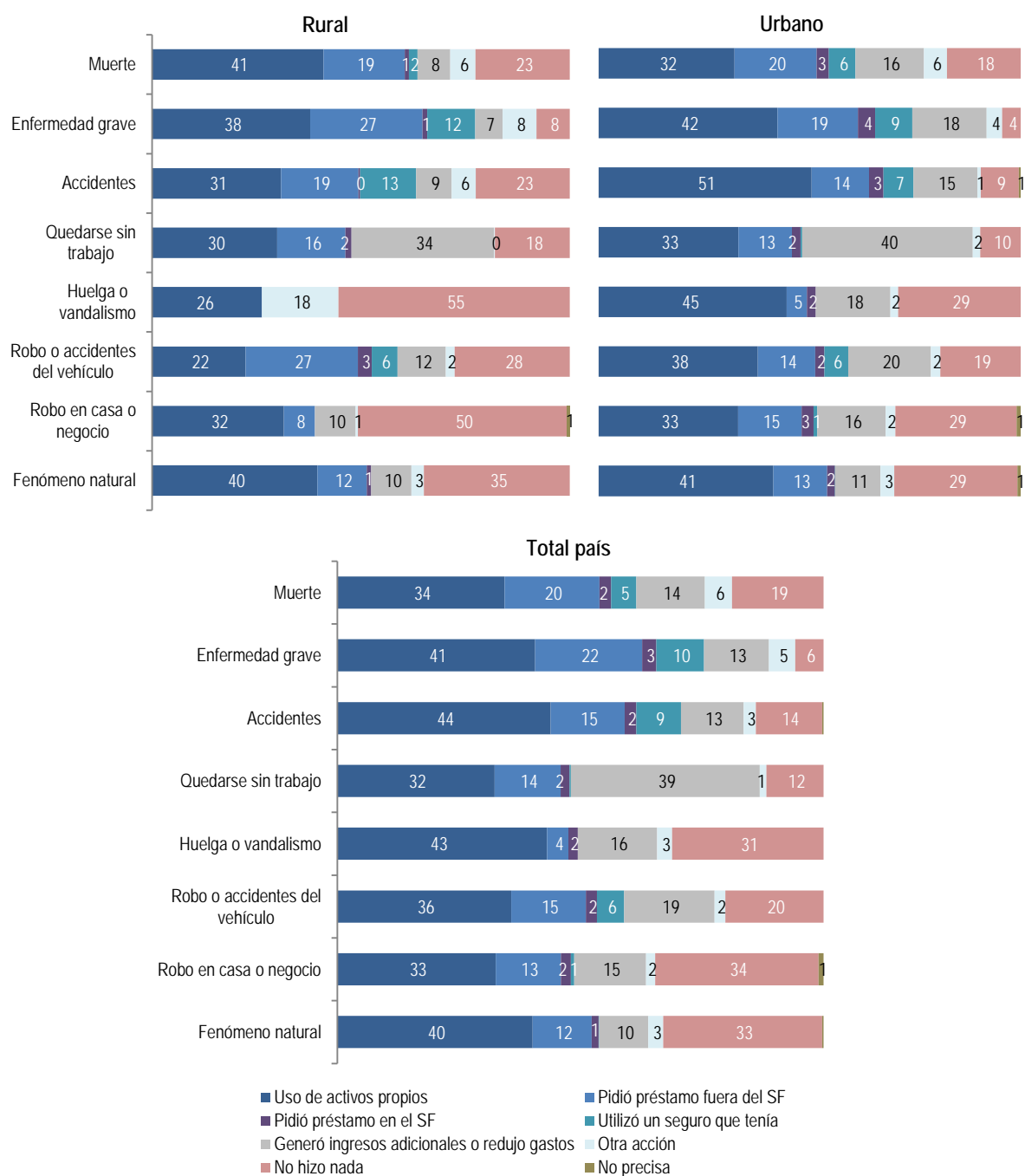
Gráfico N° 75: Impacto económico indicado por la población víctima de alguna contingencia
(Distribución porcentual respecto de la población víctima de alguna contingencia en los últimos dos años)



Frente a la ocurrencia de un evento negativo inesperado, la acción más frecuente a nivel nacional es la utilización de activos propios para cubrir los gastos imprevistos (según más del 30% de pobladores expuestos en cada siniestro), excepto cuando se quedan sin trabajo, en cuyo caso lo más común para afrontar las pérdidas es generar ingresos adicionales o reducir gastos, especialmente en el ámbito urbano y el grupo socioeconómico menos pobre (con 40% y 46%, respectivamente). Finalmente, es frecuente encontrar a nivel nacional que una importante proporción de la población no efectuó acción alguna para enfrentar la situación adversa (ver Gráfico N° 76).

A nivel nacional, el uso de seguros, no se encuentra entre las medidas más frecuentes para resolver los problemas económicos de las contingencias enfrentadas de manera significativa. En los casos reportados, el uso de los seguros fue más frecuente para enfrentar robos o accidentes de vehículo, otros accidentes, enfermedades graves o gastos de sepelio.

Gráfico N° 76: Principal acción tomada para cubrir gastos imprevistos ocasionados por la ocurrencia de algún siniestro
(Distribución porcentual respecto de la población víctima de alguna contingencia en los últimos dos años según contingencia)

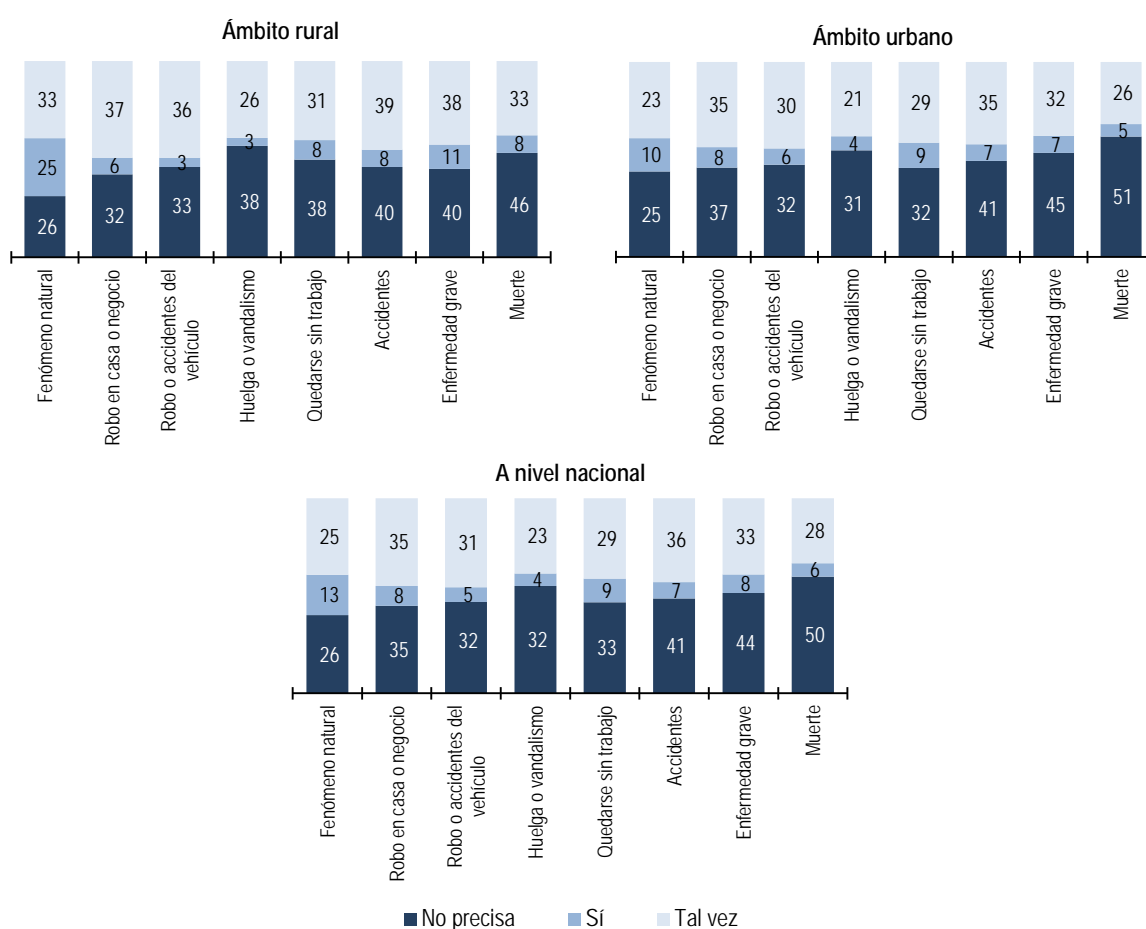


Finalmente, se quiso capturar la percepción de la población frente al grado de inseguridad en el futuro, preguntando a cada encuestado si consideraba que en los próximos dos años él/ella o algún miembro de la familia podrían verse afectados por alguna de las contingencias mencionadas previamente. Las contingencias señaladas con mayor frecuencia como posibles de ocurrir en los próximos dos años fueron: fenómenos naturales (13%), quedarse sin trabajo (9%), enfermedades graves (8%) y robo en casa o negocio (8%), las cuales, coincidentemente, fueron señaladas con más frecuencia como eventos adversos enfrentados en los últimos dos años. Tanto en los ámbitos rural como urbano, así como en el estrato del resto urbano, las contingencias más señaladas son los

fenómenos naturales y el quedarse sin empleo. Asimismo, en el grupo socioeconómico más pobre, la contingencia más señalada es la ocurrencia de fenómenos naturales, mientras que los robos en casa o negocio son más comunes en el grupo menos pobre.

En general, los resultados reflejan los distintos riesgos que enfrentan los diferentes grupos socioeconómicos. Asimismo, el porcentaje de personas que considera que “sí” podrían ser afectadas por alguna contingencia en los próximos dos años es bajo; sin embargo, alrededor del 35% de la población a nivel nacional considera que “**tal vez**” podría ser afectada por robos en casa o negocio; 31%, por robos o accidentes vehiculares; 36%, por accidentes en el hogar y otros accidentes; y 33%, por enfermedades graves (ver Gráfico N° 77).

Gráfico N° 77: Posibles contingencias en los próximos dos años
(Distribución porcentual)

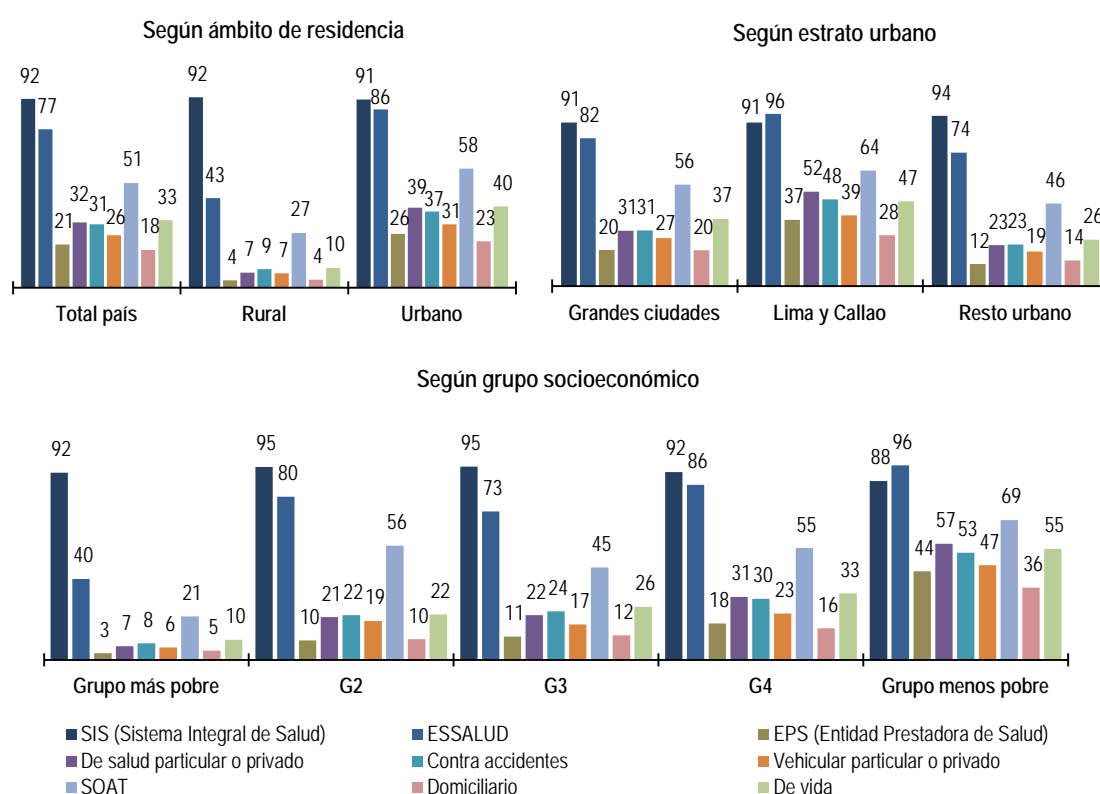


3.3.4.2. Seguros

A nivel nacional, el conocimiento sobre seguros es elevado, especialmente tratándose de seguros sociales y obligatorios, siendo estos los más conocidos en casi todos los grupos de análisis. Así, el 92% de la población nacional afirmó conocer el Sistema Integral de Salud (SIS), porcentaje que es similar tanto en el ámbito rural como el urbano. Resalta también el conocimiento sobre el seguro de ESSALUD, con un 77% de la población a nivel nacional que indicó conocerlo, y 96% en Lima y Callao y en el grupo menos pobre. En el caso del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT), el 51% de la población a nivel nacional indicó conocerlo, registrándose porcentajes superiores en el ámbito urbano (58%), en Lima y Callao (64%) y en el grupo socioeconómico menos pobre (69%) (Ver Gráfico N° 78).

Con respecto al seguro de salud con alguna Entidad Prestadora de Salud (EPS), una proporción baja de la población indicó tener conocimiento sobre este, pues solamente un 21% de la población a nivel nacional lo conoce (porcentaje que se reduce a solamente 4% en el caso rural, mientras que se incrementa a 26% en el caso urbano). El nivel de conocimiento sobre otros seguros (de salud particulares o privados, contra accidentes, vehiculares, domiciliarios o de vida) es heterogéneo entre grupos, observándose un mayor conocimiento de dichos seguros en el ámbito urbano, en Lima y Callao y el grupo socioeconómico menos pobre.

Gráfico N° 78: Conocimiento sobre seguros
(Distribución porcentual)



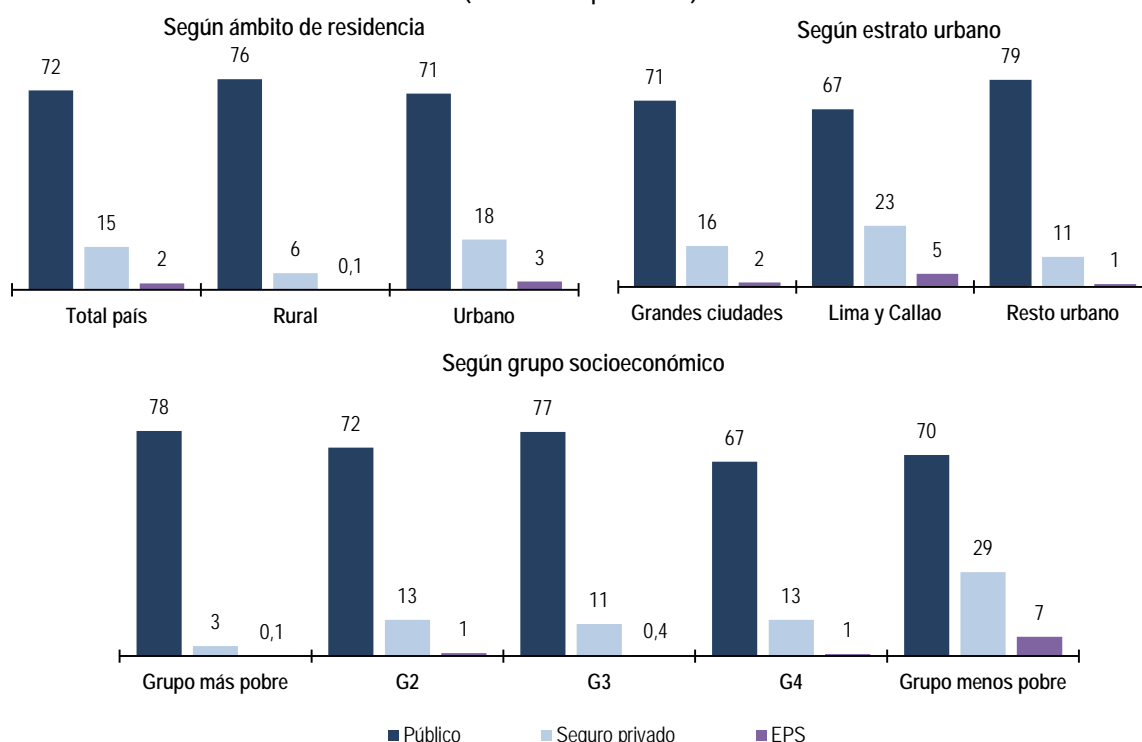
Con relación a la tenencia de seguros, los resultados muestran una mayor afiliación a los seguros públicos (SIS y ESSALUD). A nivel nacional, el 72% de la población señaló contar con algún seguro social, mientras que solo el 15% manifestó contar con algún seguro privado¹⁹ y 2% con seguro vía una EPS (ver Gráfico N° 79). La importancia de los seguros de salud públicos es una constante en todos los segmentos de la población, principalmente en el ámbito rural y el grupo más pobre. El 76% de los pobladores rurales manifestó estar afiliado a algún seguro público, mientras que solo el 6% señaló contar con seguro privado y aún una menor proporción con un seguro vía EPS (0,1%). La tasa de afiliación a un seguro público se eleva a 78% en el grupo más pobre, en tanto que la tenencia de un seguro privado se reduce a 3%.

La afiliación a los seguros sociales, aunque menor, es igualmente importante en el ámbito urbano (71%), principalmente en las pequeñas ciudades, donde la tasa de afiliación llegó a 79%. Este porcentaje se reduce en las grandes ciudades (71%) y Lima y Callao (67%), en los que la tenencia de seguros privados y seguros vía EPS se vuelve más frecuente. Esta situación se refleja igualmente en el

¹⁹ Entre los tipos de seguro privado se encuentran: seguro de salud particular o privado, seguro contra accidentes, seguro vehicular particular o privado, SOAT, seguro domiciliario, seguro de vida, otros seguros (oncológico, universitario, de sepelio, de pensiones, de las fuerzas armadas, entre otros).

grupo menos pobre, el cual registra tasas de afiliación a los seguros públicos de 70% y a seguros privados de 29%.

Gráfico N° 79: Población afiliada por tipo de seguro
(Distribución porcentual)

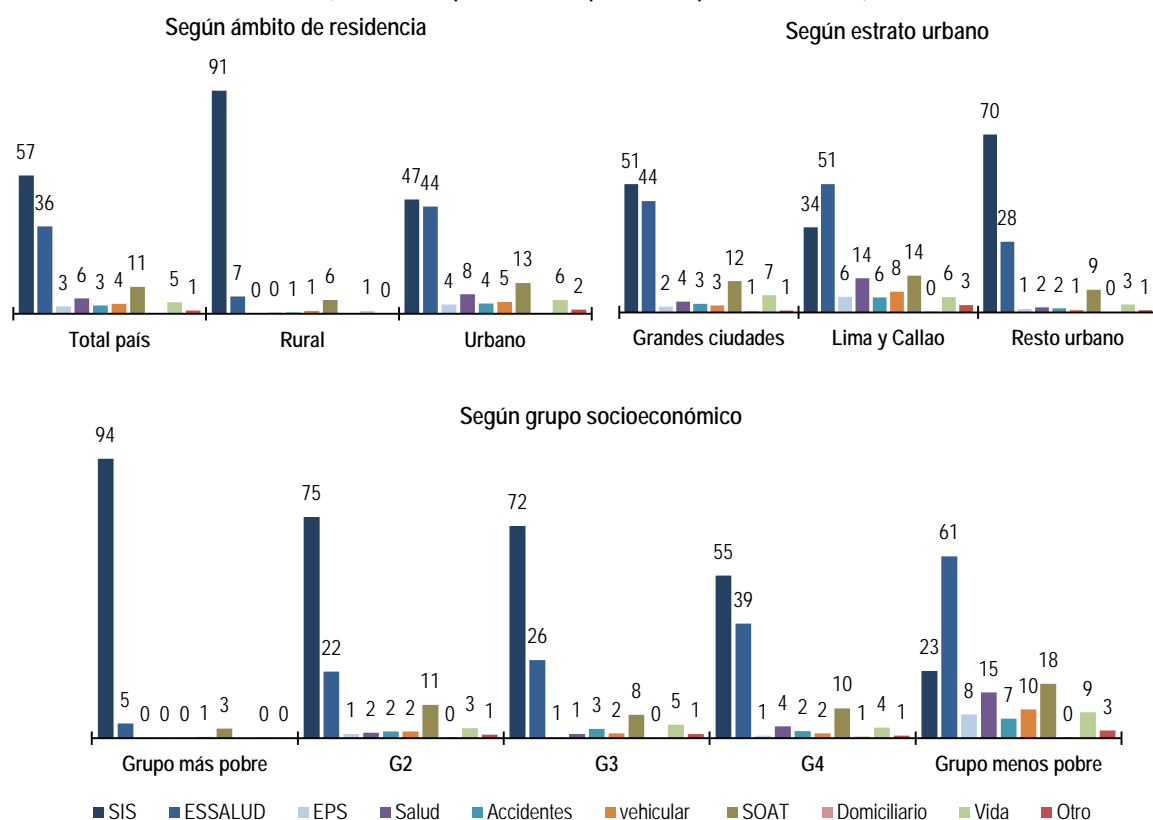


Aun cuando existe una amplia gama de seguros, son aquellos ligados a salud los que tienen mayor número de afiliados, en particular los seguros públicos. Esto es consistente con que el 13% de la población a nivel nacional señaló haber sido víctima en los últimos dos años de alguna enfermedad grave. En el Gráfico N° 80 se aprecia que del total de la población con al menos un seguro, el 57% señaló estar afiliado al SIS, 36% al seguro de ESSALUD y 6% a algún seguro de salud particular o privado. El otro tipo de seguro que contó con un porcentaje importante de afiliación fue el SOAT (11%), el cual es exigido por Ley, seguido por el seguro de vida (5%) y el seguro vehicular particular o privado (4%). Cabe notar que el porcentaje de afiliados a un seguro vehicular particular o privado y SOAT es consistente con el 5% de la población que indicó haber sido víctima de robos o accidentes vehiculares.

El resto de tipos de seguros son poco demandados: 3% cuenta con algún seguro contra accidentes y, aproximadamente, 2% cuenta con otro tipo de seguros²⁰. Esta poca diversificación es aún más severa en el ámbito rural y el estrato más pobre, en los cuales la afiliación a los seguros de salud particulares y otros seguros privados es bastante reducida, siendo en ambos casos más frecuente la tenencia de SOAT (6% y 3%, respectivamente). Cabe notar que en el estrato rural y el grupo socioeconómico más pobre, la afiliación a los distintos tipos de seguros no es consistente con la incidencia de las contingencias, pues en ambos casos, los porcentajes de individuos expuestos a siniestros superan a la población afiliada.

²⁰ Seguros domiciliarios y otro tipo de seguros (oncológico, universitario, de sepelio, de pensiones, de las fuerzas armadas, entre otros).

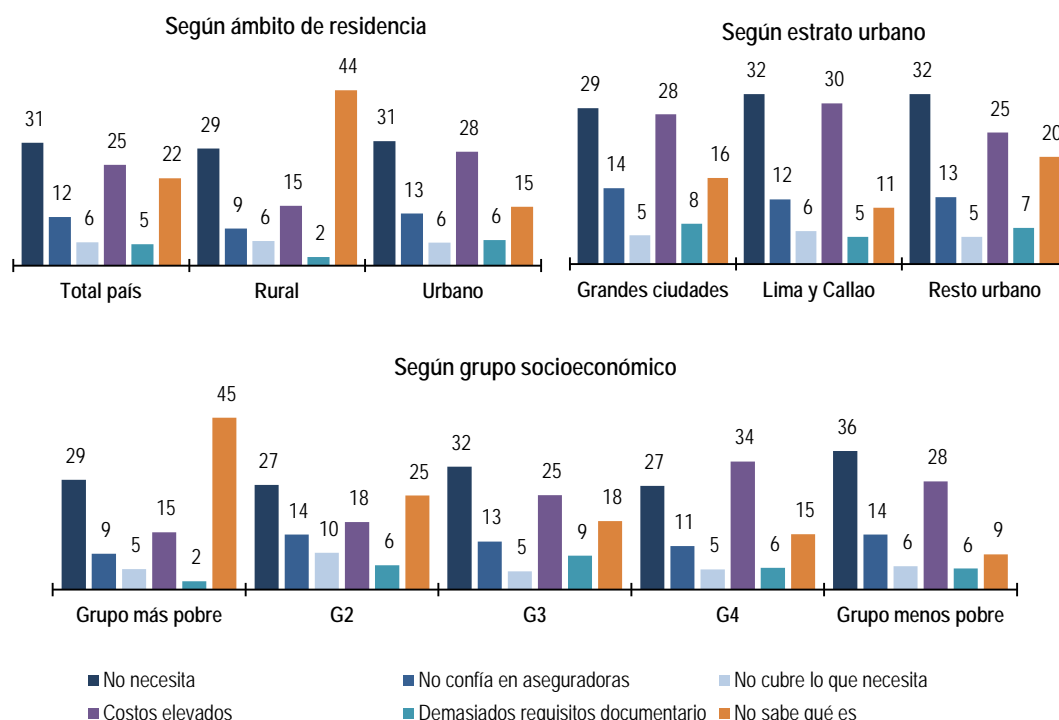
Gráfico N° 80: Población afiliada por tipo de seguro
(Distribución porcentual respecto de la población afiliada)



La población que conocía algún tipo de seguro privado y no contaba con dicho seguro indicó sus **principales razones para no acceder a un seguro privado**, entre las cuales se encuentran: la percepción de que no es necesario (31% de la población que no cuenta con seguro privado), costos elevados (25%), falta de conocimientos sobre cómo funcionan o dónde adquirir uno (22%), falta de confianza en las empresas aseguradoras (12%), falta de cobertura de sus necesidades (6%) y el elevado número de requisitos (trámites y documentos) (5%). Cabe notar que muchos de estos motivos pueden ser modificados directamente por las empresas aseguradoras para ampliar su mercado, como aquellos puntos vinculados a los costos, conocimiento, confianza en las empresas aseguradoras, necesidades específicas que no cubren, número de requisitos (ver Gráfico N° 81).

En el **ámbito rural**, la principal barrera para no tomar un seguro privado consiste en **no conocer cómo funcionan o dónde comprarlos (44%)**, mientras que **para la mayoría de la población urbana los seguros son innecesarios (31%)**. Dicha tendencia se manifiesta también en los grupos socioeconómicos, pues el desconocimiento sobre el funcionamiento de los seguros parece ser el problema más frecuente en el grupo socioeconómico más pobre (45%), a diferencia del grupo menos pobre, donde la mayor parte lo considera innecesario (36%). **La falta de confianza**, por su parte, parece ser un **tema transversal en todos los estratos y niveles socioeconómicos** (por ejemplo, mientras que el 9% del grupo socioeconómico más pobre no confía en las empresas aseguradoras, el 14% del grupo menos pobre señala la falta de confianza en las aseguradoras como un motivo para no adquirir un seguro privado) (ver Gráfico N° 81).

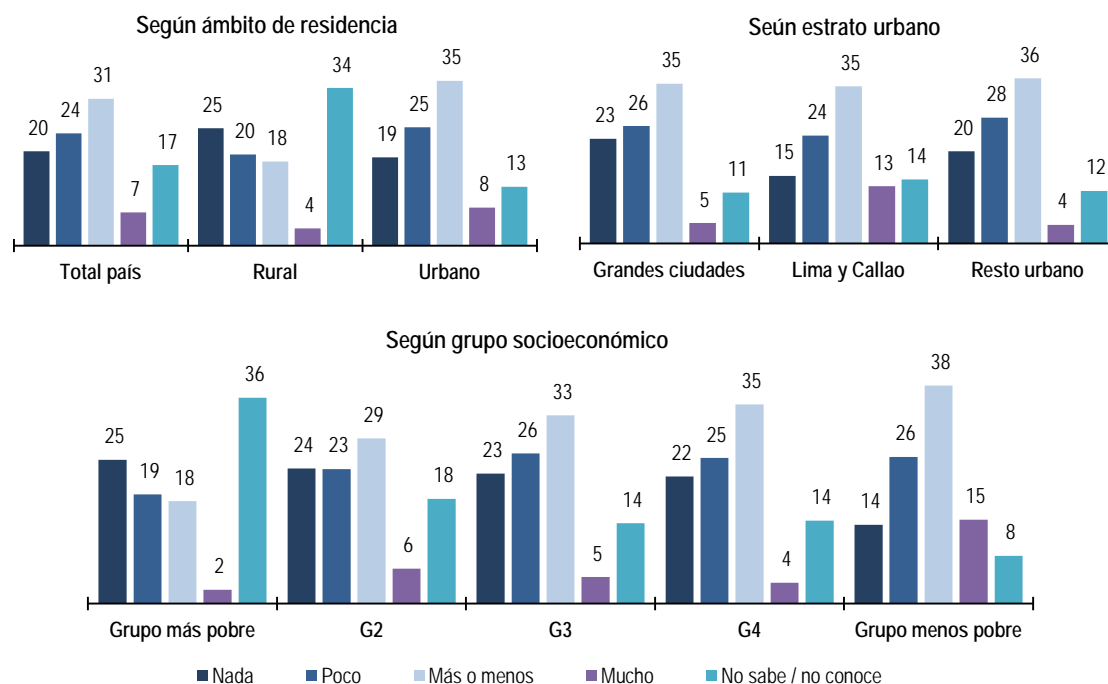
Gráfico N° 81: Principales motivos para no acceder a un seguro privado
(Distribución porcentual respecto de la población que no tiene algún seguro privado)



Adicionalmente, se le preguntó a la población conocedora de algún seguro sobre su **nivel de confianza** hacia las **empresas de seguros**. Los resultados sugieren que la falta de confianza es un tema de particular importancia: cerca de **44% de la población afiliada a un seguro privado indicó que confía "poco" o "nada" en las empresas de seguros**. Este porcentaje se mantiene en el ámbito rural (45%) y urbano (44%), evidenciando que la falta de confianza representa una importante barrera al uso de los seguros. El mismo problema se presenta también en los estratos de grandes ciudades y el resto urbano, así como en el grupo socioeconómico más pobre (ver Gráfico N° 82).

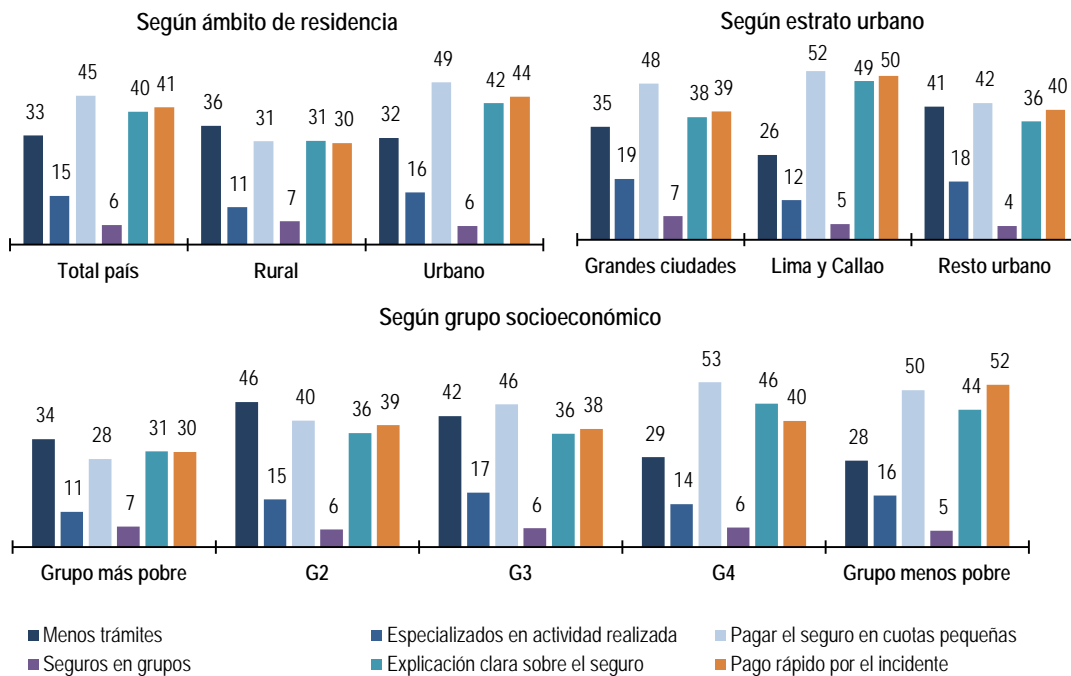
Solo el 7% de la población que conoce algún seguro señaló confiar **"mucho"** en las empresas aseguradoras. Asimismo, alrededor del 17% indicó **no saber o conocer a las aseguradoras**, porcentaje que alcanza el **doble en el ámbito rural, 34%, y 13% en el ámbito urbano**. Esto podría estar ligado al hecho de que alrededor del 44% de la población rural que no accedió a un seguro privado tuvo como principal motivo el **no saber cómo funcionaba o donde adquirirlo**.

Gráfico N° 82: Nivel de confianza con respecto a las aseguradoras
(Distribución porcentual respecto de la población que conoce algún seguro)



Asimismo, se consultó a la población conocedora de al menos un tipo de seguro sobre las **características que le gustaría que tuviese un seguro**. Entre las más mencionadas, a nivel nacional, se encuentran la **posibilidad de pagar el seguro en cuotas pequeñas (45%)**, el **pago rápido por el incidente (41%)**, el **recibir una explicación clara sobre el seguro (40%)** y el **requerimiento de menos trámites para obtenerlo (33%)**. Esta última característica fue la más mencionada entre la población rural (36%), mientras que un 49% de la población urbana señaló que quisiera pagar el seguro en cuotas pequeñas. La exigencia de menos trámites parece ser un tema común para un 34% de la población del grupo socioeconómico más pobre, a diferencia del grupo menos pobre, donde un 52% busca que el pago por el incidente sea rápido (ver Gráfico N° 83).

Gráfico N° 83: Características más importantes que la población busca en un seguro
(Distribución porcentual respecto de la población que conoce al menos un tipo de seguro)



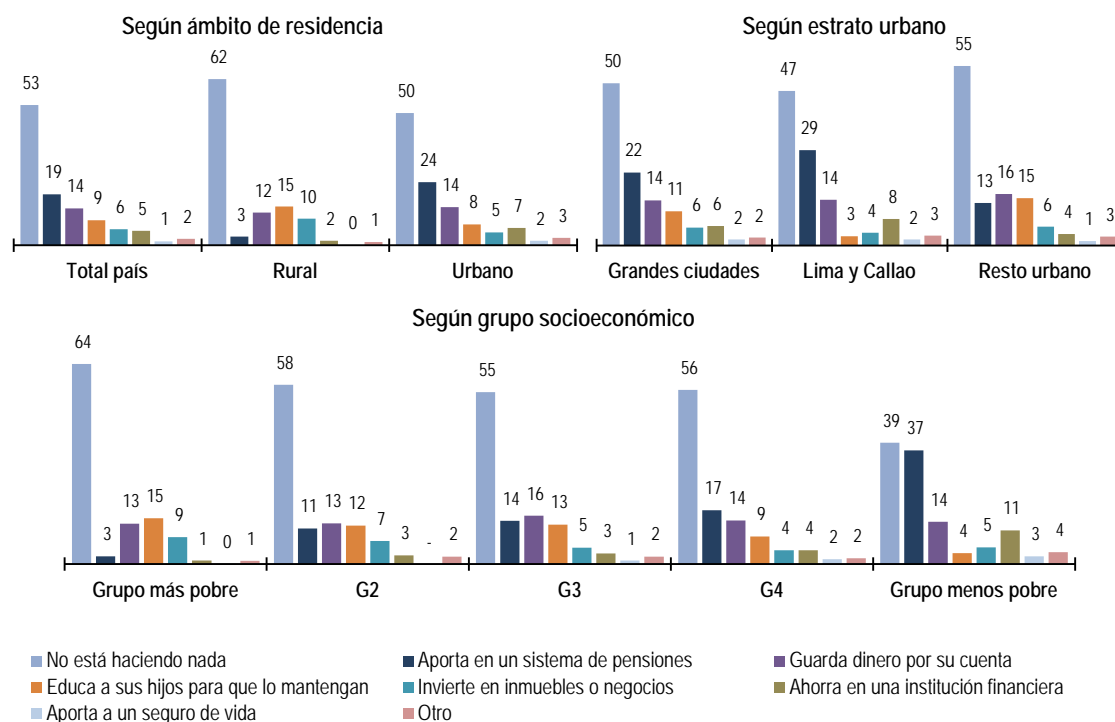
3.3.5. Ahorro Previsional

Esta sección presenta las acciones que está tomando la población para poder afrontar sus gastos una vez que culmine su vida laboral activa. Asimismo, pretende conocer el porcentaje de la población que se encuentra afiliado y aporta a algún sistema de pensiones, sea este público (ONP) o privado (AFP), e indagar entre aquellos que no lo están por la razones para no aportar a alguno de estos sistemas. Además, se busca conocer la percepción de la población respecto a los sistemas de pensiones privados.

Una cifra preocupante es que, al consultar a la población sobre las acciones que está tomando para cubrir sus gastos en la vejez, **alrededor del 53% de la población a nivel nacional indica que no está haciendo nada**. La incidencia de esta inacción es más alta en el ámbito rural (62%) y entre la población más pobre (64% y 58% en los grupos más pobres, respectivamente) (ver Gráfico N° 84).

Por otro lado, el 19% de la población a nivel nacional afirmó que está aportando a un sistema de pensiones (ONP, AFP). La diferencia en la proporción de población afiliada es notable por ámbito de residencia: mientras que el 24% de la población urbana aporta a un sistema de pensiones, en el área rural solo el 3% de la población aporta a uno. El porcentaje de la población que está ahorrando con fines previsionales en alguna institución financiera es aún menor: solo 5% de la población a nivel nacional. Cabe notar que una importante proporción de la población señala estar guardando dinero por su cuenta (14%) para poder solventar sus gastos en el futuro. En tanto, el 9% indicó que está invirtiendo en la educación de sus hijos para que ellos los mantengan en el futuro, y 6% que está invirtiendo en inmuebles o negocios. Estas acciones son las más recurrentes entre la población rural y la población más pobre.

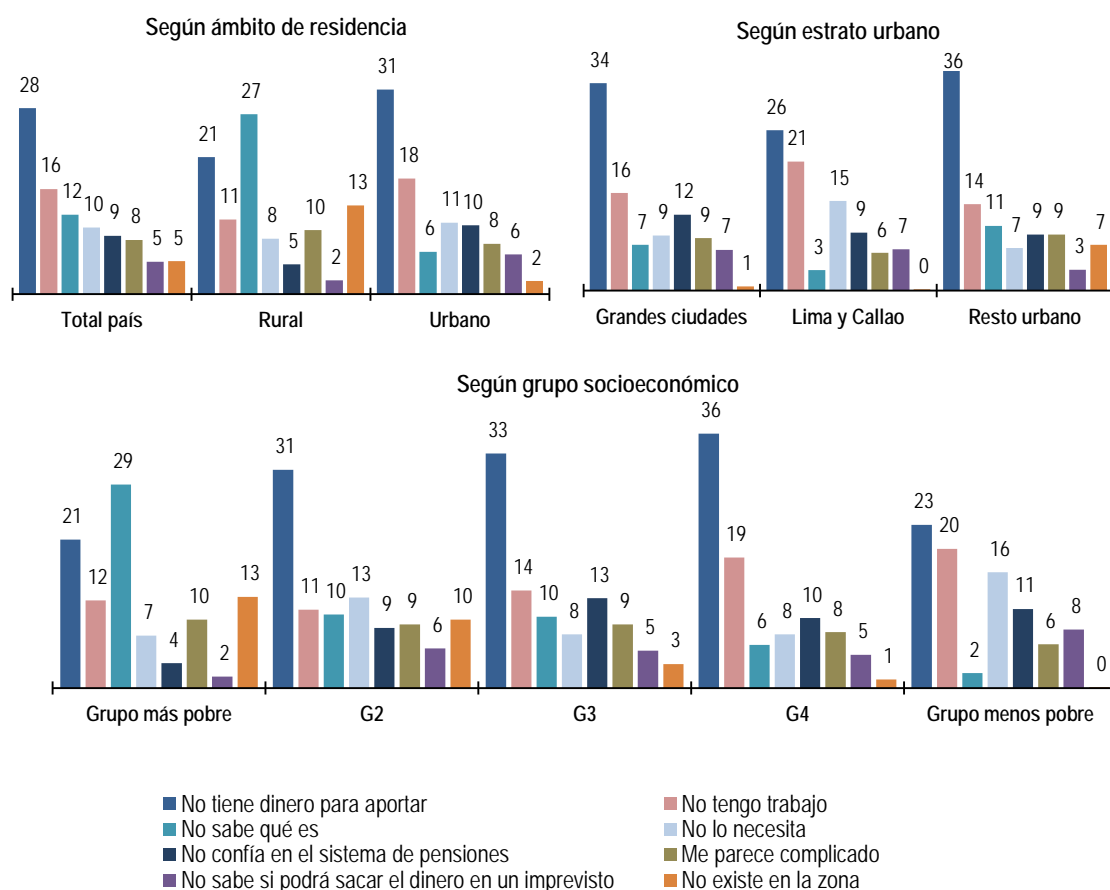
Gráfico N° 84: Acciones para cubrir gastos en la vejez
(Distribución porcentual)



En el caso de la población que no aporta a un sistema de pensiones, un 28% indicó que no lo hace porque no cuenta con el dinero suficiente para aportar, 16% porque no tiene trabajo y 12% porque no sabe lo que es un sistema de pensiones. En el ámbito rural, el desconocimiento (27%) y la falta de dinero para realizar los aportes (21%) son las principales razones para no aportar a un sistema de pensiones. Si bien el desconocimiento no parece ser una limitante para aportar a un sistema de pensiones para los habitantes urbanos, sí lo es la falta de dinero (31%), el no tener trabajo (18%), así

como la falta de confianza en el sistema (10%) (ver Gráfico N° 85).

Gráfico N° 85: Razones por las que no aporta al sistema de pensiones
(Distribución porcentual respecto de la población que indicó no aportar al sistema de pensiones)

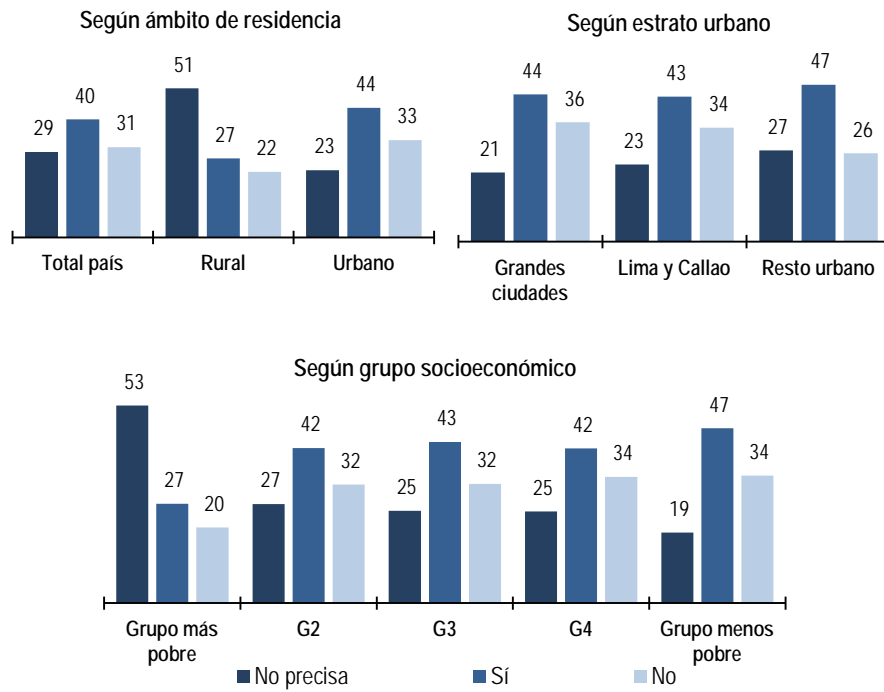


Con relación a la percepción de la población sobre los sistemas privados de pensiones y si sus aportes le permitirán cubrir los gastos en la vejez²¹, se encontró que el **40% de la población a nivel nacional considera que aportando a las AFP podrá afrontar los gastos en su vejez y 31% no considera que esto sea cierto**. Cabe notar que un importante porcentaje de la población no sabe o no opina (29%), sobre todo en el **ámbito rural (51%)**, lo que sería evidencia del alto grado de desconocimiento de los sistemas (ver Gráfico N° 86).

Al considerar el nivel socioeconómico, más de la mitad de la población más pobre no supo responder a la pregunta. A medida que el nivel de vida mejora, este porcentaje va disminuyendo, mientras que la proporción de personas que considera que aportando a una AFP podría cubrir sus gastos en su vejez se incrementa.

²¹ Específicamente, se le consultó a la población sobre si está de acuerdo con la siguiente afirmación: “Creo que si aporoto a las AFP puedo asegurar mi vejez”.

Gráfico N° 86: Población que cree que aportando a una AFP puede asegurar su vejez
(Distribución porcentual)



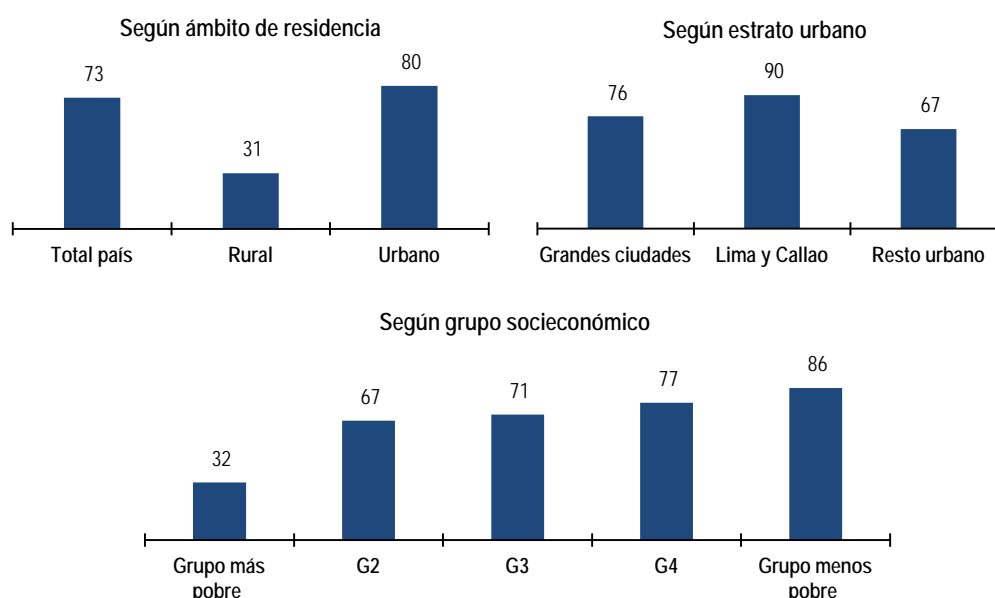
3.4. CONDUCTA DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

Esta sección presenta los resultados sobre la percepción de la población en torno algunos aspectos referidos a la calidad de los servicios brindados por las entidades del SF, las empresas de seguros y las AFP. Así por ejemplo, se preguntó respecto a la provisión de información de la entidad financiera previo a la contratación del servicio. Además, se consultó a la población sobre posibles problemas encontrados en su relación con los proveedores financieros, la solución de éstos y el grado de satisfacción obtenido.

3.4.1. Calidad del servicio otorgado por entidades del sistema financiero

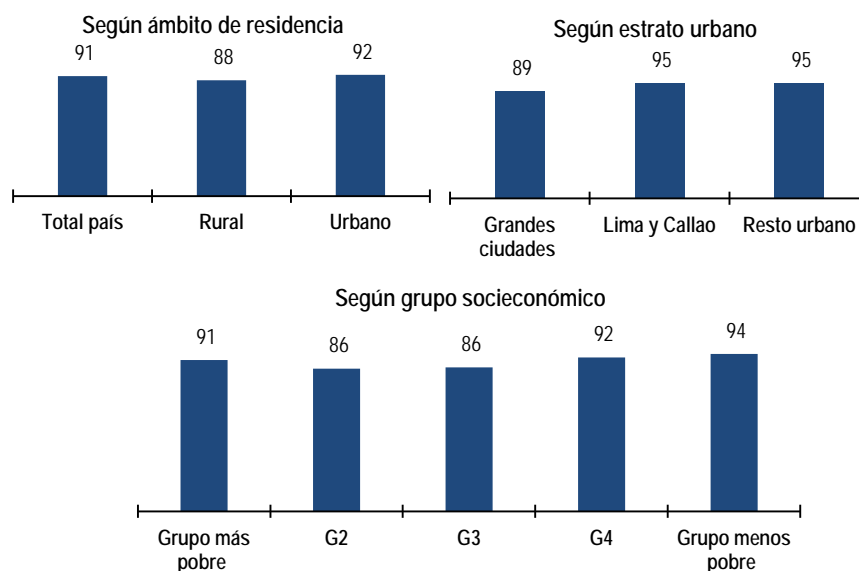
Respecto a la provisión de información en relación a las cuentas de depósitos, el 73% de la población que abrió alguna cuenta de depósito en el 2014 indicó que la institución financiera con quien contrató sí le explicó acerca de las condiciones de la cuenta (tasa de interés, comisiones, cargos al hacer operaciones y otros) previo a la apertura (ver Gráfico N° 87). Sin embargo, este elevado promedio no refleja la heterogeneidad existente según ámbito de residencia y grupo socioeconómico. El porcentaje de la población urbana que respondió afirmativamente a dicha pregunta (80%) es significativamente superior al porcentaje de la población rural (31%). Asimismo, en los grupos socioeconómicos más pobres, un porcentaje menor de esas poblaciones indicó haber recibido una explicación sobre de las condiciones de la cuenta previa a la contratación del servicio (solo 32% en el grupo socioeconómico más pobre). Esto sugiere que, las entidades financieras son menos cuidadosas en brindar información donde el desconocimiento suele ser mayor, como en las zonas rurales, donde se registra una mayor incidencia de pobreza y menores niveles de cultura financiera.

Gráfico N° 87: Recibió información sobre las condiciones de la cuenta de depósito
(Distribución porcentual respecto de la población que abrió alguna cuenta durante el 2014)



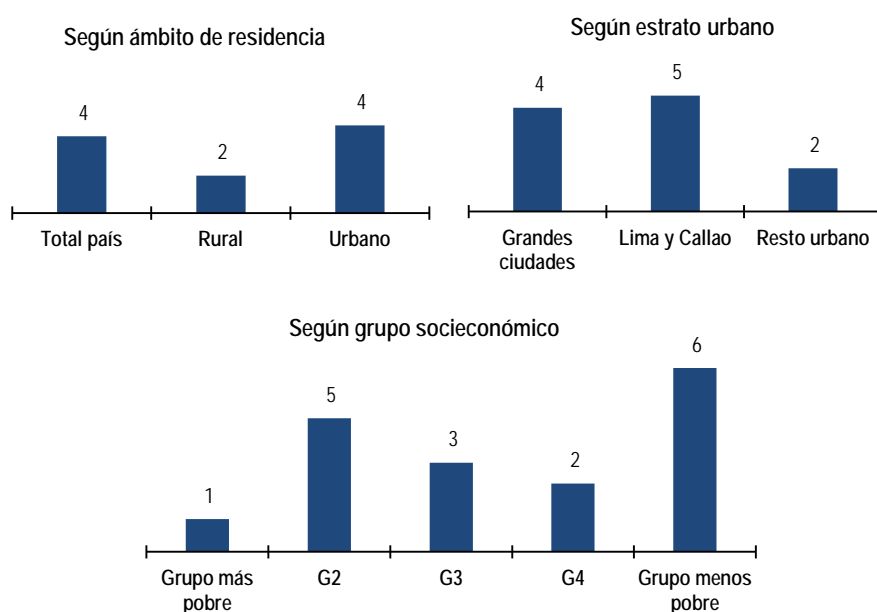
En relación con la información que debieron brindar las instituciones respecto a las condiciones del préstamo, el 91% de la población que solicitó algún préstamos durante el 2014 indicó haber recibido una explicación de las condiciones, registrándose un promedio similar en el ámbito urbano (92%) y algo inferior en el rural (88%). Asimismo, las proporciones de pobladores en cada grupo socioeconómico son similares (varían entre 86% y 94%), lo que permite inferir que existe una mayor transparencia en relación a las características de los créditos, a diferencia de los productos de depósito (ver Gráfico N° 88).

Gráfico N° 88: Recibió información sobre las condiciones del préstamo
(Distribución porcentual respecto de la población que solicitó un préstamo durante el 2014)



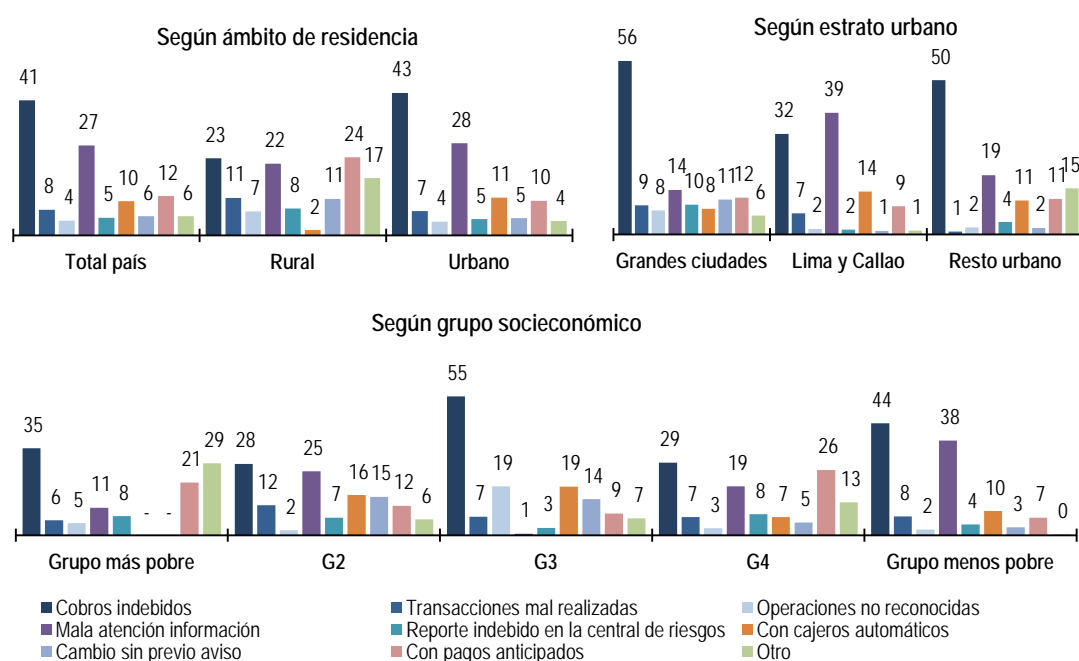
De otro lado, la incidencia de problemas con bancos, financieras, cajas o Edpymes, referidas por la población fue reducida, a nivel nacional sólo el 4%. Y fue aún menor en el ámbito rural (2%) y en el grupo socioeconómico más pobre (1%). El máximo porcentaje alcanzado fue de 6% en la población menos pobre (ver Gráfico N° 89).

Gráfico N° 89: Ocurrencia de Problemas con entidades del Sistema Financiero
(Distribución porcentual)



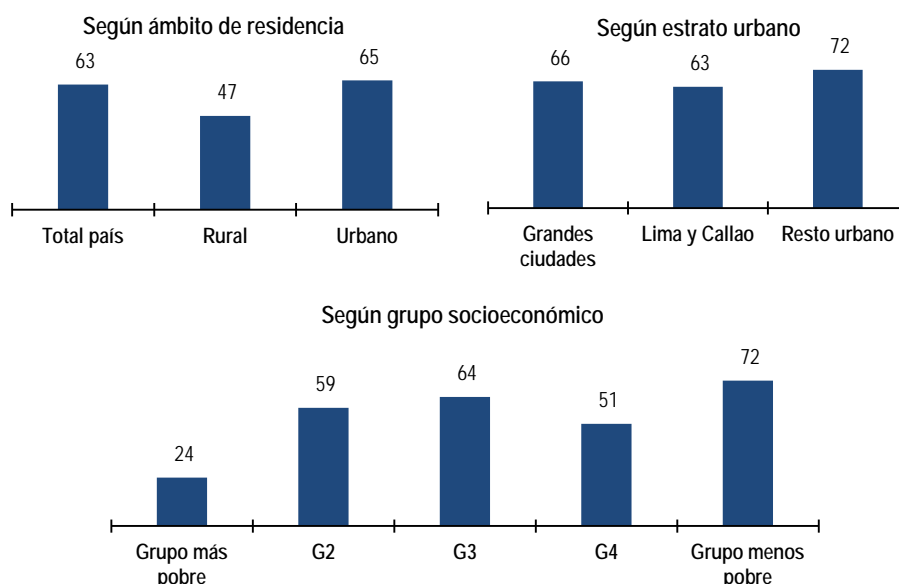
Los principales problemas referidos fueron cobros indebidos (41%), mala atención o inadecuada información (27%) y problemas con pagos anticipados o prepagos (12%) (ver Gráfico N° 90). Similar escenario se repitió en el ámbito urbano; en cambio, en el ámbito rural el problema más referido fue el de pagos anticipados o prepagos. Cabe destacar que el grupo menos pobre es quien presenta el mayor porcentaje de problemas asociados a cobros indebidos y mala atención, respecto al resto de estratos socioeconómicos.

Gráfico N° 90: Tipo de problemas con entidades del Sistema Financiero
(Distribución porcentual respecto de la población que tuvo algún problema con alguna institución financiera)



El 63% de la población que indicó haber tenido algún problema con alguna institución financiera, presentó su reclamo. Incidencia similar se registró en el ámbito urbano, mientras que en el área rural, este porcentaje se reduce a 47% (ver Gráfico N° 91). También se observa que la incidencia de reclamos se reduce aún más en el grupo más pobre (24%) y G2 (59%), lo que está asociado principalmente al mayor desconocimiento de estos grupos de cómo gestionar el reclamo, como se verá en el siguiente punto.

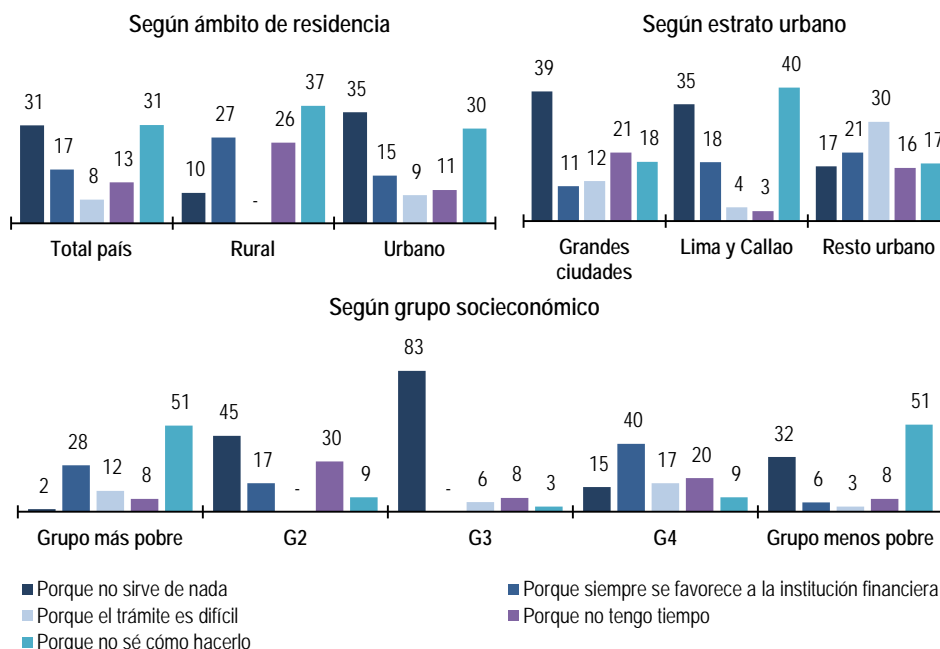
Gráfico N° 91: Población que presentó reclamo ante el problema más grave
(Distribución porcentual respecto de la población que tuvo algún problema con alguna institución financiera)



Aunque el porcentaje de la población que presentó un reclamo al tener un problema fue relativamente elevado, es importante conocer las razones por las que aquellos que tuvieron un problema no reclamaron. Los principales motivos indicados fueron: no saben cómo hacerlo (31%), no cree que así resolverá su problema (31%) y considera que siempre se favorecerá a la institución financiera (17%). En general llama la atención sobre el elevado porcentaje que no sabe cómo presentar un reclamo, tanto en el ámbito urbano como rural, así como desde el grupo más pobre hasta el menos pobre.

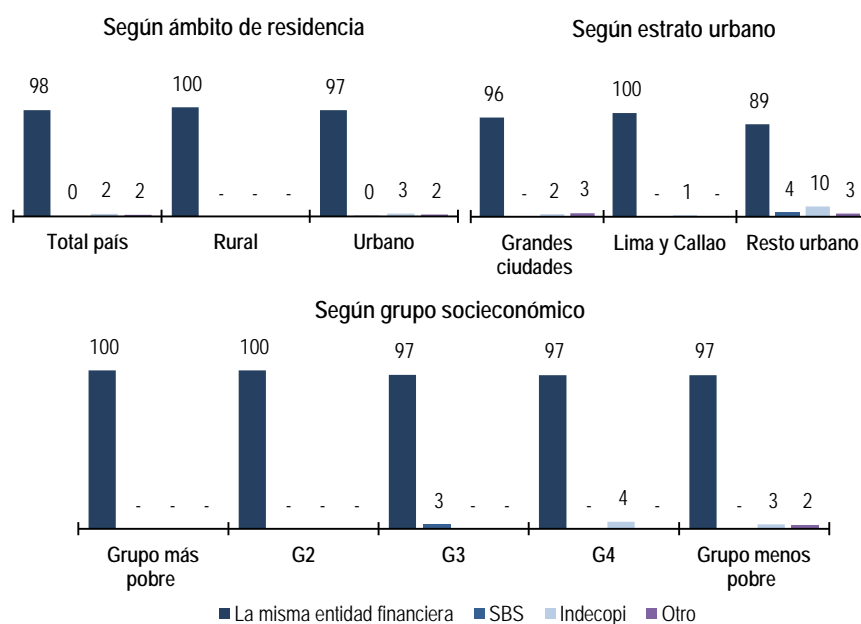
De otro lado, la falta de confianza en el sistema de reclamos está representado por las respuestas “no sirve de nada” y “siempre se favorece a la institución financiera” que juntas suman 48%. El no saber cómo presentar un reclamo destaca en el área rural (37%), seguido por la percepción de que siempre se favorece a la institución financiera y por no tener tiempo; en el área urbana, prima la percepción que hacer el reclamo no servirá de nada (35%) y el no saber cómo hacerlo (30%). Adicionalmente, existe una amplia diferencia entre los estratos urbanos respecto al no saber cómo realizar un reclamo: en Lima Metropolitana y Callao (40%), mientras que en el resto de los estratos urbanos este porcentaje es bastante menor. Según nivel socioeconómico, en el estrato más pobre el motivo de no saber cómo realizar el reclamo alcanzó 51% (ver Gráfico N° 92).

Gráfico N° 92: Motivos por los cuales no presentó un reclamo
(Distribución porcentual respecto de la población que no presentó un reclamo)

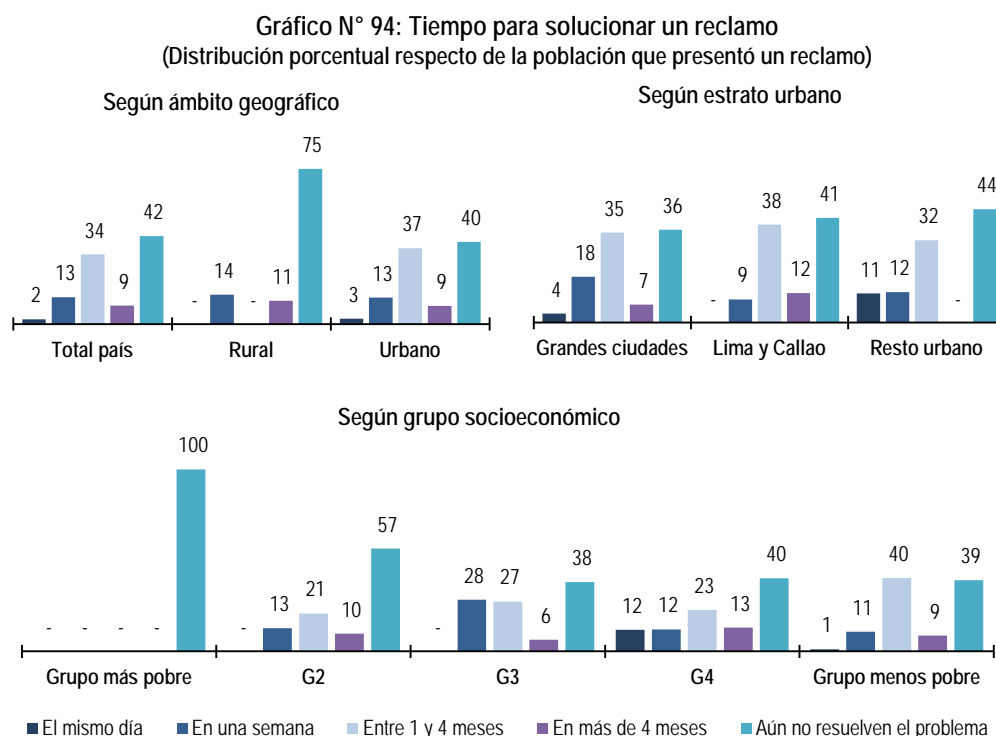


Del total de la población que indicó haber presentado un reclamo, el **98%** lo realizó en la misma entidad financiera con la que tuvo algún problema, alcanzando el 100% en Lima y Callao. No se observan diferencias significativas entre las distintas segmentaciones (ver Gráfico N° 93). También se observa que dentro del ámbito urbano, las pequeñas ciudades, presentaron el mayor porcentaje de personas que presentaron el reclamo a Indecopi (10%) y fue la única segmentación que empleó las oficinas de la SBS para realizar algún tipo de reclamo (4%).

Gráfico N° 93: Institución donde presentó el reclamo
(Distribución porcentual respecto de la población que presentó un reclamo)

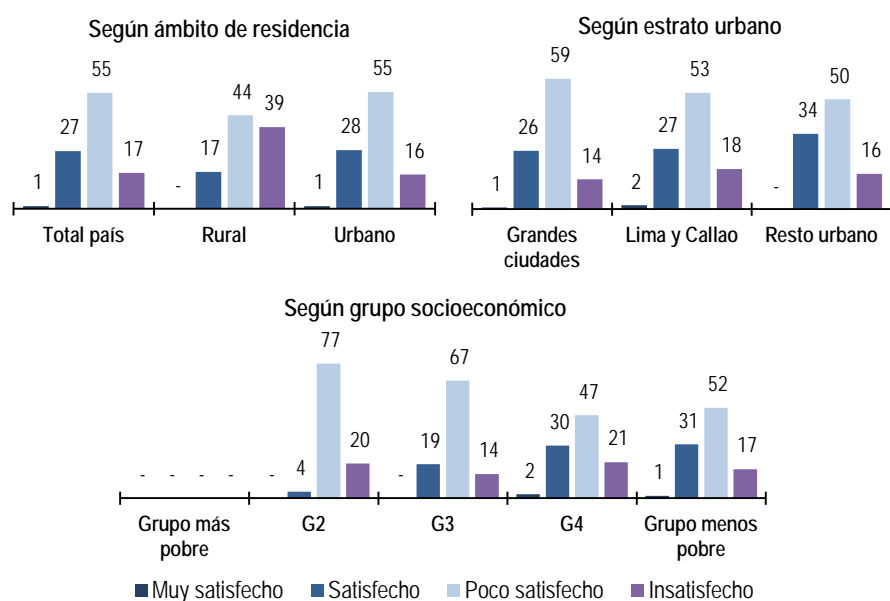


Para capturar que tan expeditivos son los procesos de gestión de reclamos, se le consultó a la población acerca del tiempo que tomó la solución de su reclamo. De la población que presentó su reclamo, sólo el 2% indicó que fue solucionado el mismo día y 42% afirmó que este aún no había sido solucionado (ver Gráfico N° 94). Con respecto a aquellos reclamos que aún no habían sido resueltos, existe una gran diferencia entre la población rural y urbana que afirmó que su reclamo estaba aún pendiente de solución (75% y 40%, respectivamente). Adicionalmente, el 100% de la población más pobre señaló que su reclamo aún no había sido resuelto.



Finalmente, de la población que indicó que su reclamo había sido resuelto, el 55% a nivel nacional quedó poco satisfecho con la gestión del reclamo, mientras que el 27% quedó satisfecho. En el ámbito rural, el porcentaje de insatisfacción reportada fue mayor respecto al ámbito urbano (39% versus 16%) (ver Gráfico N° 95). Por otro lado, en todos los estratos urbanos no menos del 50% de la población indicó estar poco satisfecho con la gestión de su reclamo: 59% en las grandes ciudades, 53% en Lima Metropolitana y Callao, y 50% en el resto urbano. Es posible que la insatisfacción presentada en el estrato rural esté ligada al tiempo empleado en la solución del reclamo o a que este aún no haya sido resuelto.

Gráfico N° 95: Nivel de satisfacción respecto a la gestión del reclamo
(Distribución porcentual respecto de la población cuyo problema fue resuelto)

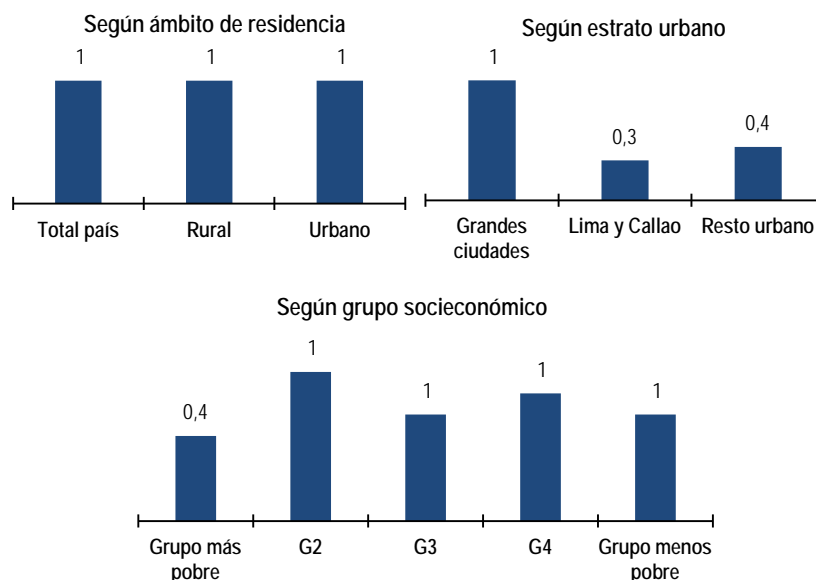


3.4.2. Calidad del servicio otorgado por compañías de seguros

Esta sección presenta información acerca de la percepción de la calidad de los servicios otorgados por compañías de seguro privadas, es decir, sin considerar SIS ni ESSALUD. Al respecto, a pesar del alto nivel de desconfianza que los encuestados indicaron tener hacia las empresas aseguradoras (ver Sección 3.3.4)²², alrededor del **99% de la población nacional indicó que no tuvo ningún problema con alguna compañía de seguros durante el año previo a la encuesta**. Este escenario se repite tanto en el estrato urbano como en el rural, y entre los distintos niveles socioeconómicos (ver Gráfico N° 96). Es importante señalar que este alto porcentaje de personas que indica no haber tenido algún problema podría estar ligado a la baja cobertura de los seguros privados a nivel nacional, especialmente en el ámbito rural.

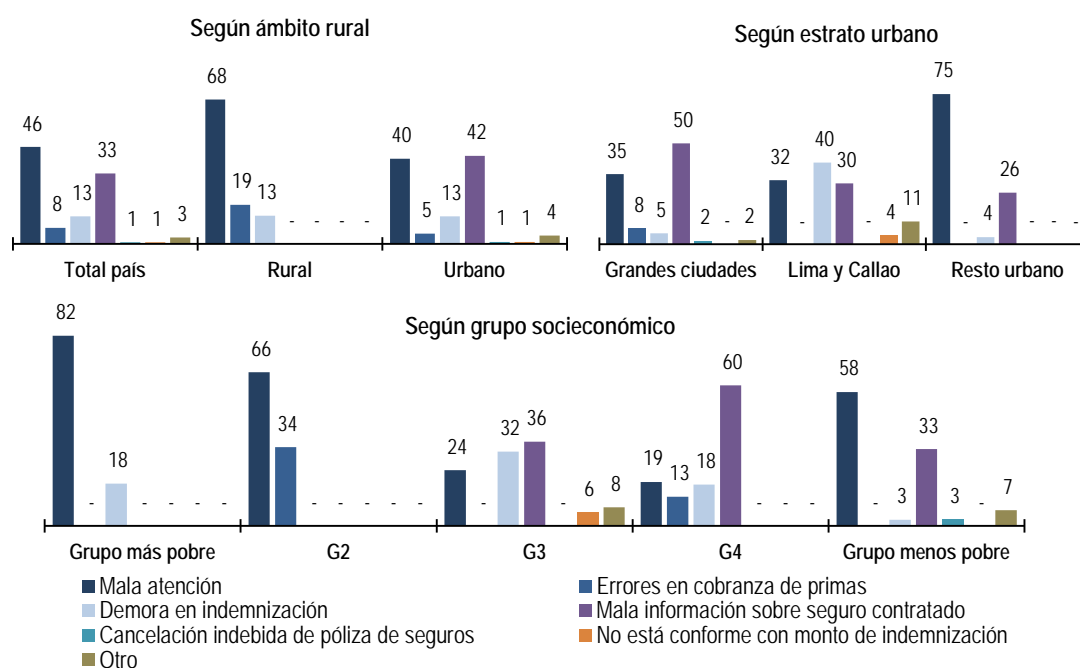
²² De acuerdo con la encuesta, 44% de la población nacional indicó que confía "poco" o "nada" en las compañías de seguros.

Gráfico N° 96: Problemas con compañías de seguros
(Distribución porcentual)



Respecto a los principales problemas que tuvo la población con las compañías de seguros durante el año previo a la encuesta, el **46%** hizo referencia a la mala atención por parte de estas compañías (68% de personas que tuvieron un problema en área rural fue por una mala atención). Asimismo, otro problema frecuente es la mala información sobre el seguro contratado; sin embargo, este problema solo se presenta en el área urbana. En el caso del estrato rural, fueron problemas mencionados con frecuencia los errores en la cobranza de las primas y la demora en las indemnizaciones. Finalmente, en el estrato más pobre, el 82% de la población que tuvo algún problema con las compañías de seguros indicó que recibió una mala atención por parte de las aseguradoras (ver Gráfico N° 97).

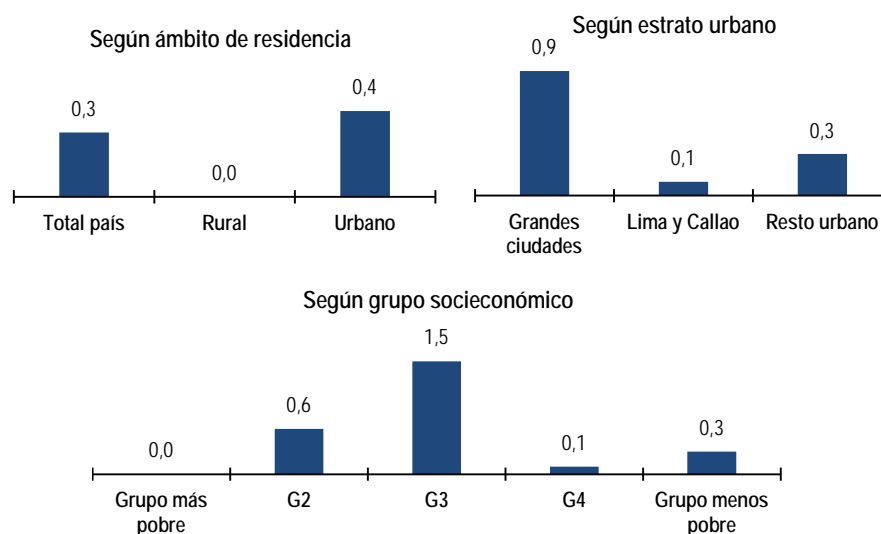
Gráfico N° 97: Tipos de problemas con las compañías de seguros
(Distribución porcentual respecto de la población que tuvo algún problema)



3.4.3. Calidad del servicio otorgado por las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP)

Un porcentaje muy reducido de la población reporta haber tenido algún problema con una AFP durante el 2014. Sólo el **0.3% de la población a nivel nacional tuvo algún problema con una AFP durante el año pasado**, escenario similar tanto en el estrato urbano como rural y entre los distintos estratos socioeconómicos²³ (ver Gráfico N°98).

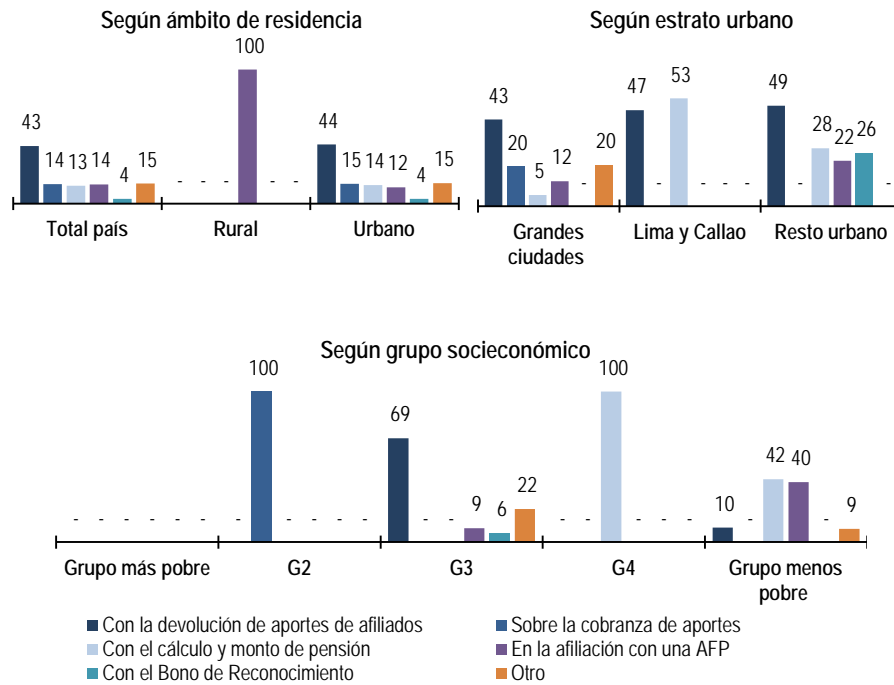
Gráfico N° 98: Problemas con las AFP
(Distribución porcentual)



En lo referente a los tipos de problemas presentados con estas compañías, el **43% de la población a nivel nacional que tuvo algún problema señaló que fue a causa de la devolución de sus aportes**. Un dato importante es que el único problema presentado en el ámbito rural es la afiliación a una AFP (ver Gráfico N° 99). Asimismo, este último problema se encuentra presente, con menor intensidad, en el estrato urbano (12%). Para el ámbito urbano, destacó el problema de la devolución de aportes. Asimismo, los problemas con el bono de reconocimiento parecen ser importantes en las poblaciones urbanas pequeñas (estrato resto urbano), donde alrededor del 26% de la población de este estrato indicó haber tenido este problema. Por otro lado, **la población más pobre del país no presenta ningún tipo de problema con las AFP**, debido tal vez a que sólo el 3% de esta población se encuentra afiliado a una.

²³ La baja incidencia de problemas posiblemente se deba a que la mayoría de los encuestados son jóvenes (64% tiene entre 25 y 54 años) y no han enfrentado el proceso de jubilación, etapa en la que es más probable que se registren problemas.

Gráfico N° 99: Tipo de problemas con las AFP
(Distribución porcentual respecto de la población que tuvo algún problema)



3.5. EDUCACIÓN Y CULTURA FINANCIERA

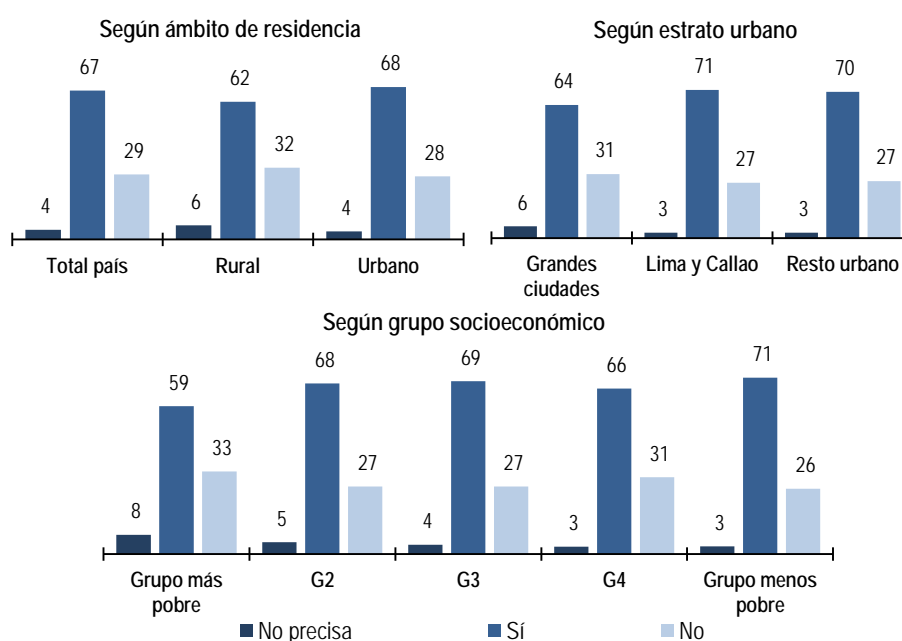
En esta sección, se describen los principales hábitos financieros de la población que fueron recopilados en la Encuesta, así como los resultados obtenidos en torno al nivel de conocimiento sobre algunos conceptos básicos de finanzas. Estas preguntas se realizaron con la intención de aproximarnos a la identificación de necesidades de aprendizaje, tanto en relación a destrezas para cálculos financieros sencillos, entendimiento de conceptos y riesgos financieros, mecanismos de protección, y habilidades para buscar y utilizar información sobre productos financieros que les brinde una mejor propuesta de valor.

3.5.1. Hábitos financieros

La planificación de los ingresos y egresos del hogar impacta positivamente sobre la toma de decisiones relacionadas a las finanzas del hogar. En relación a ello, se encontró que, aproximadamente, el **67% de la población a nivel nacional afirmó que planifica sus ingresos y egresos** de manera regular y 29% no lo hacía. Estas proporciones son muy similares en la población urbana; en tanto, los resultados sugieren que existiría una menor planificación de ingresos y gastos en la población rural, pues 62% indicó hacerlo y 32% señaló que no planificaba. Al interior del estrato urbano, Lima Metropolitana y Callao presentan el mayor porcentaje de personas que afirmaron planificar sus ingresos y gastos (71%), seguido por el resto urbano (70%) (ver Gráfico N° 100).

Las diferencias encontradas son más acentuadas en el análisis de resultados por grupos socioeconómicos; el 71% del grupo menos pobre señaló planificar sus ingresos y gastos, mientras que solo el 59% del grupo más pobre afirmó lo mismo.

Gráfico N° 100: Planificación de ingresos y egresos
(Distribución porcentual)

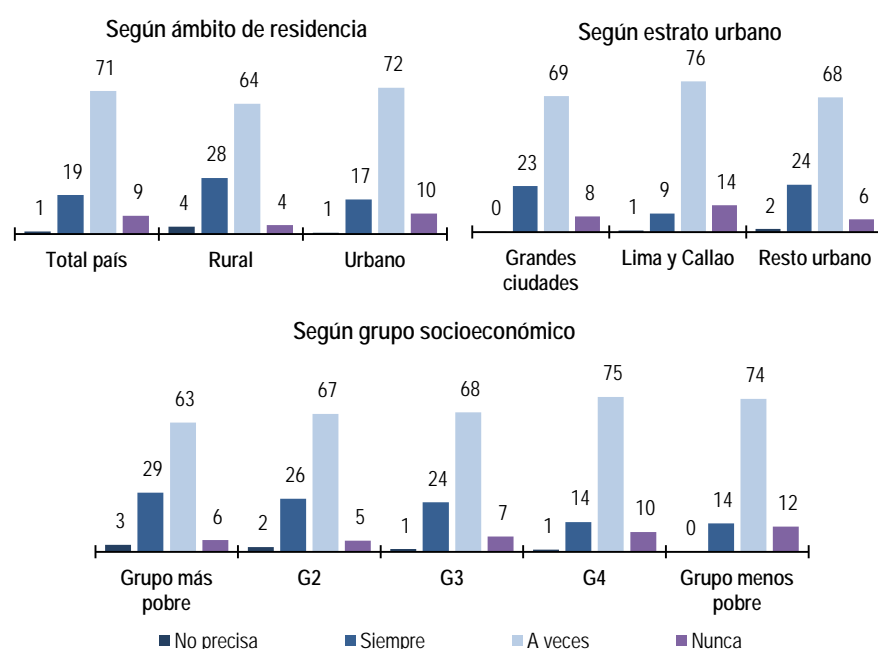


Las personas que indicaron realizar una planificación de sus ingresos y egresos fueron consultadas sobre la frecuencia con la que efectúan gastos no planificados. A nivel nacional, el 71% de la población afirmó realizar gastos imprevistos “a veces”, mientras que un 19% indicó que “siempre” realiza gastos imprevistos (ver Gráfico N° 101). Si bien la mayoría de la población de los ámbitos urbano y rural indicó

realizar gastos imprevistos “a veces” (72% y 64%, respectivamente), llama la atención que el 28% de la población rural señalara que “siempre” incurre en gastos inesperados, mientras que solo el 17% de la población urbana indicó lo mismo. Aunque este último porcentaje se ve influenciado principalmente por los resultados en Lima Metropolitana y Callao, este hallazgo es consistente con la mayor frecuencia de eventos adversos encontrados en la zona rural respecto de la urbana.

Asimismo, se observa que en la medida en que mejora el grupo socioeconómico, los gastos no planificados son menos frecuentes: 29% del grupo más pobre afirmó incurrir “siempre” en estos gastos, cifra que disminuye a 14% en el grupo menos pobre. Además, el 12% de población del grupo menos pobre refirió que “nunca” realiza gastos no planificados.

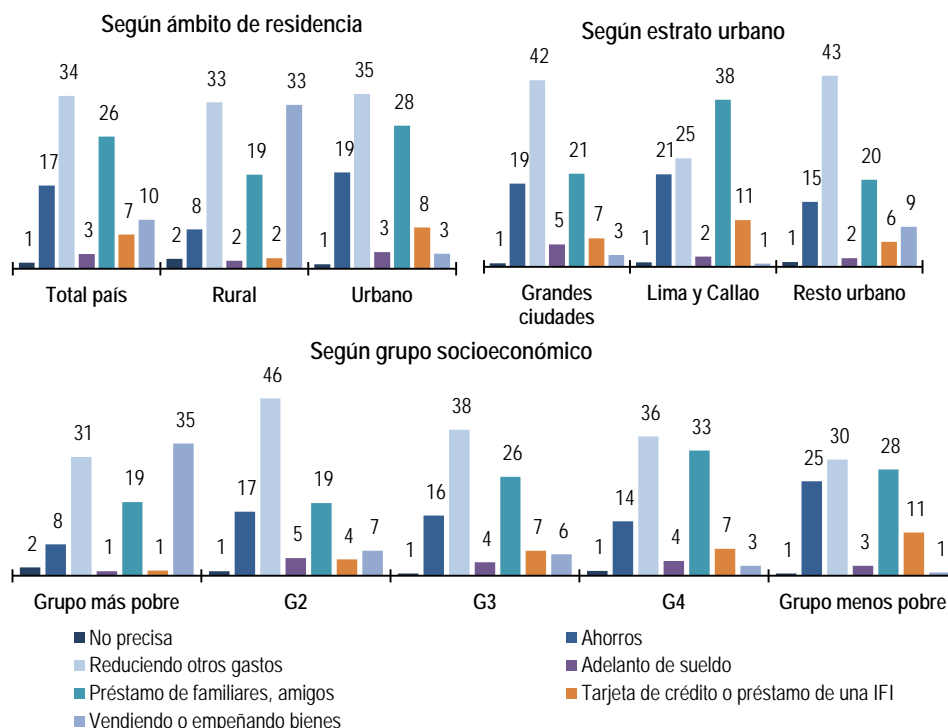
Gráfico N° 101: Frecuencia con la que efectúa gastos no planificados
(Distribución porcentual respecto de la población que planifica sus ingresos y egresos)



En la Encuesta se recopiló información sobre las acciones que la población tomaría en un escenario en el cual tuviese que hacer un gasto por un monto que excede sus ingresos. Al respecto, 34% de la población a nivel nacional consideró que cubriría este gasto adicional reduciendo otros gastos, 26% indicó que solicitaría un préstamo a familiares, amigos o conocidos y el 17% señaló que emplearía sus ahorros. Pocos consideraron que podrían recurrir a la tarjeta de crédito o un préstamo de una institución financiera para solucionar esta dificultad no es muy elevado: solo 7% a nivel nacional (ver Gráfico N° 102).

Es importante recalcar que la opción de castigar los activos (vender o empeñar bienes, propiedades o animales) fue igualmente preferida a la reducción de otros gastos para cubrir gastos adicionales en el ámbito rural, y es la acción más frecuente en el grupo socioeconómico más pobre (35%). En contraste, en el grupo socioeconómico menos pobre, los resultados sugieren que existen mayores opciones para enfrentar los gastos que exceden los ingresos; sin ser unas de las primeras alternativas, el uso de ahorros (25%) y de créditos incluyendo tarjetas de crédito (11%) cobraron relevancia en este grupo socioeconómico.

Gráfico N° 102: Respuesta ante un gasto que excede los ingresos
(Distribución porcentual)

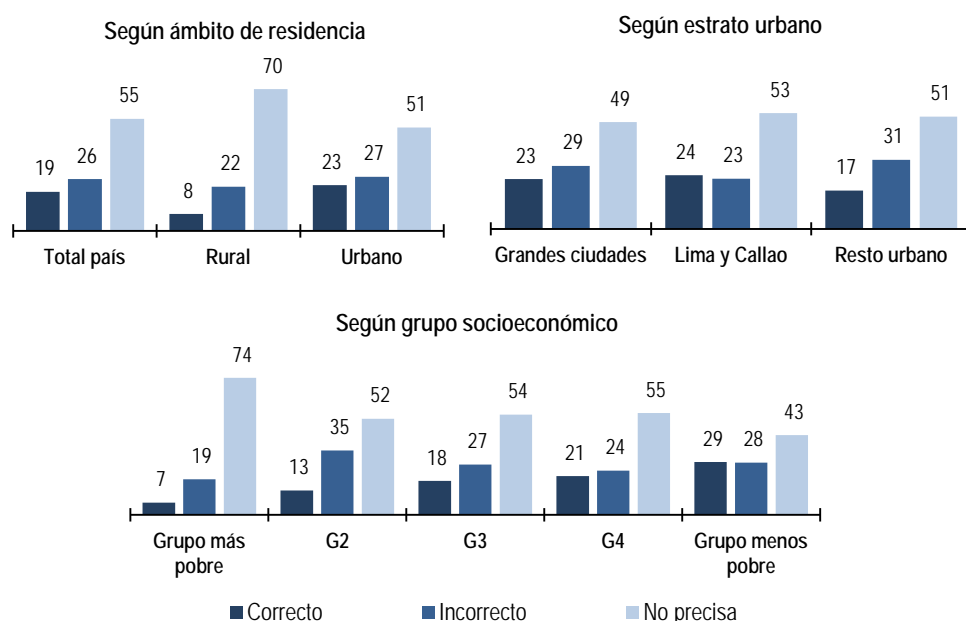


3.5.2. Conceptos financieros básicos

Adicionalmente, en la Encuesta se buscó indagar sobre los conocimientos de la población sobre un conjunto de conceptos financieros básicos. En primer lugar, se les solicitó a los encuestados que calcularan el interés generado en un año por un hipotético depósito, con la finalidad de comprobar si estaban familiarizados con el concepto de **tasa de interés**²⁴. A nivel nacional, solo el 19% de la población fue capaz de resolver correctamente el cálculo, mientras que el 26% respondió de manera incorrecta y 55% no contestó (ver Gráfico N° 103). El resultado fue peor en el ámbito rural, donde solo el 8% de los pobladores contestó correctamente, y en el grupo socioeconómico más pobre, en el que solo 7% dio la respuesta correcta. Incluso en el grupo menos pobre el porcentaje de personas que respondieron correctamente fue reducido (29%).

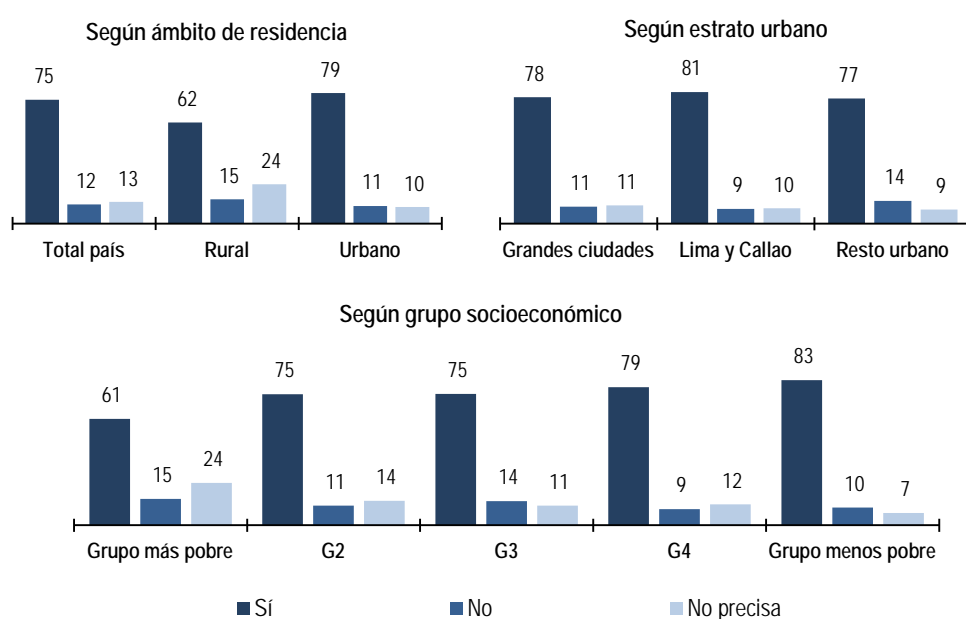
²⁴ De manera específica, se consultó a la población la siguiente pregunta: “Supongamos que Ud. ahorra S/. 100 a una tasa de interés de 2% por año. Si a Ud. no le cobran ninguna comisión, ¿Cuánto tendría al final del año?”.

Gráfico N° 103: Cálculo de tasa de interés simple
(Distribución porcentual)



Una segunda pregunta buscó evaluar el nivel de conocimiento de la población con respecto al concepto de **riesgo**. Así, se preguntó a los encuestados **si consideraban que una oportunidad de ganar mucho dinero podría implicar también la posibilidad de perder mucho dinero**. A nivel nacional, el **75% de la población respondió de manera afirmativa**, mientras que solo 12% indicó que no existe la posibilidad de perder mucho dinero y un 13% no respondió a la pregunta. La creencia de inversiones en oportunidades con riesgo cero es más común en el ámbito rural (15%), en las pequeñas ciudades urbanas (14%) y en el grupo socioeconómico más pobre (15%) (Ver Gráfico N° 104).

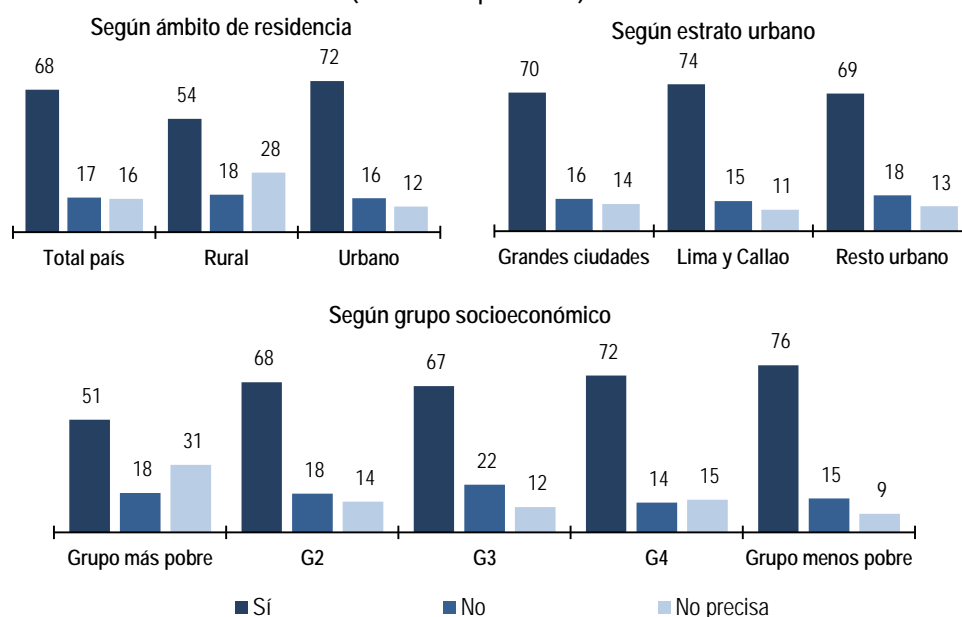
Gráfico N° 104: Conocimiento sobre la relación riesgo-rentabilidad ²⁵
(Distribución porcentual)



²⁵ Se les pidió a los encuestados indicar si ante una oportunidad de ganar mucho dinero, también podría existir la posibilidad de perder mucho dinero.

Respecto al concepto de **inflación**, el 68% de la población a nivel nacional acertó al indicar que una alta inflación de precios implica que con los mismos ingresos recibidos habría más dificultad para cubrir los gastos usualmente realizados. Al parecer, la experiencia hiperinflacionaria peruana de la década de 1980 ha extendido estos conceptos de manera correcta entre la población de todos los estratos; a pesar de ello, la tasa de no respuesta y de respuestas incorrectas aún son altas, sobre todo en el ámbito rural y en los estratos más pobres, pues el concepto de inflación es entendido solamente por un 54% de la población rural, a diferencia del 72% de la población urbana que respondió correctamente. En tanto, la tasa de acierto por grupos socioeconómicos varía desde 51% en el grupo más pobre hasta 76% en el grupo menos pobre (ver Gráfico N° 105)

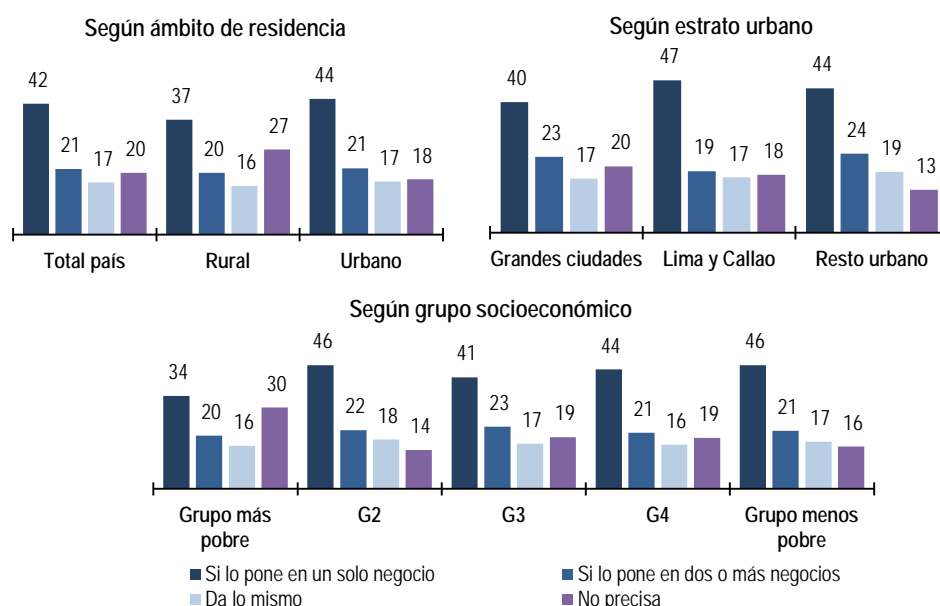
Gráfico N° 105: Conocimiento sobre el concepto de inflación²⁶
(Distribución porcentual)



Finalmente, respecto al concepto de **diversificación**, alrededor del 42% de la población a nivel nacional considera correctamente que es más probable que pierda todo su dinero si lo coloca todo en un solo negocio. De manera similar, este concepto también es comprendido en el estrato rural (37%) y urbano (44%) (ver Gráfico N° 106). Es importante mencionar que, a partir de una serie de preguntas orientadas a estimar la actitud frente al riesgo de la población, se encontró que el 61% de la población nacional tiene un nivel de aversión al riesgo alto, por lo cual no arriesga por la posibilidad de ganar sino que decide por las opciones seguras de no perder. Este alto nivel de aversión se mantiene en los ámbitos de residencia y en los estratos socioeconómicos, donde el 53% y 73% de la población de los grupos más y menos pobre, respectivamente, tienen un nivel de aversión al riesgo alto. Asimismo, del total de la población que presenta un alto nivel de aversión al riesgo, el 43% indicó que existe una mayor probabilidad de perder todo su dinero si lo coloca en un solo negocio y 19% indicó no saber o no contestó la pregunta.

²⁶ Se les pidió a los encuestados indicar si una alta inflación significa que con lo mismo que gana, le cuesta más cubrir los gastos.

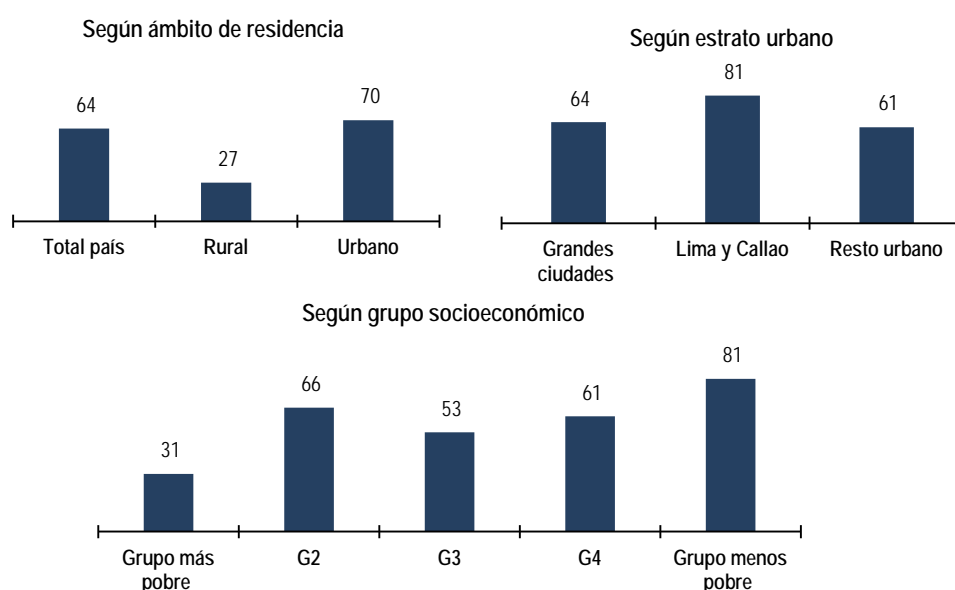
Gráfico N° 106: ¿En qué caso es más probable que pierda todo su dinero?
(Distribución porcentual)



3.5.3. Información sobre servicios financieros

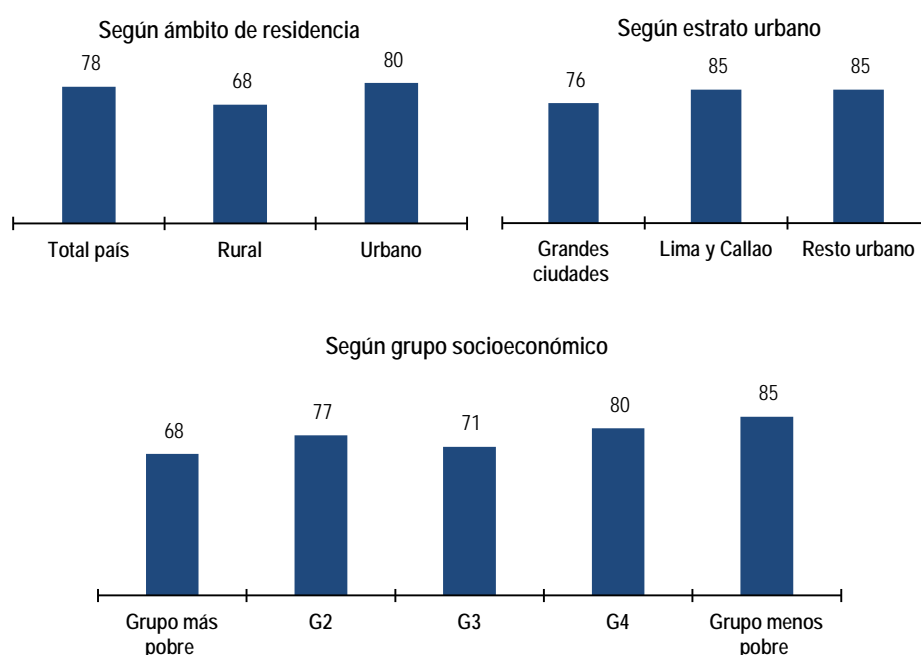
Un aspecto importante de la cultura financiera es la capacidad para obtener información y evaluar la adecuación de los productos financieros y proveedores financieros a las necesidades y demandas financieras propias. Al respecto y en lo que concierne a las cuentas de ahorros, el **64% de la población a nivel nacional indicó que averiguó las condiciones de dicho servicio (tasas de interés, comisiones y plazos disponibles) antes de contratar**; porcentaje que no refleja la heterogeneidad por ámbito geográfico de residencia. Así, en el ámbito urbano, el 70% se informó antes de contratar, a diferencia del ámbito rural, donde la situación es preocupante, pues solamente el 27% de la población afirmó haber averiguado sobre dichas condiciones. Se observa que ante una mejora de las características socioeconómicas, una mayor parte de la población se informó antes de contratar (ver Gráfico N° 107).

Gráfico N° 107: Búsqueda de información sobre cuentas de ahorros
(Distribución porcentual respecto de la población que abrió alguna cuenta en el 2014)



Se indagó también sobre si la población reúne información y la compara para tomar la decisión de solicitar un crédito²⁷. A nivel nacional, el 78% de los solicitantes afirmó haber averiguado y comparado los costos y plazos entre diversas empresas antes de solicitar un préstamo. A diferencia del proceso de evaluación de cuentas de ahorros, el interés por parte de los pobladores rurales es mucho más cercana al de la población urbana: mientras que en el ámbito rural el 68% de pobladores indicó haber averiguado y comparado los términos, en el ámbito urbano el porcentaje se incrementa a 80%. En el caso de los estratos urbanos, los porcentajes no difieren significativamente (varían entre 76% y 85%). Al analizar los resultados de acuerdo a los estratos socioeconómicos, se observa que un 68% del grupo socioeconómico más pobre realizó este procedimiento previo a la solicitud del crédito, mientras que en el grupo menos pobre, fue realizado por el 85% del grupo (ver Gráfico N° 108).

Gráfico N° 108 Búsqueda de información sobre préstamos
(Distribución porcentual respecto de la población que solicitó un préstamo durante el 2014)

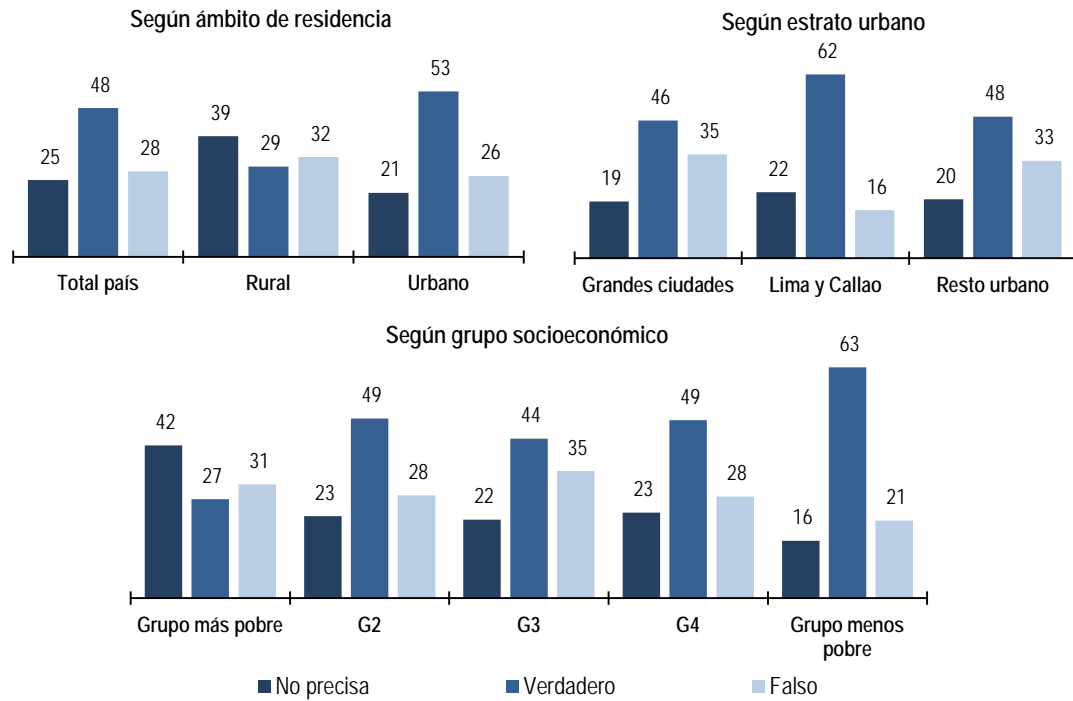


Por último, se evaluó si la población tenía conocimientos sobre el Fondo de Seguro de Depósitos (FSD), institución que protege los ahorros de los depositantes asegurados hasta cierto monto ante la intervención de alguna entidad financiera²⁸. Los resultados indican que, a nivel nacional, menos de la mitad de la población conoce la función del FSD (solamente el 48% de la población respondió de manera correcta), mientras que un 25% indicó no saber o no opinó al respecto (ver Gráfico N° 109). El nivel de conocimiento sobre la cobertura de depósitos es menor entre los pobladores rurales que entre los pobladores urbanos: solo el 29% del ámbito rural identificó la afirmación como “verdadera”, mientras que en el urbano el porcentaje fue superior, sin ser muy alto (53%). La tendencia es similar en los estratos socioeconómicos: mientras que en el grupo socioeconómico más pobre solo un 27% respondió correctamente, en el grupo menos pobre la proporción se incrementa a 63%.

²⁷ Particularmente, se consultó sobre el último préstamo solicitado un año previo a la realización de la Encuesta.

²⁸ Específicamente, se preguntó a los encuestados que indicaran si la siguiente afirmación es verdadera o falsa: “Si un cliente tiene un depósito en un banco, financiera o caja, y la entidad quiebra o fracasa, el cliente recupera su dinero, porque está protegido hasta cierto monto”.

Gráfico N° 109: Conocimiento sobre el Fondo de Seguro de Depósito
(Distribución porcentual)



4. CONCLUSIONES

- El presente Estudio se suma a los esfuerzos iniciados por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP por conocer la demanda, y se constituye como el primero en identificar las características de la demanda potencial por servicios financieros integrales y el nivel de cultura financiera con un alcance nacional y representatividad por áreas rural y urbana, y por diversos segmentos urbanos (Lima Metropolitana y Callao, grandes ciudades urbanas y resto urbano). De esta manera, se espera que los resultados del estudio contribuyan al objetivo de afinar el diagnóstico de la situación de la inclusión financiera en el país, de orientar las innovaciones de la oferta hacia el diseño de productos acordes a las necesidades de la población, así como contribuir a la definición de políticas adecuadas al contexto nacional.
- La población objetivo del Estudio fueron los individuos entre 18 a 70 años que residían permanentemente en viviendas particulares dentro del territorio nacional. Para ello se usó una muestra de 6 565 individuos, distribuida en las áreas urbanas y rurales de los 24 departamentos del país y la Provincia Constitucional del Callao. El diseño de la muestra se realizó por etapas, empleando como marco de referencia la información del Censo de Población y Vivienda 2007.
- Antes de proceder al análisis de la información se realizó una estratificación post-muestral para identificar grupos socioeconómicos. Así, utilizó el método de análisis de clases latentes se construyó una variable que aproximara la situación socioeconómica de los individuos sobre la base de variables que sí son observables y que son capturadas en la encuesta, tales como condiciones de la vivienda (material de las paredes, pisos y techos), acceso a servicios (agua, servicios higiénicos, teléfono, cable, internet, gas y celular) y condiciones del individuo (ingresos y razón de atraso educativo). Se clasificó a la población encuestada en 5 grupos socioeconómicos, los cuales muestran una estrecha correlación con el área de residencia, esto es, la población más pobre se concentra principalmente en el ámbito rural, mientras que la mayor parte de la población menos pobre habita mayormente en zonas urbanas.
- Los resultados de la encuesta muestran que existe un alto grado de conocimiento de los canales de atención del sistema financiero (oficinas, ATM y agentes), principalmente en el ámbito urbano. Las oficinas son el canal más conocido, y uno de los más usados, en casi todos los estratos, a diferencia de los agentes y ATMs. A pesar de la notable expansión de la red de agentes a nivel nacional, estos son relativamente menos conocidos en el ámbito rural, lo que pone en evidencia la baja penetración y la poca difusión de los mismos en dichas zonas. En efecto, a juzgar por el tiempo empleado y el medio de transporte utilizado para acceder a este y demás puntos de atención, se podría inferir que existe una menor cobertura de los puntos de atención en el ámbito rural. Mientras que en el área rural el tiempo promedio para acceder al punto de atención más cercano es 17 minutos, al poblador rural le toma en promedio 1 hora 40 minutos.
- Por otro lado, las cifras indican que el efectivo es el medio de pago dominante en las diversas transacciones que realiza la población. El uso de otros medios, como tarjetas de débito, crédito o internet, es aún muy reducido. No obstante, las ventanillas de las instituciones financieras son el principal medio utilizado por las instituciones financieras para hacer transferencias o enviar y recibir giros o remesas.
- Con relación al ahorro, los resultados del estudio revelan que el 66% de la población a nivel nacional ahorra, predominando el ahorro fuera del SF (sea en dinero o bienes). La importancia del ahorro exclusivamente fuera del SF es mucho mayor en el área rural, donde la población suele ahorrar principalmente en bienes (animales o semillas); sin embargo, no deja de ser importante en el área urbana, donde se da principalmente a través de dinero guardado en casa. Claramente existe un importante segmento de la población no atendida, sobre todo en el ámbito rural (solo 8% de la población que ahorra utiliza el sistema financiero) al que los proveedores de servicios financieros

deberían dirigir sus esfuerzos. Cabe resaltar que más de la mitad de la población percibe el ahorro en instituciones financieras como la opción más segura y rentable frente a otras formas de ahorro; sin embargo, también es considerada como la más costosa, en términos de gastos y tiempo, sobre todo por los pobladores rurales.

- Alrededor del 41% de la población a nivel nacional posee al menos una cuenta de depósito en el sistema financiero, siendo la más frecuente la cuenta de ahorros, la cual emplean principalmente con fines transaccionales. La tenencia de cuentas se reduce considerablemente en el área rural (24%), donde el desconocimiento y la lejanía de las entidades financieras son las principales limitantes para acceder a las cuentas.
- Sobre el ahorro previsional, resulta preocupante que más de la mitad de la población señale que no esté haciendo nada para enfrentar los gastos una vez que pasen a retiro laboral. Solo el 19% de la población manifiesta que aporta a un sistema de pensiones y solo 5% que ahorra con fines previsionales en alguna institución financiera. La incidencia de esta inacción es mayor entre la población rural y los grupos más pobres, que más bien suelen recurrir a otros mecanismos menos seguros, como guardar por cuenta propia, educar a sus hijos para que ellos asuman sus gastos en la vejez o invertir en inmuebles o negocios. La falta de dinero y el desconocimiento son las principales limitantes para aportar a un sistema de pensiones, sumado a la desconfianza en el sistema.
- Con relación al acceso a financiamiento y préstamos del sistema financiero, cerca del 30% de la población solicitó un préstamo, 14% lo hizo dentro del SF. Del mismo modo, resulta evidente la importancia de otras fuentes distintas al SF para acceder a financiamiento, siendo los amigos y familiares la principal fuente de financiamiento fuera del SF. Las tasas de interés, cuotas accesibles y la rapidez en los trámites son percibidas como factores clave para solicitar un crédito en el sistema financiero. Además, aquellos que solicitaron un crédito en el sistema financiero percibieron los costos en tiempo, transporte y trámite como aceptables. La ausencia de necesidad de crédito, el costo de éste y el autoexcluirse son las principales razones para no solicitar un crédito en el sistema financiero.
- El 43% de la población nacional señala haber sido víctima (o algún miembro de su familia) de al menos un siniestro en los dos últimos años, siendo los fenómenos naturales los más frecuentes, sobre todo en el ámbito rural, seguido de la pérdida de empleo y enfermedades graves, contingencias que además consideran tienen un alto impacto económico negativo sobre las familias. El SIS y ESSALUD son los seguros más conocidos entre la población (más del 90%), así como los de mayor tasa de afiliación. La afiliación a los seguros privados es reducida, solo el 15% de la población cuenta con alguno (2% tiene seguro vía una EPS). Ello principalmente porque no se considera necesario, por los altos costos o por el desconocimiento sobre cómo funcionan o dónde adquirirlos, siendo esta última limitante más frecuente en el ámbito rural.
- A pesar de que el 67% de la población nacional planifica sus ingresos y egresos, el 19% de dicho grupo incurre en gastos inesperados constantemente, siendo más frecuente en el ámbito rural, donde la venta de activos y reducción de gastos son las medidas inmediatas para cubrir gastos adicionales. Además, a nivel nacional, existe un nivel de entendimiento aceptable sobre los conceptos de riesgo e inflación; sin embargo, los conocimientos en cuanto a la tasa de interés y diversificación son limitados.
- La proactividad de la población por obtener información sobre los productos antes de contratar, resultó ser mayor en el caso de los créditos respecto de las cuentas de ahorro, especialmente en el ámbito rural. El 64% de la población que abrió una cuenta de ahorro averiguó las condiciones previamente, mientras que en el caso los créditos, el porcentaje asciende a 78% de los que han solicitado un crédito.

- Con relación a la conducta de las instituciones financieras, más del 70% de la población a nivel nacional indicó que la institución financiera le explicó acerca de las condiciones del crédito y cuentas de depósitos, antes de la contratación. Sin embargo, se observó una menor transparencia en cuanto a las condiciones de las cuentas de depósito, en el ámbito rural respecto del ámbito urbano. Por otro lado, solo un pequeño porcentaje de la población indicó que tuvo algún problema con una institución financiera (4%), de los cuales el 63% presentó un reclamo. Los problemas más comunes reportados son los cobros indebidos y la mala atención o inadecuada información.

ANEXO 1: Estratificación Post-muestral

Con el objetivo de estratificar según nivel socioeconómico la muestra de la Encuesta Nacional de Demanda de Servicios Financieros y el Nivel de la Cultura Financiera en el Perú, se construyó una variable que permita clasificar a los individuos sobre la base de información recogida en la encuesta. Para ello se utilizó el Análisis de Clases Latentes (ACL), considerando que el nivel socioeconómico es latente o no observable, el cual se puede explicar en función de variables que sí son observables y que son capturadas en la encuesta.

1. Metodología

El ACL es una técnica probabilística que permite construir una variable latente distinguiendo patrones comunes formados por las características de la muestra. El ACL busca estimar la probabilidad de pertenencia a cada clase latente y las probabilidades de respuesta condicionadas por la pertenencia a cada una de ellas. Así, asigna a cada observación con un *set* de respuestas específico a la clase latente donde se maximice la probabilidad de pertenecer a dicha clase, condicionada por el *set* de características de cada observación.

Para la estimación de las clases y dado que se trabaja con información categórica, se asume independencia local entre los indicadores; sin embargo, no se realiza supuesto alguno sobre la distribución de estos indicadores. Las probabilidades de pertenencia y de respuesta se estiman maximizando la siguiente función de log-verosimilitud (Dempster et al., 1977²⁹):

$$\ln L = \sum_{i=1}^N \sum_{r=1}^R p_r \prod_{j=1}^J \prod_{k=1}^{K_j} (\pi_{jrk})^{Y_{ijk}}$$

Donde:

- Y_{ijk} se define como los valores observados de las " J " variables categóricas, cada una de las cuales contiene K_j posibles resultados, para individuos $i = 1, \dots, N$. $Y_{ijk} = 1$ si el individuo " i " indica la respuesta " k " a la variable " j ", $Y_{ijk} = 0$ de otro modo.
- p_r es la probabilidad *a priori* de pertenecer a la clase latente " r " ($r = 1, \dots, R$).
- π_{jrk} es la probabilidad de clase condicional de que un individuo en la clase " r " genere el resultado " k " de la variable " j ". Para cada variable observada: $\sum_{k=1}^{K_j} \pi_{jrk} = 1$.

Una vez que se calculen los estimadores $\hat{\pi}_{jrk}$ y \hat{p}_r , el ACL agrupa a las observaciones bajo una asignación modal, por lo que asigna al individuo a la clase donde se maximice la probabilidad de pertenencia *a posteriori*, condicionada por el *set* de respuestas de las variables observadas. Esta probabilidad se calcula como:

$$\hat{P}(r_i | Y_i) = \frac{\hat{p}_r f(Y_i; \hat{\pi}_r)}{\sum_{q=1}^R \hat{p}_q f(Y_i; \hat{\pi}_q)}$$

A diferencia de otros modelos como el Análisis Factorial, Análisis de Componentes Principales o Análisis de Conglomerados, para el ACL no es necesario normalizar las variables, pues no recurre a covarianzas o estimación de factores. Además, una de las ventajas del modelo es que la elección del número de

²⁹ Dempster, A., Laird, N., & Rubin, D. (1977). "Maximum Likelihood from Incomplete Data via the EM Algorithm". *Journal of the Royal Statistical Society B*, 39, 1-38.

clases es menos arbitraria, pues dispone de diversas herramientas (como el AIC (Akaike, 1973³⁰) o BIC (Schwarz, 1978³¹)) que permiten evaluar su ajuste y determinar el número apropiado de clases latentes.

2. Estimación de los grupos socioeconómicos mediante ACL

Se realiza la estratificación post-muestral mediante el ACL considerando que el nivel socioeconómico es latente o no observable, el cual se puede explicar en función de variables que sí son observables. En ese sentido, se define el Grupo Socioeconómico del Individuo (GSI) de la siguiente manera:

$$GSI = F(\text{condic. vivienda}, \text{servicios}, \text{condic. individuo})$$

Con lo cual se asume que la conformación de los grupos socioeconómicos se encuentra en función de las condiciones de la vivienda, el acceso a servicios en el hogar y las condiciones del individuo. Inicialmente, se consideran las variables socioeconómicas construidas a partir de la información capturada por la encuesta, según se detalla en las Tablas N° 2, 3 y 4.

Tabla N° 1. Condiciones de la vivienda

Material de paredes	Material de pisos	Material de techo
1 Otro material	1 Otro material	1 Otro material
2 Estera	2 Tierra	2 Paja, hojas de palmera
3 Madera	3 Cemento	3 Caña o estera con torta de barro
4 Piedra con barro	4 Madera (entablados)	4 Planchas de calamina, fibra de cemento o similares
5 Quincha (caña con barro)	5 Losetas, terrazos o similares	5 Tejas
6 Adobe o tapia	6 Láminas asfaltadas, vinílicos o similares	6 Madera
7 Ladrillo o bloque de cemento	7 Parquet o madera pulida	7 Concreto armado
Hacinamiento*		
1 Hacinamiento crítico	2 Hacinamiento medio	3 Sin hacinamiento

* Número de habitantes por dormitorio en la vivienda. Según el Índice Calidad Global de La Vivienda³², si en la vivienda habitan más de 5 personas por dormitorio, hay "Hacinamiento crítico"; entre 2.5 y 5 personas por habitación, hay "Hacinamiento medio"; y menos de 2.5 personas por dormitorio, "No hay hacinamiento".

³⁰ Akaike, H. (1973). "Information Theory and an Extension of the Maximum Likelihood Principle". En Petrov, B. y F. Csake (eds.), *Second International Symposium on Information Theory*, 267-281. Budapest: Akademiai Kiado.

³¹ Schwarz, G. (1978). "Estimating the Dimension of a Model". *The Annals of Statistics*, 6, 461-464.

³² Disponible en:

http://www.redatam.org/redchl/mds/casen/WebHelp/informaci_n_casen/conceptos_y_definiciones/vivienda/indice_calidad_global_de_la_vivienda.htm

Tabla N° 2. Servicios

Agua	Servicios higiénicos
1 Otra	1 No tiene
2 Río, acequia, manantial o similar	2 Otro
3 Pozo	3 Río, acequia o canal
4 Camión - cisterna u otro similar	4 Pozo ciego o negro/letrina
5 Pílon de uso público	5 Pozo séptico
6 Red pública, fuera de la vivienda pero dentro del edificio	6 Red pública fuera de la vivienda pero dentro del edificio
7 Red pública, dentro de la vivienda	7 Red pública dentro de la vivienda
Tenencia de otros servicios	
Electricidad	Panel solar
Teléfono	Gas
Cable	Celular
Internet	

Tabla N° 3. Condiciones del individuo

Rango de ingresos	Razón de atraso educativo*
1 Menos de S/ 400	1 Alto (hasta 0.2)
2 De S/ 400 hasta menos de S/ 750	2 Medio alto (0.2 a 0.4)
3 De S/ 750 hasta menos de S/ 1,022	3 Medio (0.4 a 0.6)
4 De S/ 1,022 hasta menos de S/ 1,500	4 Medio bajo (0.6 a 0.8)
5 De S/ 1,500 hasta menos de S/ 2,100	5 Bajo (más de 0.8)
6 De S/ 2,100 a más	

* Esta variable divide los años de educación entre la edad del individuo. La información sobre años de educación se captura con los resultados de la variable "nivel educativo alcanzado". De otro lado, se asume que el nivel inicial se logra en 2 años, nivel primaria 6 años, nivel secundaria 5 años, educación superior no universitaria 3 años, educación superior universitaria 5 años y educación postgrado 2 años adicionales. Si el individuo tiene el nivel incompleto se asume que ha llegado a la mitad de años correspondiente al nivel en que se quedó. Para construir la variable atraso educativo, se supone la edad máxima de 30 años para recibir educación. Así por ejemplo, a una persona de 40 años que reportó tener postgrado, se le atribuye 20 años de educación, los cuales divididos entre el máximo de 30 años dará una razón de atraso de 0.67. Una persona de la misma edad con primaria incompleta tendrá 5 años de educación y una razón de atraso de 0.17).

Para verificar la consistencia interna, se realiza el test de Alpha de Cronbach, el cual mide el nivel en el que las variables observadas consideradas se correlacionan entre sí y permiten medir el mismo constructo latente (en este caso, la situación socioeconómica). Según George y Mallery (2003) un coeficiente a partir de 0.7 es aceptable y mayor a 0.8 es bueno.

Tabla N° 4. Alpha de Cronbach: Todas las variables

Correlación interitem promedio	Número de ítems	Alpha de Cronbach
0.2606	15	0.8409

De acuerdo al resultado del test reportado en la Tabla N°5, se concluye que las variables seleccionadas presentan un adecuado nivel de consistencia interna y pueden usarse para el ACL. Sin embargo, un análisis preliminar ayudó a determinar que las variables que recogen la medida de hacinamiento, tenencia de electricidad y panel solar no permiten diferenciar los grupos; es decir, es muy posible que ninguna clase tenga hacinamiento, que todas tengan servicio eléctrico y que ninguna cuente con panel solar. Por tal motivo, se excluyeron dichas variables del análisis, encontrándose además un mejor indicador de consistencia interna, según el Alpha de Cronbach (0.8636).

Tabla N° 5. Alpha de Cronbach: Todas las variables, excluyendo hacinamiento, electricidad y panel solar

Correlación interitem promedio	Número de ítems	Alpha de Cronbach
0.3453	12	0.8636

Al momento de determinar el mejor modelo, se optó por aquel que minimiza los criterios de información Akaike (AIC), Schwarz (BIC) y el Ratio de Verosimilitud (G^2). Así, se realizó el ACL considerando 3, 4 y 5 clases latentes (o grupos socioeconómicos), realizando 1'000,000 iteraciones en cada caso para maximizar la función de log-verosimilitud. A partir de ello, se concluye que el mejor modelo se obtiene con 5 grupos socioeconómicos, como se demuestra en la Tabla N° 7.

Tabla N° 6. Criterios de información

Criterio	Número de clases		
	3	4	5
<i>AIC</i>	112,236	110,420	109,134
<i>BIC</i>	113,141	111,628	110,646
<i>*G²</i>	18,035	16,703	15,669

*Ratio de verosimilitud / desviación estadística

3. Resultados

Los resultados evidencian características diferenciadas para cada GSI, detalladas a continuación:

1. **GSI₁ (Más pobre)**, compuesto por el 22% de la población. Este grupo representa a la población en situación de pobreza en el país. Las personas de este grupo se caracterizan por poseer **viviendas** con paredes de adobe o tapia; **pisos** de tierra y **techos** de planchas de calamina, fibra de cemento o similares. Respecto a los servicios, este grupo, por lo general, se abastece de **agua** de río, acequia, manantial o similares; y en **sus servicios higiénicos** predominan los pozos ciegos, negros o letrinas; además **no** cuentan con otros servicios como **teléfono, cable, internet, gas para cocinar** ni **celular**. Este grupo también se caracteriza porque sus miembros perciben el **ingreso** más bajo (menos de S/ 400) y por tener la **razón de atraso educativo** más alta que los otros grupos socioeconómicos.
2. **GSI₂**, contiene al 8% de la población: Este grupo se encontraría en una mejor situación socioeconómica que el anterior. Si bien presenta condiciones similares a las del primer grupo respecto al abastecimiento de **agua** (río, acequia, manantial o similares) y de **servicios higiénicos**

(pozos ciegos, negros o letrinas), también es posible que accedan a servicios de mejor calidad, vale precisar, abastecimiento de agua con red pública fuera de la vivienda y servicios higiénicos con pozos sépticos. Además, a diferencia del grupo más pobre, el GSI₂ presenta mejores condiciones de las **paredes** (ladrillo o bloque de cemento) y **pisos** de la vivienda (cemento). Utilizan **gas para cocinar** y poseen **celulares**. La población de este grupo cuenta con un nivel de **ingresos** entre S/ 400 hasta S/ 750, y una **razón de atraso educativo** intermedia.

3. **GSI₃**, incluye el 14% de la población: Este grupo presentaría una mejor situación socioeconómica (y de salubridad) que el segundo grupo, debido a que muestra mejores condiciones de abastecimiento de **agua y servicios higiénicos** (redes públicas dentro de la vivienda). Aunque en algunos casos el nivel de **ingresos** (menos de S/ 400) y la calidad de las **paredes** (adobe o tapia) de este grupo sean inferiores a los del segundo grupo.
4. **GSI₄**, compuesto por el 26% de la población: Este grupo estaría en una mejor situación socioeconómica que el tercer grupo, pues es más probable que los miembros del GSI₄ tengan mejores condiciones de sus **viviendas** (paredes de cemento) y cuenten con redes públicas de **agua y servicios higiénicos** dentro de la vivienda. Adicionalmente, este grupo muestra mejores condiciones de las **paredes** (ladrillo o bloque de cemento) y **techos** (concreto armado) de las viviendas; así como un mayor nivel de **ingresos** (entre S/ 400 hasta S/ 750).
5. **GSI₅ (Menos pobre)**, contiene al 31% de la población: Este grupo se caracteriza por tener menos carencias y mayores probabilidades de que sus condiciones socioeconómicas sean de mejor calidad que los otros grupos, lo cual indicaría que aquí se encuentra la población menos pobre. A diferencia del GSI₄, el quinto grupo muestra mejor situación de los **pisos** de sus viviendas (losetas, terrazos o similares), cuentan con **teléfono, cable e internet**; y mantienen un mayor nivel de **ingresos** (entre S/ 1,022 hasta S/ 1,500).

