



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

ESCUELA DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN ECONOMÍA MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO REGIONAL**

TESIS

**ANÁLISIS DE LA DEMANDA DE CRÉDITO INFORMAL DE
CLIENTES DEL SISTEMA FINANCIERO FORMAL EN EL MARCO
DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA - CASO MF ARARIWA - 2024**

**PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
ECONOMÍA MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO
REGIONAL**

AUTOR

Br. HUGO RAMIRO YANQUE MARTINEZ

ASESOR:

Dr. WALTER CLAUDIO BEIZAGA RAMIREZ

CÓDIGO ORCID: 0000-001-9232-2063

CUSCO-PERU

2026



Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

INFORME DE SIMILITUD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-321-2025-UNSAAC)

El que suscribe, el Asesor Dr. Walter Claudio Beizaga Ramirez, quien aplica el software de detección de similitud al trabajo de investigación/tesis titulada:

Análisis de la demanda de crédito informal de clientes del sistema financiero formal en el marco de la Inclusión Financiera - caso MF Ayniwa-2024

Presentado por: HUGO RAMIRO YANQUE MARTINEZ DNI N° 23966122;

presentado por: DNI N°:

Para optar el título Profesional/Grado Académico de Maestro en Economía
Mención Gestión Pública y Desarrollo Regional

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 03 veces, mediante el Software de Similitud, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso del Sistema Detección de Similitud en la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 10 %.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No sobrepasa el porcentaje aceptado de similitud.	☒
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las subsanaciones.	☐
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, conforme al reglamento, quien a su vez eleva el informe al Vicerrectorado de Investigación para que tome las acciones correspondientes; Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	☐

Por tanto, en mi condición de Asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto las primeras páginas del reporte del Sistema de Detección de Similitud.

Cusco, 15 de junio de 2026

[Firma]
Firma

Post firma Dr. Walter Claudio Beizaga Ramirez

Nro. de DNI 23821642

ORCID del Asesor 27259159912387

Se adjunta:

- Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
- Enlace del Reporte Generado por el Sistema de Detección de Similitud: oid: 27259159912387

HUGO RAMIRO YANQUE MARTINEZ

ANALISIS DE LA DEMANDA DE CREDITO INFORAL DE CLIENTES DEL SISTEMA FINANCIERO FORMAL 07 Jun.docx

 Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

Detalles del documento

Identificador de la entrega

tm:old::27259:599512387

Fecha de entrega

12 Jun 2026, 10:37 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

12 Jun 2026, 10:51 a.m. GMT-5

Nombre del archivo

ANALISIS DE LA DEMANDA DE CREDITO INFORAL DE CLIENTES DEL SISTEMA FINANCIERO FORM...docx

Tamaño del archivo

4.6 MB

102 páginas

22.918 palabras

126.584 caracteres

10% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

Fuentes principales

- 9%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 6%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
ESCUELA DE POSGRADO

INFORME DE LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES A TESIS

Dr. LEONCIO SOLIS QUISPE, Director de la Escuela de Posgrado, nos dirigimos a usted en condición de integrantes del jurado evaluador de la tesis intitulada **ANALISIS DE LA DEMANDA DE CREDITO INFORMAL DE CLIENTES DEL SISTEMA FINANCIERO FORMAL EN EL MARCO DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA - CASO MF ARARIWA - 2024** del Br. HUGO RAMIRO YANQUE MARTINEZ. Hacemos de su conocimiento que el sustentante ha cumplido con el levantamiento de las observaciones realizadas por el Jurado el día **CATORCE DE MAYO DEL 2026**.

Es todo cuanto informamos a usted fin de que se prosiga con los trámites para el otorgamiento del grado académico de MAESTRO EN ECONOMÍA MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO REGIONAL.

Cusco, 09 junio de 2026

MGT. MIGUEL ANGEL MENDOZA ABARCA
Primer Replicante

MGT. INGRID SUAREZ SANCHEZ
Segundo Replicante

DR. CARLOS ARTURO DÁVILA ROJAS
Primer Dictaminante

MGT. WILVER BARRIENTOS GUZMAN
Segundo Dictaminante

AGRADECIMIENTO

A Dios nuestro creador por sus bendiciones.

A mis queridos padres que desde el cielo guían
mi camino y de mi familia

A UNSAAC, a mi Facultad de Economía.

A mis docentes, agradecido por la formación y el ejemplo

Br. Hugo Ramiro Yanque Martínez

DEDICATORIA

A mi hijo Edsson Ramiro Yanque Espezúa

A mi hija, Andrea Yanque Espezúa

Por su cariño incondicional y ser mi inspiración.

A mis hermanos, Julia Darnely, Percy Alejandro, Guido Washington, Nelly Rosa y Donato Yanque Martínez. Por siempre estar unidos y cuidándonos mutuamente.

A Emperatriz y Lucero.

Por estar siempre juntos

A mis queridos padres Mario Mercedes Yanque Alvarado y María Bernardina Martínez de Yanque que desde el cielo nos bendice.

Br. Hugo Ramiro Yanque Martínez

INDICE

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	17
1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA DE INVESTIGACION	24
1.2.1. Problema general	24
1.2.2. Problemas específicos.....	24
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	24
1.3.1. Conveniencia	25
1.3.2. Relevancia social.....	25
1.3.3. Implicancias prácticas.....	25
1.3.4. Valor teórico	26
1.3.5. Utilidad metodológica.....	26
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	26
1.4.1. Objetivo general.....	26
1.4.2. Objetivos específicos	26
CAPITULO II: MARCO TEORICO CONCEPTUAL	27
2.1 BASES TEORICAS.....	27
2.1.1. Inclusión financiera	27
2.1.2. El ecosistema financiero del Perú.....	28
2.1.3. Barreras a la inclusión financiera	29
2.1.4. Educación financiera.....	29
2.1.5. Nivel socioeconómico	30
2.1.5. Alfabetización digital	31
2.1.6. El crédito.....	33
2.1.7. Microfinanzas.....	33
2.1.8. El crédito formal en el Perú.....	35
2.1.9. El crédito informal.....	35
2.1.10. Metodología de banco comunal para servicios de microfinanzas.....	36
2.2. MARCO CONCEPTUAL	40
2.2.1. Inclusión financiera.....	40
2.2.2. Educación financiera.....	40
2.2.3. Microfinanzas	41
2.2.4. Crédito.....	41
2.2.5. Institución financiera formal regulada	41
2.2.6. Institución financiera formal no regulada.....	41
2.2.7. Crédito informal	42
2.2.8. Organizaciones sin Fines de Lucro (ONG)	42

2.2.9. Alfabetización financiera.....	42
2.2.10. Nivel socioeconómico	43
2.3 ANTECEDENTES EMPIRICOS DE LA INVESTIGACION (ESTADO DEL ARTE).....	43
2.3.1 Antecedentes Internacionales	43
2.3.2 Antecedentes Nacionales.	45
2.3.3 Antecedentes locales.....	47
2.4. HIPOTESIS	48
a) Hipótesis general.....	48
2.5. IDENTIFICACION DE VARIABLES E INDICADORES.....	48
a) Variables dependientes	48
2.6. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	49
CAPITULO III: METODOLOGIA	50
3.1. Ámbito de estudio: Localización política y geográfica.....	50
3.1.1. Delimitación temporal	51
3.2. Tipo y nivel de investigación.....	51
3.3. Unidad de análisis.....	51
3.4. Población de estudio.....	52
3.5. Tamaño de muestra.....	52
3.6. Técnicas de selección de muestra	53
3.7. Técnicas de recolección de información	53
3.8. Técnicas de análisis e interpretación de la información.	53
CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	54
4.1. Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados.....	54
4.1.1. Validación y confiabilidad del instrumento.....	54
4.1.2 Confiabilidad del instrumento	54
4.2. Pruebas de hipótesis	77
4.2.1. Prueba de normalidad	77
4.2.2. Pruebas de correlación.....	78
4.3. Discusión de resultados.....	80
CAPITULO V: CONCLUSIONES y recomendaciones.....	83
CRONOGRAMA DE REALIZACION DE TESIS	87
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	88

INDICE DE TABLAS

Tabla 01. Criterio de confiabilidad de valores alfa de Cronbach	<u>47</u>
Tabla 02. Estadísticas de fiabilidad	<u>48</u>
Tabla 03. ¿Qué monto recibió de estas fuentes en el último año?	<u>49</u>
Tabla 04. ¿Qué tasa de interés le cobraron o que monto termino pagando en total por el ultimo crédito recibido de estas fuentes?	<u>50</u>
Tabla 05. ¿Cuánto tiempo le dieron para pagar este crédito?	<u>51</u>
Tabla 06. ¿En qué tiempo le entregaron el crédito?	<u>52</u>
Tabla 07. ¿Cuál fue la principal razón para solicitar el crédito informal?	<u>53</u>
Tabla 08. ¿Qué nivel educativo alcanzo usted?	<u>54</u>
Tabla 09. ¿Su vivienda es propia o alquilada?	<u>55</u>
Tabla 10. ¿Material predominante de las paredes?	<u>56</u>
Tabla 11. ¿Material predominante de los pisos?	<u>57</u>
Tabla 12. ¿Servicios de agua potable?	<u>58</u>
Tabla 13. ¿Cuál de las siguientes categorías describe de la mejor forma su situación laboral en este momento?	<u>59</u>
Tabla 14. Estadísticos descriptivos	<u>60</u>
Tabla 15. ¿Tiene algún plan financiero para su vejez?	<u>61</u>
Tabla 16. Percepción Sobre El Sistema Financiero Formal	<u>62</u>
Tabla 17. Percepción Sobre Servicios Virtuales	<u>63</u>
Tabla 18. ¿Qué tipo de celular utiliza?	<u>64</u>
Tabla 19. ¿Tiene aplicaciones de banca o billetera virtual?	<u>65</u>
Tabla 20. ¿Qué aplicaciones tiene instaladas en su celular?	<u>66</u>
Tabla 21. ¿Cuál es la que más utiliza?	<u>67</u>
Tabla 22. ¿Alguna vez solicito créditos virtuales?	<u>68</u>
Tabla 23. Pruebas de normalidad	<u>69</u>
Tabla 24. Correlación entre demanda de créditos informales y nivel de educación financiera.	<u>70</u>
Tabla 25. Correlación entre demanda de créditos informales y nivel socioeconómico..	<u>71</u>
Tabla 26. Correlación entre demanda de créditos informales y nivel de conocimiento y uso de herramientas virtuales.	<u>72</u>

INDICE DE GRAFICOS

Grafico 01: Servicios de micro finanzas Arariwa	34
Grafico 02: ¿Qué monto recibió de estas fuentes en el último año?.....	56
Grafico 03: ¿Qué tasa de interés le cobraron o que monto termino pagando en total por el ultimo crédito recibido de estas fuentes?	57
Grafico 04: ¿Cuánto tiempo le dieron para pagar este crédito?.....	58
Grafico 05: ¿En qué tiempo le entregaron el crédito?	59
Grafico 06: ¿Cuál fue la principal razón para solicitar el crédito informal?	60
Grafico 07: ¿Qué nivel educativo alcanzo usted?	61
Grafico 08: ¿Su vivienda es propia o alquilada?	62
Grafico 09: ¿Material predominante de las paredes?.....	63
Grafico 10: ¿Material predominante de los pisos?	64
Grafico 15: Percepción sobre servicios virtuales	71
Grafico 16: ¿Qué tipo de celular utiliza?	72
Grafico 17: ¿Tiene aplicaciones de banca o billetera virtual?	73
Grafico 18: ¿Qué aplicaciones tiene instaladas en su celular?	74
Grafico 19: ¿Cuál es la que más utiliza?.....	75
Grafico 20: ¿Alguna vez solicito créditos virtuales?	76

RESUMEN

La presente investigación, titulada “Análisis de la demanda de crédito informal de clientes del sistema financiero formal en el marco de la inclusión financiera - caso Microfinanzas ARARIWA – 2024”. Fue identificada y elaborada desde mi experiencia profesional a partir del siguiente problema: ¿Por qué los clientes del sistema financiero formal demandan crédito informal en un contexto de inclusión financiera? Por lo que tuvo como objetivo: identificar y analizar los factores que influyen la demanda de crédito informal de clientes del sistema financiero formal en un contexto de inclusión financiera.

Es una investigación de tipo aplicativo, pues no genera conocimiento y en lo que corresponde al nivel o alcance, es de nivel descriptivo - explicativo por que considera variables dependientes y variables independientes, lo que indica una relación causa-efecto. El diseño de la investigación es no experimental, cualitativo y cuantitativo.

Se aplicó una encuesta a 366 clientes de microfinanzas Arariwa, que a su vez eran también clientes de instituciones financieras reguladas por la SBSS.

En un contexto de políticas de inclusión y educación financiera a nivel internacional y nacional, se busca investigar, porque las personas que pesar de estar incluidos en el sistema financiero formal (regulado y no regulado), demandan crédito de fuente informales.

Buscamos la explicación en el nivel socioeconómico de los demandantes, en su falta de educación financiera y la ausencia de educación financiera virtual.

Palabras claves: Inclusión financiera, Educación financiera, Educación financiera virtual, Crédito informal, Sistema financiero formal.

ABSTRACT

The present research, entitled “Analysis of the Demand for Informal Credit from Clients of the Formal Financial System within the Framework of Financial Inclusion – The Case of ARARIWA Microfinance – 2024,” was identified and developed based on my professional experience and stemmed from the following problem: Why do clients of the formal financial system demand informal credit in a context of financial inclusion? Therefore, its objective was to identify and analyze the factors that influence the demand for informal credit from clients of the formal financial system within a context of financial inclusion.

This is an applied research study, as it generates knowledge. In terms of its level or scope, it is descriptive-explanatory because it considers dependent and independent variables, indicating a cause-and-effect relationship. The research design is non-experimental, qualitative, and quantitative.

A survey was administered to 366 clients of Arariwa Microfinance, who were also clients of financial institutions regulated by the SBSS (Superintendency of Banking, Insurance and Private Pension Fund Administrators).

Within the context of international and national financial inclusion and education policies, this study seeks to investigate why individuals, despite being included in the formal financial system (both regulated and unregulated), seek credit from informal sources.

We explore the explanation in the socioeconomic level of those seeking credit, their lack of financial literacy, and the absence of online financial education.

Keywords: Financial inclusion, Financial education, Online financial education, Informal credit, Formal financial system.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación busca “analizar la demanda de crédito informal de clientes del sistema financiero formal en el marco de la inclusión financiera - caso Microfinanzas Arariwa – 2024”. Para viabilizar la investigación, en Microfinanzas Arariwa seleccionamos a clientes compartidos con el sistema financiero regulado.

Lo que constatamos es que el crédito informal está conviviendo y complementándose también con quienes tienen acceso a servicios financieros formales.

Las investigaciones hasta ahora desarrolladas han analizado al crédito informal como tal, los oferentes, los demandantes, sus características, etc. También otra gran gama de investigaciones de los servicios financieros formales, como tal, sus características, innovaciones, sus efectos, incluso sus impactos. En la muestra de dichas investigaciones se han encontrado con clientes de ambos mercados, sin que esté focalizado en el crédito informal.

Nuestra propuesta de investigación, es original, sin antecedentes hasta ahora. Conocer la convivencia, la concurrencia del crédito informal en clientes del sistema financiero formal.

De tal forma que los resultados obtenidos a través de la investigación no solo darán cuenta de las características del crédito informal, sino los factores que explican la convivencia - complementariedad con el crédito formal.

Espero que dé lugar a una reflexión y análisis crítico y autocrítico del sistema financiero regulado, sobre la calidad de sus servicios.

Históricamente se ha supuesto que existía un mercado de crédito informal, porque el sistema financiero formal, principalmente la regulada, no lograba expandir sus servicios muy en particular a personas y familias de menores recursos. A este fenómeno se le tipificó como una falla de mercado y se dio paso a la promulgación de la Estrategia Nacional de Inclusión (ENIF) en el año 2015, luego en el año 2019 se actualizó y reemplazó con la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF); donde un pilar estratégico es la Educación Financiera, que

también dio paso al Plan Nacional de Educación Financiera (PLANEF) como parte y/o articulado al PNIF la que se estableció en el año 2017.

Para viabilizar estas políticas nacionales se estableció una Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera (CMIF) conformado por siete ministerios, la SBS, Banco de la Nación y participación activa de gremios del sistema financiero nacional. Es decir, en su momento fue una prioridad estratégica para nuestro país.

La inclusión financiera y la educación financiera debían reducir la demanda de crédito informal y más si esas personas o familias ya acceden al crédito formal, ya están incluidos en los servicios financieros de instituciones regulada e instituciones formales no reguladas como las ONGs.

Entonces, definimos como la problemática principal: ¿Por qué los clientes del sistema financiero formal demandan crédito informal en un contexto de inclusión y educación financiera?

Las razones probablemente son múltiples y variados, sin embargo, definimos y priorizamos tres variables independientes: por el nivel socioeconómico, por su nivel de educación financiera en general y su nivel de educación financiera en el uso herramientas financieras virtuales.

Alineado a dicha problemática, nos planteamos la siguiente hipótesis: Los clientes del sistema financiero formal demandan crédito de fuentes informales debido un bajo nivel socioeconómico, bajo nivel de educación financiera y precario conocimiento en el uso de herramientas virtuales.

La investigación es de tipo aplicativo, pues genera conocimiento, en lo que corresponde al nivel o alcance es de nivel descriptivo - explicativo por que considera variables dependientes y variables independientes, lo que indica una relación causa-efecto. El diseño de la investigación es no experimental, cualitativo y cuantitativo.

Se realizó con clientes vigente de Microfinanzas Arariwa y a la vez eran clientes de instituciones financieras reguladas en la nuestra región.

El trabajo que presentamos se divide en cinco capítulos. El primero, está dedicado al planteamiento del problema. Donde, además de la identificación del problema principal, se disciernen los objetivos específicos, la justificación y los objetivos de la investigación. En el segundo capítulo, abordamos el marco teórico conceptual, las bases teóricas y el marco conceptual, los antecedentes de la investigación, para luego plantearnos las respectivas hipótesis, identificación de las variables e indicadores y la pertinente operacionalización. Mientras que, en el tercer capítulo planteamos el proceso metodológico que se aplica en la investigación, donde precisamos que el ámbito de estudio es la región Cusco, con clientes del año 2024. Tipo y nivel de investigación, la unidad de análisis, población de estudio, tamaño de muestra y respectivas técnicas de recolección de información, para concluir el capítulo con el análisis e interpretación de la información.

Mientras que, en capítulo cuarto, se visualizan los resultados de la investigación y respectiva discusión. En el capítulo cinco, se aborda las conclusiones y recomendaciones.

.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación problemática.

A principios del presente siglo el reto de la Inclusión Financiera es un tema que logró la atención global de muchos actores a nivel internacional como: El Banco Mundial, G20, Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OECD), Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Organización Internacional del Trabajo (OIT), Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe (CAF), etc.

CAF (2020) “En las últimas dos décadas se ha hecho mucho énfasis en la importancia de la inclusión financiera para el desarrollo de los países. La inclusión financiera es un concepto de carácter multidimensional que incluye elementos tanto del lado de la oferta de

productos financieros como del de la demanda, siendo sus dimensiones básicas el acceso, el uso, la calidad y el impacto sobre el bienestar financiero de las familias y las empresas”.

La misma fuente, explica que las razones para darle atención prioritaria a la inclusión financiera son: estudios que explican un elevado nivel de correlación entre pobreza y exclusión del sistema financiero, el posible impacto negativo a la estabilidad financiera, su correlación con la reducción de la informalidad de la economía y un potencial mercado para ampliar los servicios del sistema financiero.

Por otro lado, la inclusión financiera puede tener un importante impacto por lo menos siete de los diez siete objetivos que se viene planteando en Desarrollo Sostenible, como son:

- Objetivo 1: Erradicación de la pobreza
- Objetivo 2: Erradicación del hambre, promoción de la agricultura y seguridad alimentaria
- Objetivo 3: Beneficios en la salud y bienestar
- Objetivo 5: Logro de igualdad de género y empoderamiento económico de las mujeres
- Objetivo 8: Promoción del crecimiento económico y del empleo
- Objetivo 9: Efecto sobre la industria, la innovación y la infraestructura

- Objetivo 10: Contribución con la disminución de la desigualdad.

Otra dimensión de importancia es la constatación que millones de personas a nivel global, estaban excluidos de los servicios del sistema financiero formal, es decir, se evidenciaba las denominadas “fallas de mercado”.

Justamente por ellos interviene el Estado, pues solo el sector financiero privado, no estaba mostrando mucho interés o no estaba siendo eficiente en lograr incluir a sus servicios a la mayor cantidad de habitantes y mucho más a los habitantes más vulnerables o pobres.

Formular políticas públicas (participación del Estado) sobre la “inclusión financiera” y “educación financiera” se hacía imperativo.

Todo lo descrito revela la importancia de la inclusión financiera a nivel mundial, para los países, los pueblos urbanos y rurales, las familias y las poblaciones vulnerables y pobres.

El Perú no ha sido ajeno a los lineamientos globales que se han venido dando. Por ello, en julio del 2015 se estableció la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera, para junio del 2017 se logra establecer el Plan Nacional de Educación Financiera, consecuentemente en julio del 2019 se promulga la Política Nacional de Inclusión Financiera. Como corolario de dichas políticas, se instala la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera¹ que en junio 2022 formula el Plan Estratégico Multisectorial de Política Nacional de Inclusión Financiera hasta el 2030; lo que demuestra su importancia, para el desarrollo del país.

La “Inclusión Financiera” se resume como un concepto de carácter multidimensional que llega a incluir elementos tanto de parte de la oferta, como de la demanda de productos financieros, contando con dimensiones como el acceso, el uso, la calidad y también bienestar financiero que se genera en las familias y las empresas CAF (2020).

¹ Conformada por el Ministerio de Economía y Finanzas (que lo preside), SBS, PCM, MIDIS, MTC, MINEDU, MIDAGRI, PRODUCE, SMV, BN, más gremios del sistema financiero y ONGs de microfinanzas.

Del año 2000 al año 2013; el Perú logró un PBI promedio de 5.3% (en el marco de modelo primario de exportaciones de materias primas y sus precios internacionales favorables); paralelo a dicho crecimiento, también el sistema de microfinanzas creció, maduró y se consolidó.

Desde los años 2008 al 2014 el Perú es reconocido consecutivamente como el país con el mejor entorno para la inclusión financiera y las micro finanzas, Banco Mundial (2014)

Según Perez Caldentey & Titelman (2018); pese a esa posición de liderazgo de Perú, para el año 2014 solo el 29% de la población con mayoría de edad tenía alguna cuenta en el sistema financiero, mientras Chile estaba con el 63% de su población adulta.

Para los tiempos actuales, donde se innovaron los productos financieros, se innovaron los canales de distribución (cajeros, agentes, virtualización), mejoraron los indicadores; es decir las microfinanzas tuvo avances importantes, sin embargo, aún son insuficientes. Los indicadores de inclusión financiera (bancarización) siguen bajos con relación a otros países de nuestra región.

Según SBS (2022), el “Reporte de Indicadores de Inclusión Financiera de los Sistemas Financiero, de Seguros y de Pensiones a diciembre 2022 – SBS” señala que “los niveles de inclusión financiera son aún reducidos a pesar de los avances registrados en los últimos años. A diciembre 2022, el porcentaje de adultos con crédito en el sistema financiero se ubicó en 34.4%; registrándose un total de 7.6 millones de deudores, de los cuales cerca de la mitad fueron mujeres. La tenencia de cuentas continuó incrementándose, impulsada en gran medida por la apertura de cuentas para la distribución de los programas de transferencias monetarias condicionadas. Esta misma fuente muestra que en la región Cusco, solo el 37.8% de personas tienen algún crédito en el sistema financiera regulado y respecto a cuenta de ahorros se constata que el 45% de adultos las tiene (incluyendo las transferencias condicionadas).

De acuerdo con los datos de la Encuesta Nacional de Hogares ENAHO (2022), a nivel nacional, el porcentaje de adultos con alguna cuenta de depósito en el sistema financiero es de 51,7% a 2022.

Sin embargo, el hecho de tener una cuenta bancaria (acceso), no significa que se use dicha cuenta con frecuencia (uso). Existe una brecha entre acceso y uso. Tener una cuenta, solo es el principio de la inclusión financiera, es importante su uso adecuado y frecuente. Frecuencia de uso en pagos, ahorro, crédito, transferencias, etc.

Tampoco es suficiente que se tenga acceso y uso. Es importante que dichos servicios sean de calidad.

Entonces, acceso, uso, servicio de calidad son dimensiones importantes, pero no suficientes. Es imprescindible que los servicios financieros logren una cuarta condición de la definición de Inclusión Financiera, el “bienestar financiero” o por lo menos cierta “tranquilidad financiera”.

Por la apertura de cuentas (acceso) por parte del Estado, para las transferencias condicionadas o subsidios a poblaciones pobres, vulnerables y mucho más en el escenario del COVID 19, el indicador de inclusión financiera está sobreestimada.

Según el estudio de Índice de Inclusión Financiera de Credicorp (Nov 2022), el Índice de Inclusión Financiera para el Perú es de 39.4%; para la Sierra Sur (donde está ubicado Cusco) es de 32.7%.

Realmente. A nivel nacional, los que acceden y usan al sistema financiero regulado estarían por el 40% de la población adulta.

Como se muestra, para la región de Cusco, la inclusión financiera está por debajo del 40%, tanto para el acceso a crédito y para cuentas de ahorro. La brecha entre la zona urbana y rural aún es importante, pues solo el 30% de las poblaciones rurales debe estar accediendo a los servicios financieros.

Un gran objetivo de la Inclusión y la Educación Financiera, es facilitar el acceso a los servicios financieros formales y así evitar o amortiguar la presencia del crédito informal.

Sin embargo, parece que el crédito informal, no solo es una importante fuente de financiamiento para los excluidos del sistema financiero formal, también se complementa con quienes ya acceden a dicho sistema formal.

Entonces, el crédito informal es demandado también por quienes tienen acceso y uso de la oferta de servicios financieros formales, en un contexto de inclusión financiera.

El crédito informal

En dicho contexto, donde, por un lado, se formulan, políticas, estrategias, planes, indicadores, evaluaciones, estudios y, por otro lado, se incrementa la infraestructura financiera (cajeros, servicios digitales, agentes, etc.); el crédito informal parece seguir campeando en el país, en las ciudades, pueblos, zonas rurales. No solo mantiene gran vigencia, también se viene innovando y hasta se vienen generando organizaciones criminales como para el caso de crédito “gota a gota”

Como hemos señalado, un postulado explícito de la inclusión financiera es “reducir” drásticamente la oferta del crédito informal por implicar tasas de interés exuberantes y otras consideraciones.

Existe el crédito informal, porque la cobertura de las instituciones reguladas, como hemos visto en anteriores ítems, es todavía limitada y no es evidente que esté a la vista una solución en el mediano plazo.

No se trata de eliminar el crédito informal, se trata de limitar sus prácticas perniciosas y mucho más para las personas y microempresarios que ya tienen acceso a los servicios financieros formales.

Los prestamistas informales son principalmente los familiares, amigos – conocidos, prestamistas especializados, casas comerciales, agiotistas, hasta bandas organizadas, etc.

El problema es, como ya señalamos, que, un segmento de personas o clientes de las instituciones formales regulados y no regulados, recurren también al crédito informal. ¿Por qué lo hacen?

La demanda del crédito informal, de personas y/o microempresarios que ya acceden a los servicios financieros formales regulados y servicios financieros formales no regulados, es una realidad aún no conocida.

No se ha hallado estudios que expliquen dicha problemática. De clientes que ya tienen acceso al sistema financiero formal y también demanda crédito informal.

Existen investigaciones que explican de forma aislada la demanda de crédito informal y otras investigaciones (también aisladas) que explican los impactos, los resultados, etc. de los créditos desde las instituciones financieras reguladas y no reguladas.

Del universo de prestatarios del crédito formal regulado y que a su vez son prestatarios del crédito formal no regulado, un porcentaje de ellos, siguen demandando crédito informal.

Hay necesidad de conocer, las razones, las características de esas concurrencias simultaneas a las tres fuentes de crédito. De la conjunción entre el crédito formal y el crédito informal.

Microfinanzas Arariwa (MF Arariwa) es el centro de trabajo del suscrito (tesista de Maestría). Dicha institución formal no regulado por ser una Organización Sin Fines de Lucro u Organización NO Gubernamental (ONG), oferta sus servicios financieros vía la Metodología de Bancos Comunales. Su cobertura es la región de Cusco (atiende en 11 provincias de las 13 que tiene la región).

En Microfinanzas Arariwa, se percibe de forma permanente la presencia de prestamistas informales. Dichos prestamistas informales pueden ser los mismos clientes o externos.

Desde una mirada o análisis estándar o “racional”, podría ser normal que un prestatario de crédito de MF Arariwa, sea un cliente exclusivo o compartido con una o más fuentes de

financiamiento de las instituciones formales reguladas por la SBS. Lo que sí, llama la atención poderosamente, es que dichos clientes, demanden también préstamos de prestamistas informales, busquen los servicios de quienes actúan en el campo de la informalidad.

Qué razones explican dicha interacción, la concurrencia simultanea de dichas fuentes de financiamiento formal e informal.

Porqué un cliente que tiene actividad e historial en el sistema financiero formal, busca el financiamiento de un prestamista informal a pesar de sus tasas de interés exuberantes, desventajas y peligros que conlleva un crédito informal.

En un escenario de Inclusión Financiera, cómo es que se pueden dar dicho fenómeno y con prestatarios que ya tienen acceso a servicios financieros de instituciones formales, es decir con personas, familias que están incluidos financieramente o bancarizados.

Entre algunas de las causas posibles que explicarían este fenómeno según CAF (2022):

- Barrera de elegibilidad.
- Falta de educación financiera
- Falta de confianza en el sistema financiero formal
- Recomendación de allegados
- Sesgos de comportamiento
- Situación socioeconómica
- Falta de alfabetización digital

Por la gran complejidad y amplitud del tema, seguro que existen muchas causas más. Para efectos de la presente investigación, nos enfocaremos en tres dimensiones, que a mi entender son significativos, para explicar la concurrencia simultanea del crédito formal e informal.

- La precaria educación financiera de los prestatarios de crédito formal.
- El nivel socioeconómico de los mismos
- La débil o inexistencia alfabetización digital financiera.

1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.2.1. Problema general

¿Por qué los clientes del sistema financiero formal demandan crédito informal en un contexto de inclusión financiera? - Caso MF Arariwa - 2024

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de educación financiera de los clientes del sistema financiero formal y cuál su relación con la demanda de crédito informal?
- ¿Qué características socioeconómicas tienen los clientes del sistema financiero formal y cuál es su relación con la demanda de crédito informal?
- ¿Cuál es el nivel de conocimiento y uso de las herramientas virtuales en los clientes del sistema financiero formal, que demandan también crédito informal?

1.3. Justificación de la investigación

Si bien el crédito informal tiene tanta historia como otros fenómenos de la sociedad y de la historia económica, parece que, en estos tiempos, su vigencia se hace más notorio y en un contexto global, nacional de gran importancia de la inclusión y educación financiera y lo más sorprendente es, su convivencia, su concurrencia con y en clientes ya incluidos en el sistema financiero formal.

La investigación se realiza con el fin de utilizar las bases teóricas existentes sobre la inclusión financiera, educación financiera, ecosistema financiero, los servicios financieros, las teorías del crédito formal, la metodología de banca comunal y créditos individuales para dirigirla hacia la obtención de resultados e indicadores que nos permitan conocer de forma más precisa la concurrencia del crédito informal.

Nuestra propuesta de investigación, no es aislada, como los estudios realizados hasta la fecha. Es decir, las investigaciones hasta ahora desarrolladas han analizado al crédito informal como tal, los oferentes, los demandantes, sus características, etc. También otra gran

gama de investigaciones de los servicios financieros formales, como tal, sus características, innovaciones, sus efectos, incluso sus impactos.

Nuestra propuesta de investigación, es original, sin antecedentes hasta ahora. Conocer la convivencia, la concurrencia del crédito informal en clientes del sistema financiero formal.

De tal forma que los resultados obtenidos a través de la investigación no solo darán cuenta de las características del crédito informal, sino los factores que explican la concurrencia con el crédito formal.

Espero que dé lugar a una reflexión y análisis crítico y autocrítico del sistema financiero regulado, sobre la calidad de sus servicios.

1.3.1. Conveniencia

La investigación nos dará luces sobre la importancia de cada fuente de crédito, en personas de menores recursos.

Cómo influye el nivel de educación financiera, su situación socioeconómica y el acceso – uso de la tecnología para acceder al crédito formal, como al crédito informal.

1.3.2. Relevancia social

Contribuir al análisis y mejora de los indicadores de inclusión financiera, donde las poblaciones de menores recursos serán los principales beneficiarios, a su vez generar información y datos a nivel regional que sirvan de base para futuras investigaciones ya que no existen muchos temas de investigación relacionados con el crédito informal y la inclusión financiera en el ámbito de la región Cusco.

Sugerir mejoras en las políticas nacionales de inclusión financiera que realmente impacten en el bienestar financiero de las personas que son usuarias del sistema financiero.

1.3.3. Implicancias prácticas

Esperamos dar oportunidad de generar y/o diseñar productos de crédito adecuados a las características de poblaciones de menores recursos. Desde la perspectiva de calidad de

servicio y que estén acorde a las fortalezas y debilidades que se puedan identificar en este perfil de cliente que a pesar de estar incluido en el sistema financiero formal solicita créditos informales y que atentan con su seguridad financiera e integridad.

1.3.4. Valor teórico

Permitirá revelar a los actores académicos, oferentes de servicios financieros, estudiantes y público en general, sobre el conocimiento hasta hoy desarrollado y cómo a partir de la investigación se retroalimenta y profundiza su conocimiento.

Que esta investigación sea un punto de partida para nuevas investigaciones similares, utilizando las variables sugeridas u otras.

1.3.5. Utilidad metodológica

La utilización de las herramientas de investigación, principalmente encuestas, grupos focales, entrevistas a profundidad y la observación in situ, serán un referente para futuras investigaciones.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Identificar y analizar los factores que influyen la demanda de crédito informal de clientes del sistema financiero formal en un contexto de inclusión financiera. Caso MF Arariwa - 2024.

1.4.2. Objetivos específicos

- Determinar el nivel de educación financiera de los clientes del sistema financiero formal, y su relación con la demanda crédito informal
- Elaborar y determinar el perfil socioeconómico de los clientes del sistema financiero formal y la relación que guarda con la demanda de crédito informal.
- Determinar el nivel de conocimiento y uso de herramientas virtuales en los clientes del sistema financiero formal, que demandan crédito informal.

CAPITULO II: MARCO TEORICO CONCEPTUAL

Una vez abordado y precisado el problema de investigación, toca, como señala Hernández - Sampieri & Mendoza Torres (2018), “el siguiente paso de la ruta cuantitativa consiste en sustentar teóricamente el estudio, lo que se denomina el marco teórico” y sigue precisando, que “ello implica analizar y exponer de una manera organizada las teorías, investigaciones previas y los antecedentes en general que se consideren válidos y adecuados para contextualizar y orientar el estudio”

Dicho marco teórico será de mucha utilidad para describir y detallar las variables que generan estos fenómenos económicos y a su vez ajustarlos a la realidad del medio local que en este caso es el mercado financiero del Cusco.

También servirá de soporte para analizar nuestras variables de forma correcta y poder dimensionarlas para la obtención de resultados que nos permitan llegar conclusiones que sirvan de base para nuevas investigaciones.

2.1 BASES TEORICAS

2.1.1. Inclusión financiera

Según la Política Nacional de Inclusión Financiera del Ministerio de Economía y Finanzas (2019) DS No. 255-2019-EF; Inclusión Financiera se define como: “El acceso y uso de servicios financieros de calidad por parte de la población”. Según la misma fuente:

Acceso, es la posibilidad de utilizar los servicios financieros, lo cual supone poner al alcance de la población la infraestructura y los puntos de atención del sistema financiero, así como una gama de servicios financieros de calidad.

Uso, es la frecuencia y continuidad del uso de los servicios financieros, lo cual depende de la existencia de una oferta de servicios que añadan valor al consumidor y de la confianza de este, en el sistema y los servicios financieros.

Calidad, cuya característica de los servicios financieros adecuados a las necesidades de la población, que incluyen atributos como conveniencia, asequibilidad y seguridad, y que son ofrecidos en un marco de protección al consumidor.

La Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OECD), desarrolla una definición más completa sobre la inclusión financiera.

Definición de inclusión financiera:			
Según OECD: "El proceso de promoción de un acceso asequible, oportuno y adecuado a una amplia gama de servicios y productos financieros regulados y la ampliación de su uso hacia todos los segmentos de la sociedad mediante la aplicación de enfoques innovadores hechos a la medida, incluyendo actividades de sensibilización y educación financiera con el objetivo de promover tanto el bienestar financiero como la inclusión económica y social" Concepto multidimensional que incluye elementos de oferta y demanda			
ACCESO	USO	CALIDAD	BIENESTAR FINANCIERO
Grado en el que consumidores nuevos o desatendidos pueden obtener productos y servicios financieros adecuados a un precio asequible.	Regularidad y frecuencia de utilización de servicios financieros de forma pertinente.	Grado de satisfacción de las necesidades de los clientes con los servicios ofrecidos por el mercado.	Adecuado manejo y control de la estabilidad financiera, logro de objetivos financieros y generación de ahorros para eventualidades.

Fuente: OECD (2013)

2.1.2. El ecosistema financiero del Perú

Según Mejía & Azar (2021). CAF – Inclusión Financiera en AL, desde la perspectiva de la oferta de servicios financieros está constituido de la siguiente forma:

- Proveedores formales regulados. Bancos, Cajas Municipales, Cajas Rurales, Financieras, EDPYMES, Cooperativas, etc.
- Proveedores formales no regulados. ONGs, casas de empeño, etc.
- Proveedores informales. Agiotista, familiares, amigos, pandero, etc.

2.1.3. Barreras a la inclusión financiera

Según Roa & Villegas (2021), las barreras a la inclusión financiera son:

- a) Desde el lado de la oferta: accesibilidad económica, accesibilidad física, elegibilidad.
- b) Desde el lado de la demanda: falta de educación financiera, falta de confianza, presión de amigos – familiares - entorno social, sesgos de comportamiento, razones culturales – religiosos.
- c) Barreras estructurales: falta de oportunidades laborales y salariales, acceso a educación, pobreza – vulnerabilidad.

2.1.4. Educación financiera

Según OECD (2013) la educación financiera se define como: el proceso por el cual los consumidores/inversionistas financieros mejoran su comprensión de los productos financieros, los conceptos y los riesgos, y, a través de información, instrucción y/o el asesoramiento objetivo, desarrollan las habilidades y confianza para ser más conscientes de los riesgos y oportunidades financieras, tomar decisiones informadas, saber a dónde ir para obtener ayuda y ejercer cualquier acción eficaz para mejorar su bienestar económico.

Esta definición puede ser interpretada en un sentido amplio con el objeto de tener en cuenta las diversas necesidades de los individuos en diferentes contextos socioeconómicos. La educación financiera comienza con nociones muy básicas, como las características y el uso de productos financieros, para pasar así a nociones más avanzadas relacionadas con el entendimiento de conceptos financieros o el desarrollo de habilidades y actitudes para la gestión de las finanzas personales, las cuales generan cambios positivos en el comportamiento de las personas.

Según ENIF (2017); en el plan nacional de educación financiera define la educación financiera como “el proceso del desarrollo de conocimiento, las habilidades y las actitudes en las personas de manera que contribuyan a su bienestar financiero”.

En el mismo documento, define:

"Conocimiento" significa entender cómo funcionan los productos y servicios financieros; comprender los conceptos asociados a estos; reconocer los roles de los proveedores y consumidores en los mercados financieros, así como conocer los derechos y responsabilidades que las personas poseen e identificar dónde obtener información.

"Habilidades" significa ser capaz de aplicar el conocimiento y administrar sus propias finanzas.

"Actitudes" significa tener la motivación y las percepciones adecuadas para planificar así el futuro mediante el ejercicio del autocontrol y la toma de decisiones proactivas, así como la confianza en uno mismo para tomar decisiones financieras informadas y relacionarse con el sistema financiero.

"Bienestar financiero" implica que la persona sepa actuar en diferentes contextos en relación a sus finanzas personales de manera que su accionar sea ético y provechoso para ella misma.

2.1.5. Nivel socioeconómico

El estatus o nivel socioeconómico (NSE) es una medida total que combina la parte económica y sociológica de la preparación laboral de una persona y de la posición económica y social individual o familiar en relación a otras personas. Además, es un indicador importante en todo estudio demográfico; según Gottfried (1985) y Hauser (1994), incluye tres aspectos básicos: los ingresos económicos, nivel educativo y ocupación de los padres. Estudios actuales en América Latina, muestran la gran relación de este indicador con el estado de salud, nutrición, el rendimiento estudiantil y la esperanza de vida.

El nivel socio económico no es una característica física y fácilmente informable, sino que se basa en la integración de distintos rasgos de las personas o sus hogares, cuya definición varía según países y momentos históricos. Así lo muestran las diferentes conceptualizaciones sobre nivel socioeconómico”, entre ellas tenemos que citar a: The New Dictionary of Cultural Literacy, Third Edition (2002), lo refiere como el lugar que adquiere una hogar o individuo dentro de una estructura social. La National Center for Educational Statistics, también la

define o enmarca como un rango de la posición o lugar que tiene dentro del orden económico y social ya sea de un hogar o individuo.

2.1.5. Alfabetización digital

Según CAF (2020) La alfabetización digital se describe como la capacidad que tienen las personas para utilizar las tecnologías digitales implementadas de manera efectiva y segura de tal forma que sea beneficioso para sus intereses. En la actualidad, la digitalización ha impactado en diversos ámbitos, incluyendo los servicios financieros, la educación, el comercio y la comunicación. Por lo tanto, la alfabetización digital se ha convertido en un aspecto crucial para la participación en la sociedad.

La alfabetización digital implica no solo el conocimiento técnico de las tecnologías digitales, sino también la capacidad de utilizarlas de manera efectiva para resolver problemas y mejorar la calidad de vida. Esto incluye habilidades como la búsqueda de información en línea, la comunicación a través de medios digitales, la gestión de la privacidad y la seguridad, la capacidad de poder manejar herramientas en el entorno digital para el trabajo y el aprendizaje.

La educación es un aspecto fundamental en la alfabetización digital. Es necesario que las personas tengan acceso a la formación y capacitación en tecnologías digitales para poder utilizarlas de manera efectiva.

La educación financiera digital es especialmente importante, ya que la adopción masiva de innovaciones digitales requiere esfuerzos adicionales debido a la desconfianza y desconocimiento, especialmente en colectivos de mayor edad.

La accesibilidad universal es otro aspecto importante en la alfabetización digital. Es necesario garantizar que una mayoría de las personas cuenten con acceso a las nuevas tecnologías digitales y a la formación necesaria para utilizarlas de manera efectiva. Esto incluye a personas con discapacidades y a personas que viven en zonas rurales o remotas.

La interacción y colaboración entre las administraciones del sector público, las del sector privado, el tercer sector y también a los ciudadanos es fundamental para poder promover la alfabetización digital y asegurar que la digitalización beneficie a toda la sociedad. Es necesario establecer políticas y estrategias que fomenten la educación y la formación en tecnologías digitales, así como la accesibilidad universal. Además, es importante que las empresas y organizaciones desarrollen productos y servicios digitales que sean accesibles y fáciles de utilizar para todas las personas.

Daniel (1999) en su investigación delimita el concepto de banca electrónica como "el suministro de información o servicios por parte de un banco a sus clientes a través de una computadora o televisión". Precisa "el suministro de información o servicios por parte de un banco a sus clientes a través de una computadora o televisión". Precisa la definición de Banca Digital "como un nuevo concepto en el área de la banca electrónica, cuyo objetivo es enriquecer los servicios estándar de banca en línea y móvil mediante la integración de tecnologías digitales. La innovación en cuestiones de banca digital facilita y brinda más oportunidades a la banca tradicional generando un mayor nivel de satisfacción y por lo tanto lealtad del usuario o cliente. En este caso viene a ser tácticas utilizadas para generar relaciones a largo plazo con los clientes y también de incrementar la rentabilidad según De la Castro (2014). El progreso de la tecnología en el sector informático y también en el sector de las telecomunicaciones obligo a surgir nuevos enfoques para mejorar la prestación de servicios, innovando en los teléfonos móviles inteligentes y la asistencia digital personal (PDA), tecnologías de reconocimiento biométrico y reconocimiento de voz hacen que la experiencia en la prestación de servicios sea más satisfactoria y sencilla. En este caso los servicios que prestaban los bancos de manera presencial ahora se pueden brindar de forma remota por un teléfono inteligente o una computadora y otros módulos que se implementan de forma digital.

2.1.6. El crédito

Según Von Mises (1997) El crédito se define como un importe de dinero que se presta tanto a una persona natural como a una persona jurídica, por un tiempo determinado y debe ser devuelta en un importe mayor. Esa diferencia entre el importe prestado y el importe devuelto es el interés o compensación que cobra quien presta, por el tiempo que dejó de tenerlo y por el riesgo que implica dicha operación.

2.1.7. Microfinanzas

Según Delfiner, Pailhe, & Perón (2002) en una publicación patrocinada por la SBS: “Microfinanzas: un análisis de experiencias y alternativas de regulación” en Revista de Temas Financieros, señala: “La definición de micro finanzas indica que su fin principal es el de provisionar de servicios financieros al sector de la población con menores ingresos, de manera focalizada al sector de la población que se encuentra en pobreza. Las entidades encargadas de dichos procesos o actividades se denominan microfinancieras o instituciones de microfinanzas, a las que también se puede llegar a definir como una organización con fines de mejorar las capacidades financiera de sectores económicos menos favorecidos y que no pueden acceder fácilmente al sector financiero ya sea por falta de requisitos u organización, dentro de estas entidades también se encuentran las entidades no gubernamentales de carácter financiero, o las cooperativas de ahorro y crédito que provee servicios financieros a la población de menos recursos”. Los servicios que se brindan incluyen financiamiento de sus proyectos, herramientas para el ahorro, entre otros.

Según Gutierrez Nieto (2005), microcrédito la define como: “La extensión de préstamos pequeños a personas de muy bajos recursos, en combinación con otros servicios financieros, tales como instalaciones para el ahorro, capacitación, servicios de salud, establecimiento de redes y apoyo grupal [que] les permite dedicarse a proyectos emprendedores que generan ingresos adicionales, ayudándolos así a proveer mejor para sí mismos y sus familias”.

Entonces, microfinanzas, alude a pequeños préstamos, también posibilidades de ahorros en importes pequeños a personas de bajos ingresos. No excluye otros servicios como remesas, micro seguros, etc.

Características del crédito:

El mercado de crédito viene a ser uno de aquellos donde se presenta la denominada “imperfecciones”, por lo que no se puede aseverar que existe un punto de equilibrio de precios (donde concurren la oferta y la demanda). Es porque existen otras variables que concurren (desde el lado de la oferta, de la demanda y otros problemas estructurales).

Sus características son completamente diferentes de los normales mercados de bienes y servicios, donde la entrega se hace en el mismo momento del pago. En el mercado de crédito, la transacción o intercambio consta del desembolso del producto (dinero) a un prestatario a cambio de una futura promesa de pago. Dicha devolución debe regresar el dinero prestado más un adicional, que se denomina tasa de interés. El riesgo es que, dicha devolución o pago puede ser incumplida.

Justamente por ello, los prestamistas (bancos, instituciones de microfinanzas) antes de conceder el crédito, evalúan la capacidad de pago y voluntad de pago; una vez entregado dicho crédito hace seguimiento y/o monitoreo. Además, pueden exigir colaterales (contratos, garantías, avales, etc.)

Otra característica del crédito es su carácter “Inter temporal”; es decir, tanto el préstamo, como su devolución se concreta en diferentes momentos del tiempo. Ese carácter la hace sensible a la denominada “asimetría de la información” (el prestatario no tiene la información suficiente del prestamista), que desemboca en dos problemas críticos en las operaciones de crédito: la “selección adversa” (información oculta, falta de transparencia del prestatario) y el “riesgo moral” (no se tiene control al uso del crédito, puede derivarlo a otros fines no expuestos al momento de evaluación).

Por todo lo expresado, estamos frente a complejidades importantes e interesantes en las transacciones de crédito.

2.1.8. El crédito formal en el Perú

Para el caso peruano, como se ha señalado antes, el crédito formal se oferta desde las siguientes instituciones financieras:

f) Proveedores formales regulados. Bancos, Cajas Municipales, Cajas Rurales, Financieras, EDPYMES, Cooperativas, etc.

g) Proveedores formales no regulados. Organizaciones No Gubernamentales (ONGs.) Son formales, porque sus servicios financieros están sujetos al marco legal del país, están inscritos en la Superintendencia de Registros Públicos (SUNARP), informan sus movimientos financieros cotidianos a la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (SUNAT), pagan sus tributos o impuestos, reportan al Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (SPLAFT) de la SBS, etc.

Los proveedores formales regulados por la SBS y según su naturaleza jurídica, ofertan además de crédito y ahorro, otros servicios financieros y de seguros, que son muy amplias y con diferentes grados de complejidad. Llegan a realizar operaciones incluso a nivel global.

Mientras los proveedores formales no regulados, en este caso ONGs, solo ofertan servicios de crédito y en el caso de ahorros, no pueden captar y solo promover a que sus clientes lo hagan.

Entonces el crédito formal, es ofertado desde esas instituciones formales reguladas y no reguladas por la SBS y se adscriben a las políticas de Inclusión Financiera y educación Financiera.

2.1.9. El crédito informal

Son préstamos realizados por prestamistas informales. Según Alvarado, y otros (2001) Esos prestamistas informales, no tiene como principal actividad, dar préstamos. Son por lo general comerciantes mayoristas, vendedores de insumos, etc.

Según el Instituto Peruano de Economía IPE (2022); “El crédito informal se da como resultado de un acuerdo voluntario entre dos agentes, quienes definen las condiciones del préstamo,

en función del riesgo que cada uno está dispuesto a asumir, sin la intervención o supervisión de alguna autoridad competente, como la SBS”.

No es proveído por instituciones que se han constituido expresamente para dar créditos.

Los prestatarios informales deben haber desarrollado tecnologías de crédito que no necesariamente aplican las instituciones formales. Son fruto del conocimiento e información que tienen de sus clientes, información que muchas veces es fruto de su relación social, operan en espacios bien específicas o bien delimitadas o locales, la cuantía de crédito es pequeña, el plazo de corto plazo y están destinadas a cubrir diversas necesidades o de libre disponibilidad.

Los prestamistas informales son principalmente los familiares, amigos – conocidos, prestamistas especializados, casas comerciales, etc.

2.1.10. Metodología de banco comunal para servicios de microfinanzas.

Incorporamos este análisis, porque Micro finanzas Arariwa, como ONG, aplica dicha metodología y opera mediante organizaciones, denominadas “bancos comunales”.

Según MF Arariwa (2023) en su manual de Banca Comunal señala, las principales particularidades de su Modelo de Negocio.

La banca comunal es una organización al margen de su tamaño

- Un banco comunal está conformado entre 8 a 40 o más socias y socios.
- Un Banco Comunal, es una organización. Para ser tal, debe cumplir con los elementos básicos de cualquier organización, al margen de su tamaño:
- Tener un objetivo, una razón de ser. Por ende, ser útil para sus integrantes. Que logren beneficios materiales y/o inmateriales. El objetivo de un banco comunal promovido por Arariwa, es una organización que permite el acceso a crédito y promoción del ahorro. Además, ser un espacio de capacitación – inter aprendizaje, promover intercambio de experiencia, desarrollar actividades de diferente índole. Sin embargo, su foco está concentrado en crédito – ahorro y capacitación.

- Contar con un liderazgo. Toda organización, necesita de un liderazgo o equipo de liderazgo, que guía a sus miembros al logro de sus objetivos. En el caso de la banca comunal, dicho liderazgo lo asume la Junta Directiva conformada por presidente, tesorero, secretario y fiscal.
- Tener normas básicas de mutuo acuerdo y de estricto cumplimiento. En el caso de los bancos comunales promovidas por MF Arariwa, está el Reglamento Interno y el uso de libro de actas
- Mantener una vida orgánica. Toda organización es un ente vivo, donde concurren personas, cada uno con su perfil propio, cada uno con sus intereses propios, sus miembros son seres sociales. Para mantener vigente dicha organización, es importante que sus miembros, se encuentren, se vean con cierta frecuencia, para evaluar la marcha de la organización, el cumplimiento de sus metas, asumir nuevos retos, etc. Para el caso de los bancos comunales promovidas por MF Arariwa, existen las reuniones mensuales, las reuniones de cierre de ciclo, reuniones de desembolso.
- Toda organización debe definir y practicar valores. Los valores tienen un rol fundamental en la interrelación y funcionamiento de cualquier organización, pues, armoniza la operatividad de la organización. En los bancos comunales promovidas por MF Arariwa, están definidos los valores a practicar: solidaridad, responsabilidad, reciprocidad, respeto mutuo.

Los productos financieros y no financieros de la banca comunal

Los productos que MF Arariwa pone al servicio de sus clientes, socias de los bancos comunales, se especifica en el siguiente gráfico:

GRAFICO 01: Servicios de micro finanzas Arariwa



Fuente: Microfinanzas Arariwa - Manual de Bancos Comunales (2023)

Líneas de Crédito: Credi Chanchita, Credi Yapa, Credi Confianza, Credi Campaña y Credi Ahorro. Cinco líneas de crédito que está a disposición de las socias y socios de los bancos comunales, para cubrir diferentes necesidades de financiamiento.

Promoción del Ahorro: Como ONG, MF Arariwa, no puede captar ahorros. Por lo que promueve para que en cada banco comunal, las socias ahorren y movilicen sus ahorros. Entonces existe el ahorro programado y el ahorro voluntario, que luego se prèstan entre socias del banco comunal y logran interesantes niveles de capitalización, a la que se adiciona ingresos por actividades, cuotas, multas por faltas, tardanzas que incrementan el ingreso del banco comunal.

Asesoría Organizacional. Importante para hacer de cada banco comunal una organización para el largo plazo. Se capacita y asesora a las juntas directivas, para que lideren y cumplan sus funciones. Se busca fortalecer las capacidades y competencias de los socios. Se aplican las cinco dimensiones antes explicadas: objetivo común del banco comunal, liderazgo, normas y herramientas básicas, una vida orgánica y aplicar, vivir los valores.

Capacitación – Servicios no Financieros. Otro componente estratégico en el Modelo de Negocio. En esta coyuntura de crecimiento y madurez del sistema financiero, estamos priorizando el eje temático de Educación Financiera, priorizando los temas de sobreendeudamiento, crédito, ahorro, préstamos informales o usureros. En cada reunión del banco comunal se reflexiona, analiza, capacita brevemente dichos temas.

Con dicho Modelo de Negocio hemos alcanzado a las siguientes metas a diciembre del 2025:

- 1,100 bancos comunales desplegadas en nuestra región.
- 14,000 clientes
- 75% mujeres
- 50% de clientes en áreas rurales y amazónicas, con actividades agropecuarias y no agropecuarias.
- Logramos movilizar unos 70 millones de soles al año. Logrando movilizar más de mil millones de soles hasta el año 2025.
- Promovimos 90 millones de soles en ahorros.
- Desde el año 2004 beneficiamos a más de 150 mil personas (10% de la población del cusco).

Nuestro lema: no queremos ser los más grandes, ni los mejores. Queremos ser los “únicos” en nuestra región de Cusco.

Nuestra Misión: Contribuir a la mejora de las condiciones de vida principalmente de mujeres de menores recursos y sus familias, facilitando su acceso permanentemente a servicios de micro finanzas con educación.

Nuestra Visión: Ser una IMF sostenible, líderes en acceso a servicios financieros inclusivo.

2.2. MARCO CONCEPTUAL

2.2.1. Inclusión financiera.

Resumiendo, la definición de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicas (OCDE), que resalta las siguientes dimensiones sobre inclusión financiera: acceso, uso, calidad y bienestar financiero.

Y precisa lo siguiente: “El proceso de promoción de un acceso asequible, oportuno y adecuado a una amplia gama de servicios y productos financieros regulados y la ampliación de su uso hacia todos los segmentos de la sociedad mediante la aplicación de enfoques innovadores hechos a la medida, incluyendo actividades de sensibilización y educación financiera con el objetivo de promover tanto el bienestar financiero como la inclusión económica y social” OECD (2013).

Una definición interesante y completa, aunque, solo prioriza a las instituciones “reguladas” y excluye, por Ej. a las ONGS, que no son regulados y tienen una presencia importante a nivel global.

Resalto, la importancia de lograr “bienestar financiero”. Es decir, los servicios financieros, no deben ser, por Ej. para sobre endeudar.

2.2.2. Educación financiera.

La educación financiera se define como un proceso que busca la mejora del entendimiento o la comprensión que tienen las personas sobre los productos financieros ofrecidos por la banca, las definiciones o conceptos que estos dejan y los riesgos asociados a ellos, y desarrollar habilidades y confianza para que las personas involucradas puedan tomar decisiones de forma responsable e informada, como resultado se pueda incrementar su resiliencia ante choques económicos y su bienestar económico en general.

La educación financiera debe incluir temas como el presupuesto personal, el ahorro individual, el manejo de los créditos, los seguros, las inversiones, el ahorro para la vejez, el sobreendeudamiento, prestamos informales – usura, préstamos para terceros, entre otros.

Los programas de educación financiera deben comprometer a diversos actores, desde las instituciones financieras, organizaciones no gubernamentales, gobierno nacional, regional, local, escuelas, universidades. Hoy, con el desarrollo tecnológico pueden ser presenciales o en línea.

La educación financiera tiene grandes beneficios para la vida de personas y puede tener impactos en la economía de un país

2.2.3. Microfinanzas.

Las microfinanzas se definen como la oferta de productos, servicios ya sean individuales o familiares dirigidos hacia poblaciones vulnerables, en situación de pobreza y/o de bajos ingresos. También a pequeñas iniciativas empresariales, denominadas microempresas.

Dichos servicios financieros pueden ser de crédito, ahorro, seguros, remesas, etc.

En dicho marco, las microfinancieras, son instituciones que proporcionan servicios financieros a esa población objetivo, referido en el ítem anterior.

2.2.4. Crédito.

Es una transacción que inicia con el desembolso de un producto (dinero) a un prestatario a cambio de una promesa futura de pago. Dicha devolución debe ser el dinero prestado más un adicional, que se denomina tasa de interés.

En dicho marco, microcrédito es un préstamo de dinero de poca cuantía, ya sea a personas naturales de menores ingresos y/o a microempresas. El importe de crédito que ofertan las microfinancieras es menor que la de los bancos.

2.2.5. Institución financiera formal regulada.

Para el caso del Perú, son todas las organizaciones o instituciones que se rigen por la regulación de la SBS. Pueden ser Bancos, Cooperativas de ahorro y crédito, Cajas Rurales, cajas Municipales incluso la bolsa de valores, etc.

2.2.6. Institución financiera formal no regulada.

Se refiere principalmente a instituciones como las organizaciones no gubernamentales, casa de préstamos, casas prendarias, etc. Para este estudio se referencia a Arariwa

2.2.7. Crédito informal.

Es la oferta que actores informales proveen servicios de crédito a toda clase de demandantes. La característica principal es que son créditos de montos pequeños y no demandan muchos trámites, los tiempos de entrega del crédito son rápidos y las tasas de interés lindan normalmente con la usura.

2.2.8. Organizaciones sin Fines de Lucro (ONG).

Una especial figura jurídica en el país y a nivel global, que se refiere a organizaciones de la sociedad civil alineadas al marco legal de un país, con diferentes propósitos y operan en diferentes campos de acción: derechos humanos, desarrollo rural, género, feminismo, medio ambiente, minería, investigación, deporte, religión, animalistas, etc. etc.

En esta investigación, hacemos referencia a ONGs que ofertan servicios financieros, muy concretamente servicios de microfinanzas. Pueden ser ONGs especializadas en microfinanzas y/o tienen un área o componente de dichos servicios.

2.2.9. Alfabetización financiera.

Se refiere a la capacitación para el desarrollo y mejoramiento de facultades o habilidades relacionadas con el manejo de las finanzas ya sean personales o familiares, el uso de servicios financieros en el entorno digital. Esta educación abarca la comprensión de conceptos financieros para el posterior uso adecuado de herramientas y plataformas digitales para realizar transacciones, acceder a servicios financieros (crédito, ahorro, remesas, etc.) invertir, y proteger la información financiera personal.

Además, la educación financiera digital implica, la comprensión de conceptos que están en el marco de la educación financiera en general, con un aterrizaje específico al uso de herramientas digitales

La importancia de la educación financiera, hoy se hace más necesaria que nunca, para aprovechar las ventajas de la digitalización.

2.2.10. Nivel socioeconómico.

Es un concepto muy amplio y complejo, que abarca una basta cantidad de variables. Se explica a la posición que tiene un individuo y/o familia en relación con la sociedad, o en una determinada estructura social en función a factores que son: económicos, educativos, culturales, ocupacionales, estilo de vida, grupo étnico, etc. Este concepto es útil para clasificar a las personas en diferentes categorías, en función a la situación tanto económica como social en que se encuentren, lo que a su vez puede influir en el acceso que estos tengan a los servicios financieros formales y a otros recursos y oportunidades para mejorar su calidad de vida.

Los indicadores comunes utilizados para determinar el nivel socioeconómico incluyen el ingreso familiar, la educación, la ocupación laboral, la vivienda, la posesión de bienes materiales, entre otros. Estos factores se utilizan para clasificar a las personas en diferentes estratos socioeconómicos, como, por ejemplo, bajo, medio y alto nivel socioeconómico.

2.3 ANTECEDENTES EMPIRICOS DE LA INVESTIGACION (ESTADO DEL ARTE).

2.3.1 Antecedentes Internacionales

Ledgerwood (2000), en su investigación Manual de Microfinanzas – una perspectiva institucional y financiera; hace referencia sobre “proveedores financieros informales” y resalta que dichos servicios, sean probablemente más importantes que las instituciones formales para familias de menores recursos. Se refiere a prestatarios y cobradores informales, asociaciones que brindan créditos y ahorros que funcionan de diferentes formas y con variantes en sus procedimientos en muchos de los países que se encuentran en vías de desarrollo, comerciantes y fabricantes que prestan a sus clientes, red de amigos y familiares, etc. (Pág. 133)

Según Armendariz & Morduch (2011), en su investigación Economía de las Microfinanzas señala “incluso sin las microfinanzas, ... los hogares pobres no significan una total carencia de acceso a la intermediación financiera. Por el contrario, los hogares pobres por lo general

tienen múltiples fuentes de crédito en las economías aldeanas, así como modos informales de ahorro y aseguramiento” (Pág. 93). Dichos autores detallan investigaciones en varios países al respecto.

Esta misma publicación, hace un análisis muy detallado y profundo sobre las microfinanzas, desde diversas perspectivas. Sobre la intervención desde el Estado en las microfinanzas, su origen, analiza los préstamos en grupos, enfoque de género, comercialización, regulación, gobierno, etc.

Según Guizar, Gonzales Olivares, & Ezzahra Housni (2019) para el caso de México por medio de la información obtenida de la encuesta nacional de inclusión financiera los resultados nos indican que hay una participación mayor en el mercado financiero informal y que tiene mucha diferencia con el mercado formal, también nos indica que hay variables que influyen para la elección de estos mercados, como son las de (ingreso, educación, género, acceso a seguros y estado civil) que influyen en los créditos informales y por otro lado las variables de (posesión de garantías, ahorro, tamaño de la vivienda y posesión de teléfono celular) que influyen en la toma de créditos formales, todo esto nos ayuda a identificar las causas por que los mexicanos acceden a este tipo de créditos y tienen mayor participación en el mercado informal.

Para el caso de Ecuador los créditos informales influyen directamente en los microempresarios o los propietarios de pequeños negocios en surgimiento, ya que estos solicitan este tipo de financiamiento para la obtención de capital para sus empresas, otra de las causas identificadas son las barreras que existen para la obtención de un crédito formal ya que estos microempresarios no cuentan con los requisitos solicitados por los bancos, a pesar de que las tasas de interés de los créditos informales superan ampliamente las tasas tope establecidas por el sistema financiero formal estos empresarios siguen solicitando estos créditos “rápidos” para después pagar hasta el doble del monto solicitado el inicio según Ochoa Gonzales, Sánchez Villacres, & Benitez Astudillo (2016).

2.3.2 Antecedentes Nacionales.

La investigación de IPE (2022) en las ciudades de Lima, Arequipa, Iquitos, Trujillo y Cusco (no fue aplicado en las zonas rurales), muestra que el 8% de los hogares (580 mil familias) asentadas en dichas ciudades optaron por recurrir al crédito informal. Los motivos para recurrir a dicho crédito informal, según dicho estudio, son: pagar deudas, invertir en un negocio y cubrir necesidades básicas y que el 49% de dichos prestatarios de crédito informal paga más del 500% de tasa de interés.

El principal proveedor informal son los prestamistas. La moneda principal es soles, el promedio de préstamos es de 1,722 soles, el plazo va desde 1 mes a 6 meses, existen también préstamos que se pagan diariamente.

La razón principal para optar por un crédito informal es la rapidez de la atención, menos requisitos en comparación con el crédito informal. El 34% de los que tienen crédito informal, también solicitaron crédito formal, de ellos, más del 80% fue rechazado.

En su estudio, Ordoñez Rodas (2020) se enfoca en identificar los factores que inciden en la demanda de financiamiento informal en las micro y pequeñas empresas (MYPES) del sector comercial de Chiclayo en 2018. La investigación se centra en recopilar información demográfica de las MYPES que recurren a préstamos informales, analizando cómo las características de las decisiones tomadas y el entorno influyen en la elección de este tipo de financiamiento. Los resultados destacan que el nivel educativo, la falta de tiempo, la interacción con entidades financieras formales y las limitaciones del mercado financiero convencional son determinantes en la decisión de las MYPES de optar por créditos informales.

Las principales conclusiones de esta investigación son:

1. La necesidad constante de financiamiento por parte de las MYPES comerciales de Chiclayo, que a menudo recurren a préstamos informales debido a la falta de adaptación de las entidades financieras reguladas a sus necesidades cambiantes.
2. Los elementos determinantes en la solicitud de financiamiento informal abarcan el grado de conocimiento financiero, la escasez de tiempo, la falta de interacción y visita a entidades financieras reguladas, junto con las restricciones presentes en el mercado financiero convencional.

Estas conclusiones resaltan la importancia de comprender los factores que llevan a las MYPES a buscar financiamiento informal y la necesidad de adaptar las ofertas financieras a las realidades y necesidades de este sector empresarial.

Según Romero Guerrero (2019) en su trabajo de investigación “La demanda de microcréditos informales en el mercado de abastos de la ciudad de Tingo María”, se plantea como principal objetivo, establecer qué elementos tienen mayor incidencia para la demanda de microcréditos de índole informal. Para ello identifican las causas que influyen directamente en la demanda de estos créditos informales.

Las conclusiones de la presente investigación indican que la carencia de acceso a la banca formal y la falta de conocimiento sobre las altas tasas de interés son las principales causas de la demanda de microcréditos informales en este mercado.

- En el estudio se demostró que los factores que están asociados al microcrédito informal como la tasa de interés, garantías exigidas y plazo son las que inciden en gran manera para la demanda de microcréditos de índole informal
- La tasa de interés de estos créditos informales influye de manera inversa en la demanda de estos mismos.
- Que los requisitos que exigen los prestamistas informales influyen inversamente en su demanda

2.3.3 Antecedentes locales

Según Hurtado Canal & Camero Valencia (2018) en su informe de investigación de tesis, analiza los efectos de las variables: nivel de educación, ingresos personales y el género como determinantes para acceder a los servicios del sistema financiero de la región Cusco.

Concluye en su tesis de investigación, la importancia de las variables señaladas como facilitadores para acceder a los servicios del sistema financiero. También indica que, si una persona consigue aumentar su nivel de educación, logra incrementar sus ingresos y es mujer que vive en las zonas urbanas, tendrá mejores oportunidades de ser sujeto de servicios financieros formales.

Los autores Huaman Conza & Huaman Gaspar (2019) se plantean como objetivo de su investigación, la forma en la que el dinero virtual crea nuevas formas de incluir financieramente a las MYPES dentro de la provincia del Cusco. Una importante conclusión, que explicitan es, que el dinero virtual o electrónico, efectivamente es una herramienta importante para mejorar e incrementar el acceso y uso que actualmente se tiene de los servicios prestados por la banca sobre todo si se quiere mejorar e incrementar la inclusión financiera. Confirman también que el nivel de uso de dicha herramienta es todavía bajo, por ser una innovación reciente, la falta de familiarización en su uso, falta de canales de acceso y la desconfianza de los microempresarios.

2.4. HIPOTESIS

a) Hipótesis general

Los clientes del sistema financiero formal demandan crédito de fuentes informales debido un bajo nivel de educación financiera, bajo nivel socioeconómico y la de conocimientos y uso de herramientas virtuales.

b) Hipótesis específicas

- Los clientes del sistema financiero formal que también demandan créditos informales tienen un nivel bajo de educación financiera.
- Los clientes del sistema financiero formal, que también demandan crédito informal, pertenecen a niveles socioeconómicos más bajos
- Los clientes del sistema financiero formal, que también demandan crédito informal, tienen un bajo nivel de conocimiento y uso de herramientas virtuales.

2.5. IDENTIFICACION DE VARIABLES E INDICADORES

a) Variables independientes

- Nivel de educación financiera
- Nivel Socioeconómico
- Nivel de conocimiento y uso de herramientas virtuales financieras

b) Variable dependiente

- Demanda de créditos informales

2.6. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

ANALISIS DE LA DEMANDA DE CREDITO INFORMAL DE CLIENTES DEL SISTEMA FINANCIERO FORMAL EN EL MARCO DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA – CASO MF ARARIWA – 2023

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable dependiente: Demanda de crédito informal	Es el crédito demandado por clientes del sistema financiero formal a proveedores o intermediarios informales y que están dispuestos a pagar altas tasas de interés. Dicha demanda se explica por las facilidades que brindan en términos de monto, plazo, requisitos, garantías, tiempo de desembolso.	Atributos o características de la demanda de crédito informal	• Monto del crédito informal y destino • Tasa de interés exigida por el ofertante informal • Plazo del crédito • Garantías exigidas por el ofertante informal • Tiempo de entrega del crédito informal
Variable independiente: Nivel de educación financiera	La inclusión financiera exitosa requiere que los consumidores sean financieramente capaces. El término educación y capacidad financiera se refiere a la combinación de conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos que una persona necesita para tomar decisiones financieras que conduzcan a su bienestar CAF (2020)	• Conocimientos Financieros • Actitudes financieras • Comportamiento financiero	• Tenencia y cuantía de ahorro • Destino del ahorro • Monto de crédito formal y destino • Ingresos destinados para el pago de deudas (riesgo de sobreendeudamiento) • Problemas para pagar puntualmente sus créditos
Nivel Socioeconómico	El nivel socioeconómico también conocido como estatus (NSE) se define como la medida total que amalgama y también combina tanto la parte la parte sociológica como la parte económica de la formación y preparación laboral de una persona y de la posición económica y social individual o familiar a la que pertenece en relación a otras personas o grupos sociales. Además, es un indicador importante en todo estudio demográfico; según Gottfried (1985) y Hauser (1994), incluye básicos como son los ingresos económicos, el nivel educativo accedido y la ocupación de los padres.	• Nivel educativo del jefe de hogar • Carga familiar • Características de Vivienda • Características del negocio • Ventas diarias	• Grado de instrucción (primaria, secundaria, superior) • No. de hijos que comparten hogar • Tipo de vivienda (propia, alquilada). Material, servicios básicos. • Tipo de negocio (formal, informal) • Giro del negocio (servicio, producción, comercio) • Local (propio, alquilado) • Tiempo de funcionamiento del negocio (< a 1 año, 1 a 3 años > 3 años) • Venta diaria en Soles
Nivel de conocimiento y uso de herramientas virtuales financieras	También conocido, como educación financiera digital. Se refiere a los conocimientos, competencias y el desarrollo de habilidades relacionadas con la gestión de las finanzas personales y el uso de servicios financieros en el entorno digital.	• Conocimiento técnico de herramientas virtuales • Competencias virtuales	• Tipo de celular (básico, gama media y gama alta) • Conocimiento y uso de aplicaciones virtuales (Yape, Plin, Huayki, etc.) • Numero de operaciones virtuales financieras realizadas • Diversidad de servicios financieros virtuales realizados (crédito, ahorro, pagos, transferencias, depósitos, etc.)

CAPITULO III: METODOLOGIA

El método científico será el principal para el análisis de la investigación, dentro de los cuales se utilizarán los siguientes métodos para la verificación de la hipótesis:

- **Método descriptivo:** El método descriptivo será de gran importancia ya que nos permitirá detallar de la manera más exacta posible cual es la situación actual del mercado financiero de la región del Cusco con los datos obtenidos, de tal manera que nos será posible interpretar con el rigor necesario la realidad y caracterizar las distorsiones que están presentes en el mercado financiero de la región del Cusco.
- **Método inductivo:** El método inductivo nos permitirá conocer las características generales del mercado financiero en diferentes realidades y nos permitirá establecer proposiciones de carácter general mediante relaciones de causalidad para llegar a una proposición general sobre el funcionamiento del mercado laboral y aplicar el modelo para el mercado financiero de la región del Cusco.
- **Método deductivo:** El método deductivo nos será útil para determinar la caracterización particular del mercado financiero de la región del Cusco a partir de enunciados de carácter general o leyes establecidas previamente a la investigación, de tal forma que sirva como base teórica para la conducción de la investigación y plasmarla en la realidad del mercado local.

3.1. Ámbito de estudio: Localización política y geográfica

La investigación se desarrollará tomando como población objetivo a los clientes que MF Arariwa comparte con las instituciones formales reguladas. De dichos clientes compartidos se identificarán dos segmentos: los que no tienen crédito informal y los sí tienen crédito informal.

Los clientes de Microfinanzas Arariwa se encuentran en las zonas urbanas y rurales de la región Cusco.

3.1.1. Delimitación temporal.

La investigación se desarrollará con la base de datos de clientes de MF Arariwa y que se comparte con el sistema financiero formal del año de 2024.

3.2. Tipo y nivel de investigación.

El presente trabajo de investigación **es de tipo aplicado** porque no genera conocimiento, no genera teoría, lo que utiliza como base es la teoría para aplicar a la práctica. En lo que corresponde al nivel o alcance **es de nivel descriptivo-correlacional** porque considera variables dependientes y variables independientes, lo que indica una relación causa-efecto. El diseño de la investigación es no experimental, de corte transversal.:

- **Cualitativo:** La investigación nos permitirá explicar las características bajo las que se rige actualmente el mercado financiero de la región del Cusco, mediante la determinación y la caracterización cualitativa se establecerán los parámetros con los que iniciará con la parte cuantitativa.
- **Cuantitativo:** Mediante la investigación cuantitativa podremos llegar a estimar el los índices socio económicos y así poder verificar las hipótesis generales y específicas, a través de las variables operacionalizadas como inclusión financiera y demanda de crédito informal.

3.3. Unidad de análisis.

La unidad de análisis que será objeto de estudio de la investigación son los clientes bancarizados de Arariwa AF y las demás instituciones financieras reguladas por la SBS que solicitan créditos a intermediarios financieros informales, pagando altas tasas de interés y con alto riesgo.

Las características en común que tiene la unidad de análisis son:

- Cliente financiero
- Experiencia en el sector financiero
- Cliente de créditos informales

3.4. Población de estudio

Por las características detalladas anteriormente se tomó como población a los clientes que Arariwa y otras instituciones financieras comparten en el sistema financiero formal.

Actualmente la población de clientes que tienen crédito activo tanto en Arariwa como en otras instituciones es de 7,300 clientes

3.5. Tamaño de muestra.

Para la investigación tomaremos una parte representativa de la población que en este caso es la población de clientes que tienen crédito activo tanto en Arariwa como en otras instituciones.

La determinación de la muestra se realizará mediante la fórmula de poblaciones finitas ya que se conoce la población y estará dada por la siguiente fórmula:

$$x = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

N = Población total (7 300)

Z² = Nivel de confianza (95%)

p = proporción esperada 0.5

q = 1-p 0.5

d = error de estimación máximo aceptado: 5%

x= 366 personas

El tamaño de muestra obtenido para la encuesta es de **366** personas

3.6. Técnicas de selección de muestra

Por el tipo de muestra esta será:

- Probabilística: mixta (simple y estratificada), ya que separaremos por nivel socioeconómico, etc.

Las personas serán seleccionadas al azar, garantizando que todas tengan la misma probabilidad de ser elegidas. Además, se organizarán según niveles de calificación y niveles socioeconómicos para recopilar la información requerida para la investigación.

3.7. Técnicas de recolección de información

- **Observación:** mediante esta técnica se observará los fenómenos o distorsiones que existen en el mercado financiero de la región del Cusco, en este caso se realizara la observación científica. Para cual se requiere una guía de observación
- **La encuesta o cuestionario:** mediante esta técnica podremos obtener la mayor cantidad de datos de varias personas mediante el cuestionario para luego sistematizar la información y obtener la información deseada. Dirigida a la muestra obtenida anteriormente.

3.8. Técnicas de análisis e interpretación de la información.

La información obtenida será organizada y analizada mediante el software estadístico SPSS en su versión 27, el análisis de los datos cuantitativos será analizado de forma cualitativa para poder llegar a conclusiones sobre las variables y su relación.

Las técnicas estadísticas de análisis que utilizaremos en la investigación son las siguientes:

- Criterios de confiabilidad del cuestionario
- Correlación y medidas de asociación
- Estimación de punto e intervalo, regresiones y series de tiempo

CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados.

4.1.1. Validación y confiabilidad del instrumento

Para la validación de los instrumentos se realizó bajo la supervisión del asesor de tesis de la Escuela de Posgrado, teniendo en cuenta los aspectos de validación en cuanto a los indicadores y criterios que se tomaron desde el inicio del presente trabajo y la teoría que se empleó para un mejor entendimiento de las variables utilizadas plasmados en el formato que proporciona la escuela y los plasmados en el presente trabajo.

4.1.2 Confiabilidad del instrumento

Para realizar la confiabilidad interna del instrumento utilizado en el presente trabajo de investigación que en este caso es la encuesta se utilizó el programa SPSS, para esta encuesta se utilizó el coeficiente alfa (α) Cronbach (1951), que nos permite establecer qué relación existe entre nuestro instrumento y las variables que se pretende estimar, en este caso un antes y después. Para los fines pertinentes de la investigación se medirá la confiabilidad con el coeficiente (α), ya que las variables utilizadas están medidas mediante la escala de Likert (politómica), también es preciso precisar que según la metodología utilizada el instrumento se hace válido cuando el coeficiente es igual o mayor a 0.7. Se dice que tiene gran importancia y validez para su posterior uso con fines de determinar consistencia interna; es una forma confiable y sencilla para realizar la medición interna y poder aproximar la validación, para conocer mejor la confiabilidad del instrumento vamos a ver la siguiente tabla.

TABLA 01
CRITERIO DE CONFIABILIDAD DE VALORES ALFA DE CRONBACH

Criterio de confiabilidad valores alfa de Cronbach.

Nivel	Rango
Excelente	9-1
Muy bueno	8-9
Aceptable	7-8
Cuestionable	6-7
Pobre	5-6
No aceptable	0-5

La tabla presentada se utiliza para estimar el nivel de confiabilidad de la encuesta mediante un rango de valores que es aceptado desde 0.7 en adelante, lo que nos indica que nuestro instrumento es confiable para la aplicación, en la prueba pudimos obtener el siguiente resultado mostrado en la tabla de estadísticas de fiabilidad.

Tabla 02

Estadísticas de fiabilidad	
<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
,872	366

Fuente: Elaboración propia.

En este cuadro podemos observar que el alfa de Cronbach es de 0.872, lo que nos indica que se encuentra en el rango de 0.8 a 0.9 que en el primer cuadro de niveles de confiabilidad indica para evaluar la confiabilidad del instrumento.

4.1.3. Estadísticos descriptivos y presentación de resultados.

Según Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio (2019), indican que las bases de los estudios descriptivos son aquellos que tienen como objetivo principal detallar o especificar las características principales del objeto de estudio, tomando en cuenta los datos que nos dan las variables. Teniendo en cuenta lo descrito anteriormente podremos determinar, agrupar y clasificar los datos obtenidos de una manera que sea fácil de explicar y de entender.

Después de una intensa recolección de datos e información, procedimos con el procesamiento y la elaboración de tablas y gráficos estadísticos que sea visualmente fácil de entender.

En los siguientes cuadros podemos ver las principales incidencias de los clientes del sistema financiero formal que solicitaron créditos de fuentes informales.

4.1.3.1. CREDITOS INFORMALES

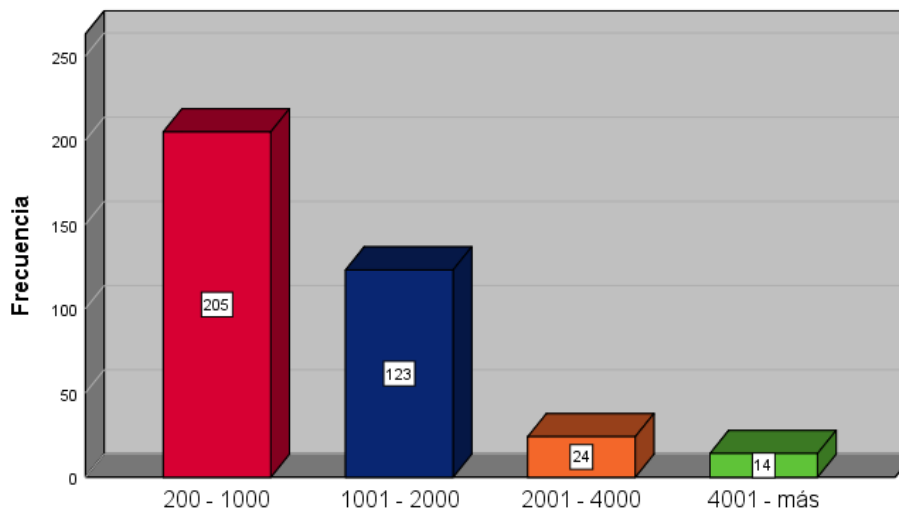
8.- ¿QUE MONTO RECIBIÓ DE ESTAS FUENTES EN EL ÚLTIMO AÑO?

Tabla 03

¿Qué monto recibió de estas fuentes en el último año?		Frecuencia	Porcentaje
Válido	200 - 1000	205	56,0
	1001 - 2000	123	33,6
	2001 - 4000	24	6,6
	4001 - más	14	3,8
Total		366	100,0

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO 02: ¿Qué monto recibió de estas fuentes en el último año?



Fuente: Elaboración propia

En el grafico presentado podemos observar que la mayoría de las personas que solicitan este tipo de créditos suelen solicitar montos relativamente bajos para ser créditos, esto suele explicarse por la premura de recibir estos montos. Entre los montos que más se solicitan está en primer lugar de 200 a 1000 soles con el 56%, en segundo lugar, se encuentra de 1001 a 2000 soles con el 33.6%, en el tercer lugar podemos ver que solicitan de 2001 a 4000 soles con el 6.6% y en el cuarto lugar se puede ver que solicitan de 4000 a más soles con el 3.8%.

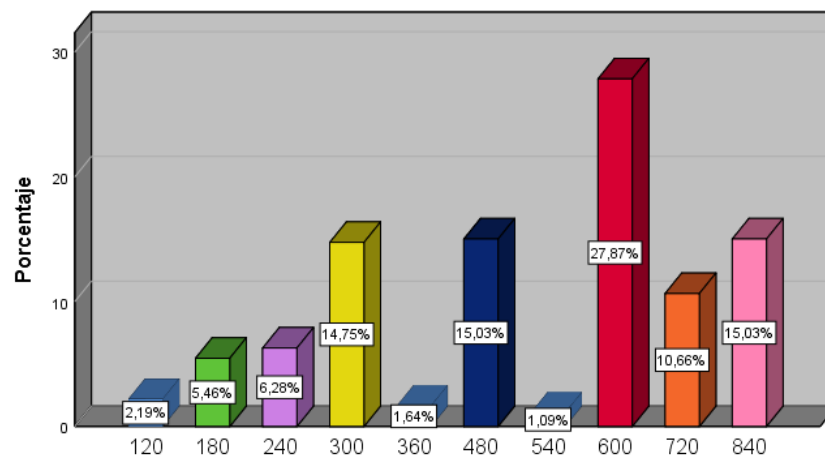
9.- ¿QUE TASA DE INTERES (TEA) LE COBRARON O QUE MONTO TERMINO PAGANDO EN TOTAL POR EL ULTIMO CREDITO RECIBIDO DE ESTAS FUENTES?

Tabla 04

¿Qué tasa de interés le cobraron o que monto termino pagando en total por el ultimo crédito recibido de estas fuentes?			
Porcentaje (TEA)		Frecuencia	Porcentaje
Válido	120 %	8	2,2
	180 %	20	5,4
	240 %	23	6,3
	300 %	54	14,7
	360 %	6	1,6
	480 %	55	15,0
	540 %	4	1,1
	600 %	102	27,8
	720 %	39	10,6
	840 %	55	15,0
Total		366	100,0

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO 03: ¿Qué tasa de interés le cobraron o que monto termino pagando en total por el ultimo crédito recibido de estas fuentes?



Fuente: Elaboración propia

En el grafico presentado podemos observar que las tasas mensuales de interés que se cobran de estas fuentes informales son mucho mayores a las tasas que cobran las entidades formales, estos se puede explicar desde varias perspectivas, en primer lugar ya que estas fuentes que no son formales no piden requisitos y esto hace que puedan condicionar a las

personas que lo solicitan a pagar tasas de intereses más altas, otro motivo que podría explicar las altas tasas de interés son la rapidez en las que se entregan y que no dan tiempo de analizar las tasas de interés y los precios a pagar por estos créditos.

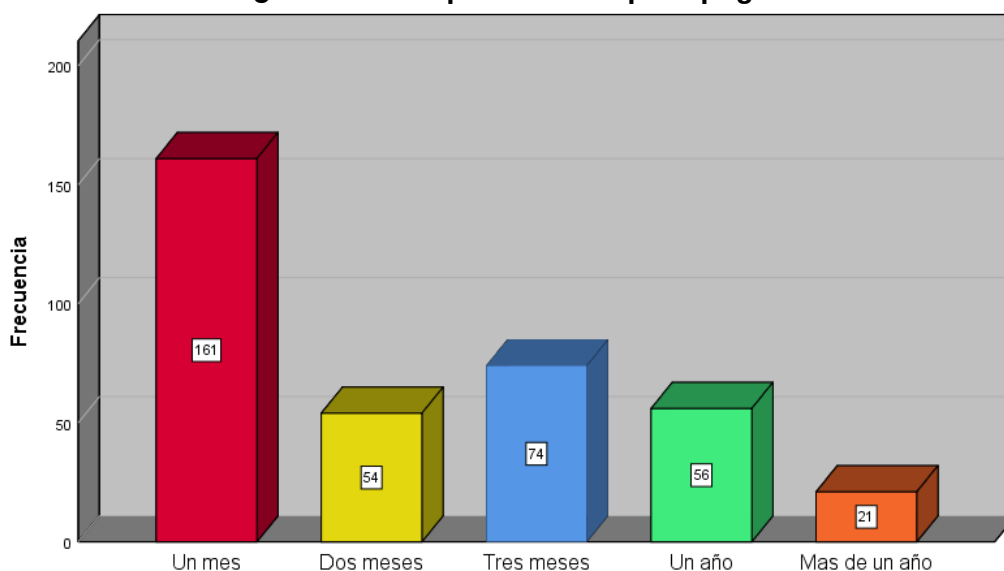
10. ¿CUÁNTO TIEMPO LE DIERON PARA PAGAR ESTE CRÉDITO?

Tabla 05

¿Cuánto tiempo le dieron para pagar este crédito?		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Un mes	161	33,3
	Dos meses	54	11,2
	Tres meses	74	15,3
	Un año	56	11,6
	Mas de un año	21	4,3
Total		366	100,0

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO 04: ¿Cuánto tiempo le dieron para pagar este crédito?



Fuente: Elaboración propia

En el grafico presentado podemos observar que estos créditos otorgados e manera informal tienen cortos periodos para pagar, por ejemplo, podemos ver en primer lugar que la mayoría suele pagarlos en un mes lo que no se suele ver en entidades formales ya que sus productos varían en pagos a partir de 6 meses en adelante, en segundo lugar, podemos ver que los

suelen pagar en periodos de 3 meses y dos meses también. Estos periodos se pueden explicar ya que estas fuentes informales no cuentan con mucho capital necesitan recuperar de forma continua su capital y rotarlo constantemente, esto también explica los cobros abusivos que suelen realizar.

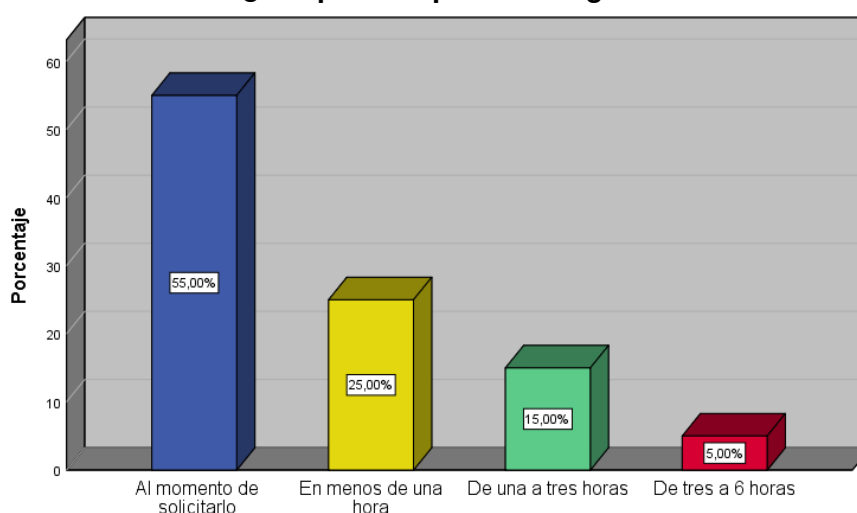
13.- EN QUE TIEMPO LE ENTREGARON EL CREDITO?

Tabla 06

¿EN QUE TIEMPO LE ENTREGARON EL CREDITO?		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Al momento de solicitarlo	238	65,0
	En menos de una hora	84	23,0
	De una a tres horas	29	8,0
	De tres a 6 horas	15	4,0
	Total	366	100,0

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO 05: ¿En qué tiempo le entregaron el crédito?



Fuente: Elaboración propia

En el grafico presentado podemos observar que la mayoría de personas que solicitaron un crédito informal desembolsaron o recibieron el crédito al momento de solicitarlo sin alguna demora o inconveniente, siendo la mayoría el 65% del total, ocupando el segundo lugar podemos ver que el 23% lo desembolso en menos de una hora, seguido por el tercer lugar

que lo desembolso en un periodo de una a tres horas, y finalmente solo un 4% desembolso su crédito informal en un periodo de tres a 6 horas.

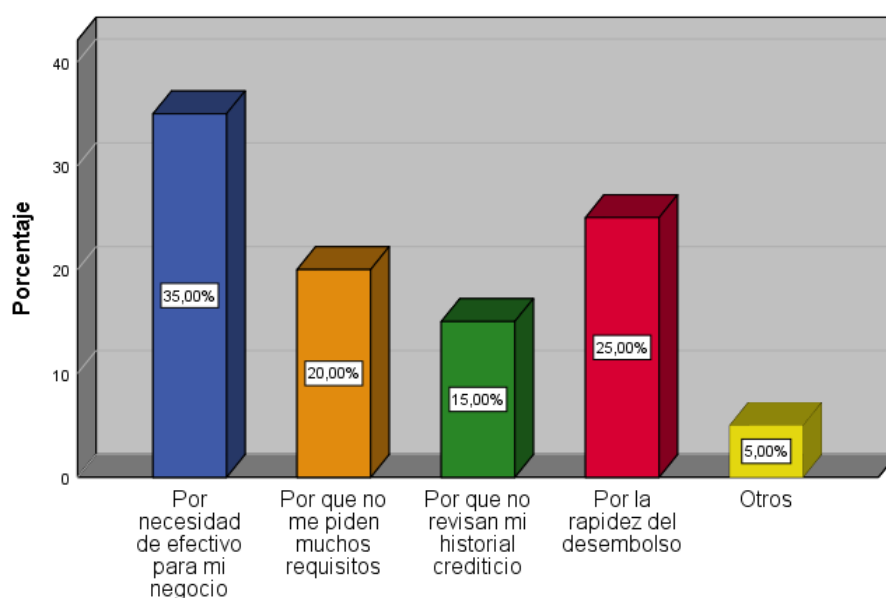
15. ¿CUAL FUE LA PRINCIPAL RAZON PARA SOLICITAR EL CREDITO INFORMAL?

Tabla 07

¿CUAL FUE LA PRINCIPAL RAZON PARA SOLICITAR EL CREDITO INFORMAL?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Por necesidad de efectivo para mi negocio	128	35,0
	Por qué no me piden muchos requisitos	73	20,0
	Por qué no revisan mi historial crediticio	55	15,0
	Por la rapidez del desembolso	91	25,0
	Otros	19	5,0
	Total	366	100,0

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO 06: ¿Cuál fue la principal razón para solicitar el crédito informal?



Fuente: Elaboración propia

En el grafico presentando podemos observar que la mayoría de las personas que demandaron créditos informales con un 35% lo hicieron por necesidad de dinero en efectivo para alguna actividad de su negocio, ya sea compra de capital o de algún activo para este.

En segundo lugar podemos observar con un 25% que lo hacen por la rapidez del desembolso ya que necesitan el dinero en el momento para alguna oportunidad de negocio que se les pueda presentar, en tercer lugar con un 20% podemos observar que solicitan este tipo de créditos por que no les piden muchos requisitos que tal vez no cuenten o no los tengan a la mano lo que impediría la obtención del crédito, y finalmente en cuarto lugar podemos observar que con 15% lo solicitan porque no revisan su historial crediticio, lo que podría ser un impedimento o demora para lograr el desembolso de su crédito.

4.1.3.2. NIVEL SOCIOECONOMICO

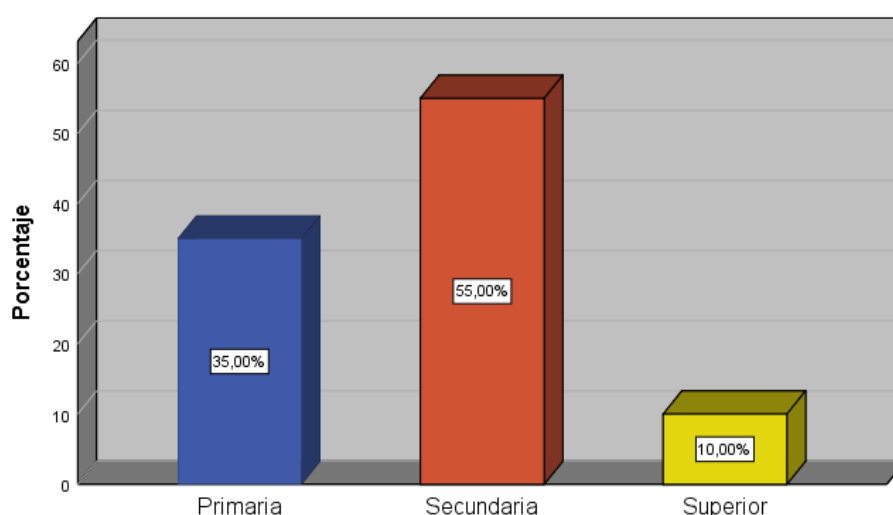
16.- QUE NIVEL EDUCATIVO ALCANZO USTED?

Tabla 08

¿QUE NIVEL EDUCATIVO ALCANZO USTED?		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Primaria	128	35,0
	Secundaria	201	55,0
	Superior	37	10,0
	Total	366	100,0

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO 07: ¿Qué nivel educativo alcanzo usted?



Fuente: Elaboración propia

En la parte de nivel socioeconómico podemos observar que la mayoría de los demandantes de créditos informales que en este caso son el 55% del total de encuestados son personas

con nivel de secundaria concluida, seguido por el 35% de demandantes que tienen primaria concluida y tan solo el 10% posee un grado de educación superior.

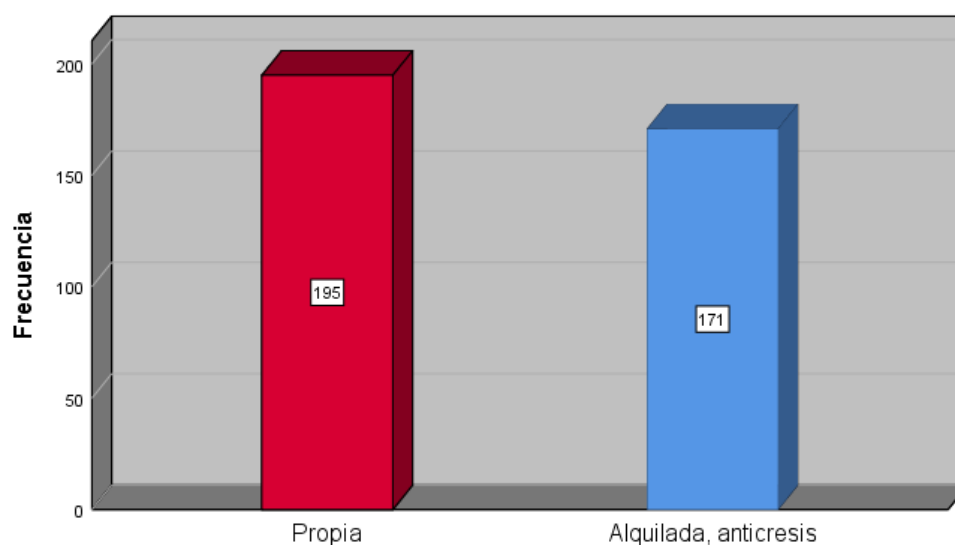
17. ¿SU VIVIENDA ES PROPIA O ALQUILADA?

Tabla 09

¿Su vivienda es propia o alquilada?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Propia	195	53,27
	Alquilada, anticresis	171	46,73
Total		366	100,0

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO 08: ¿Su vivienda es propia o alquilada?



Fuente: Elaboración propia

En el grafico presentado podemos observar la mayoría de las personas encuestadas poseen vivienda propia con un total de porcentaje valido del 53.3%, pero seguido hay un porcentaje del 46.7% que viven en viviendas alquiladas o anticresis. Los que no tienen vivienda propia, es un porcentaje importante, un indicador del nivel socioeconómico de las personas encuestadas.

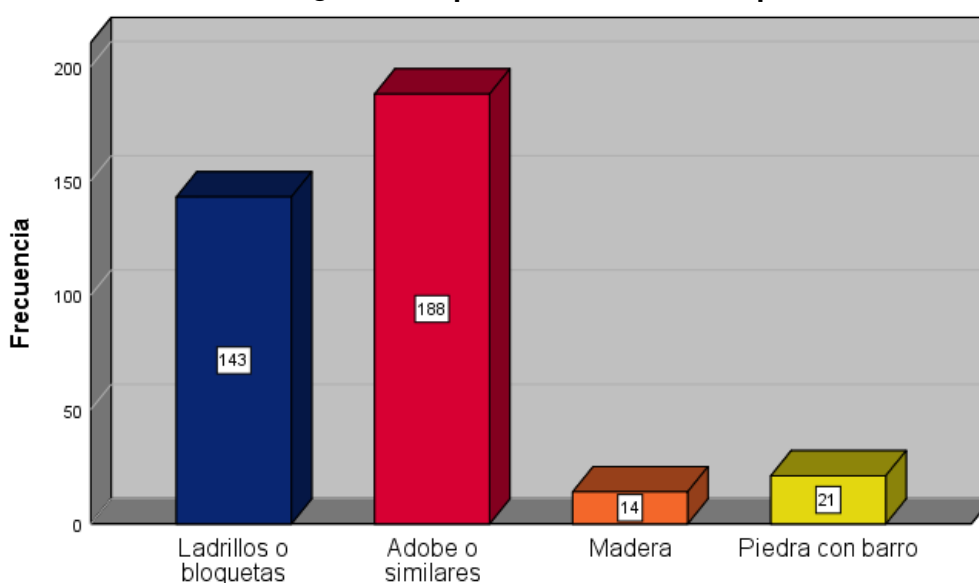
19. ¿MATERIAL PREDOMINANTE DE LAS PAREDES?

Tabla 10

¿Material predominante de las paredes?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ladrillos o bloquetas	143	39,0
	Adobe o similares	188	51,4
	Madera	14	3,8
	Piedra con barro	21	5,8
Total		366	100,0

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO 09: ¿Material predominante de las paredes?



Fuente: Elaboración propia

En el grafico presentado podemos observar que la mayoría de personas encuestadas habitan en viviendas con paredes predominantemente de adobe o similares, siendo el 51.4% del total de encuestados, lo que evidencia que las personas que solicitan créditos de fuentes informales tienen un nivel de vida por debajo del promedio, en segundo lugar podemos ver que las personas que habitan en viviendas con paredes de ladrillos o bloquetas representan un total de 39.1% del total de encuestados y con un total de 3.8% y 5.7% están las personas que habitan en paredes de madera y piedra con barro respectivamente.

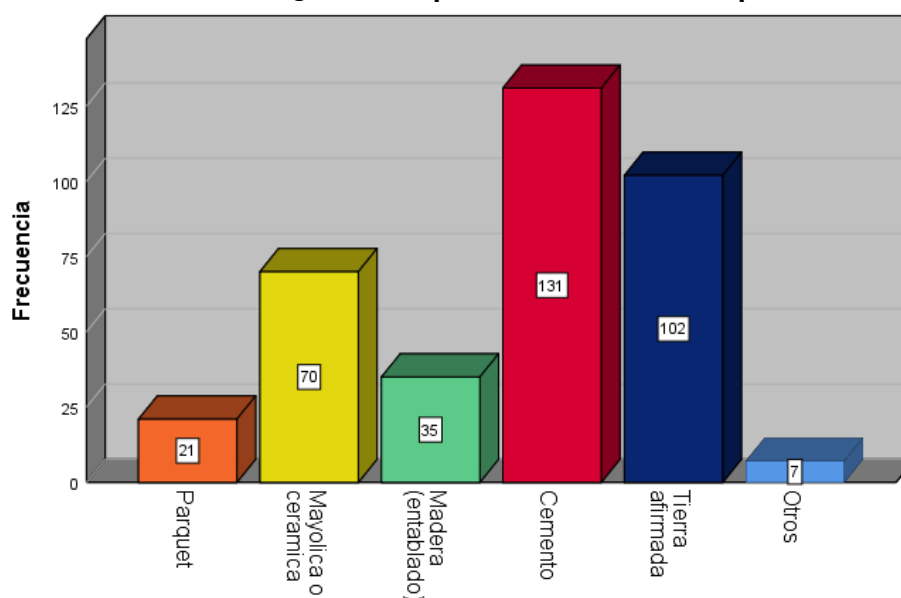
20. ¿MATERIAL PREDOMINANTE DE LOS PISOS?

Tabla 11

¿Material predominante de los pisos?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Parquet	21	5,74
	Mayólica o cerámica	70	19,13
	Madera (entablado)	35	9,56
	Cemento	131	35,79
	Tierra afirmada	102	27,87
	Otros	7	1,91
Total		366	100,0

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO 10: ¿Material predominante de los pisos?



Fuente: Elaboración propia

En el siguiente grafico presentado podemos observar que la mayoría de encuestados habita en viviendas con piso de cemento representando el 35.8%, en el segundo lugar podemos observar que están las personas que habitan en viviendas con piso de tierra afirmada lo que denota que la mayoría de encuestados todavía se encuentra por debajo de un nivel socioeconómico que les permita vivir en mejores condiciones o poder acceder a un mejor nivel de vida.

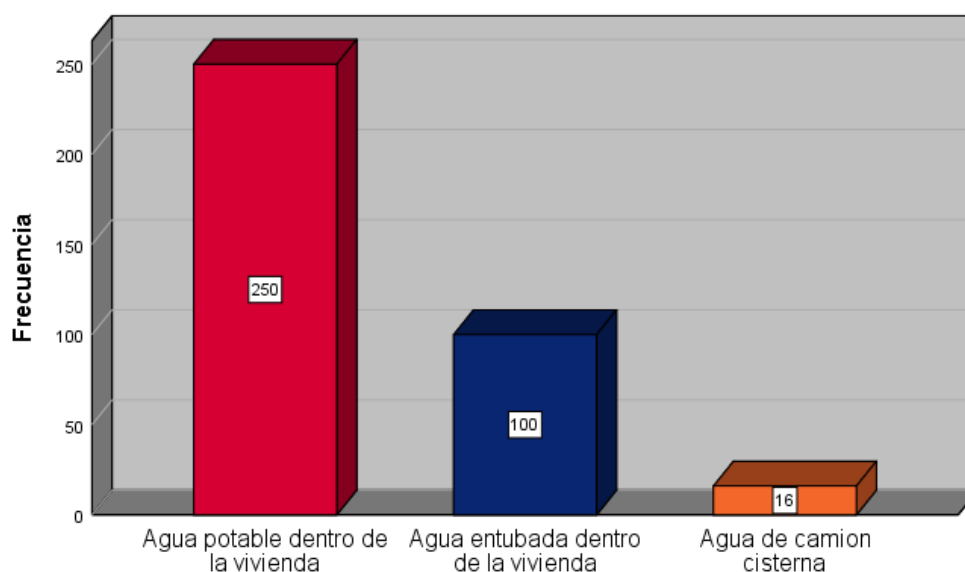
22. ¿SERVICIOS DE AGUA POTABLE?

Tabla 12

¿Servicios de agua potable?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Agua potable dentro de la vivienda	250	68,3
	Agua entubada dentro de la vivienda	100	27,3
	Agua de camión cisterna	16	4,4
Total		366	100,0

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO 11: ¿Servicios de agua potable?



Fuente: Elaboración propia

En el grafico presentado podemos observar que la mayoría de personas que solicitaron un crédito informal con un 68.3% cuenta con servicios de agua potable dentro de sus viviendas, sin embargo, en segundo lugar, con un 27.3% aun hace uso del agua entubada para sus viviendas lo que representaría una cifra alarmante en estos días, estos datos se podrían relacionar directamente con el nivel de vida que tienen las personas que solicitan créditos informales.

24. ¿CUAL DE LAS SIGUIENTES CATEGORÍAS DESCRIBE DE LA MEJOR FORMA SU SITUACIÓN LABORAL EN ESTE MOMENTO?

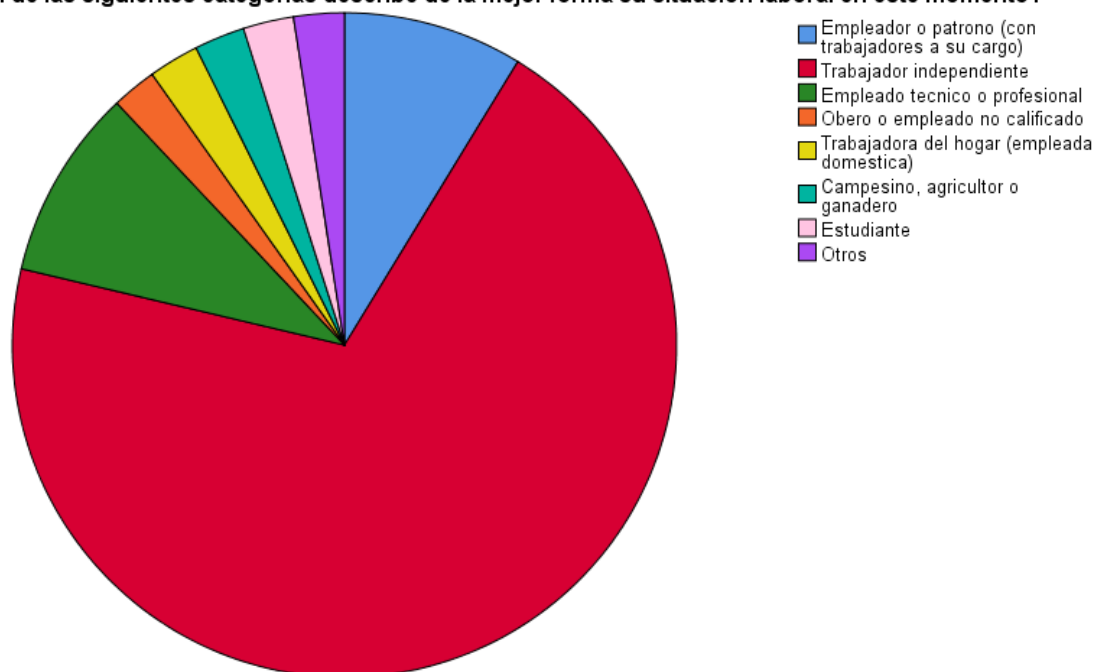
Tabla 13

¿Cuál de las siguientes categorías describe de la mejor forma su situación laboral en este momento?		
	Frecuencia	Porcentaje
Empleador o patrono (con trabajadores a su cargo)	32	8,74
Trabajador independiente	256	69,95
Empleado técnico o profesional	34	9,29
Obrero o empleado no calificado	8	2,19
Trabajadora del hogar (empleada doméstica)	9	2,46
Campesino, agricultor o ganadero	9	2,46
Estudiante	9	2,46
Otros	9	2,46
Total	366	100

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO 12: ¿Cuál de las siguientes categorías describe de la mejor forma su situación laboral en este momento?

¿Cual de las siguientes categorias describe de la mejor forma su situacion laboral en este momento?



Fuente: Elaboración propia

En el grafico presentado podemos observar que la mayoría de las personas que solicitaron un crédito informal son trabajadores independientes, es decir, son microempresarios o pyme y no dependen de terceros para realizar sus actividades, en segundo lugar, también pertenecen a este rubro, pero como empleadores o patronos, en tercer lugar, se encuentran las personas que laboran como empleados técnicos.

29. ¿A CUANTO ASCIENDE SU INGRESO EN PROMEDIO?

Tabla 14

Estadísticos descriptivos		
	N	Media
29. ¿A cuánto asciende su ingreso en promedio?	366	1732,24
N válido (por lista)	366	

Fuente: Elaboración propia

En la tabla presentada de la pregunta 29 referida a cuánto asciende el ingreso promedio de los encuestados nos indica que en promedio o media de ingresos de los encuestados es de 1 732.24 nuevos soles, lo que nos puede indicar un nivel socioeconómico por debajo del promedio ya que el nivel de ingresos a nivel nacional se encuentra entre los 1 800 y 2 400 nuevos soles, esto nos daría algunas luces de que nivel socioeconómico accede a estas fuentes de crédito informal.

4.1.3.3. EDUCACION FINANCIERA (Conocimientos financieros – alfabetización)

¿Realiza usted alguna de las siguientes actividades para usted o para su hogar? (ESPONTÁNEA – RESPUESTA ÚNICA POR PREGUNTA)

Tabla 15

PREGUNTA	Sí		No		A veces		TOTAL	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
31. Anota sus ingresos	72	19,7 %	169	46,1 %	125	34,2 %	366	100,0 %
32. Anota sus gastos	14	3,8 %	189	51,6 %	163	44,6 %	366	100,0 %
33. Hace un plan para manejar sus ingresos y gastos	21	5,8 %	206	56,3 %	139	37,9 %	366	100,0 %
34. Anota sus pagos futuros para estar seguro de no olvidarlos	9	2,5 %	276	75,4 %	81	22,1 %	366	100,0 %

Fuente: Elaboración propia

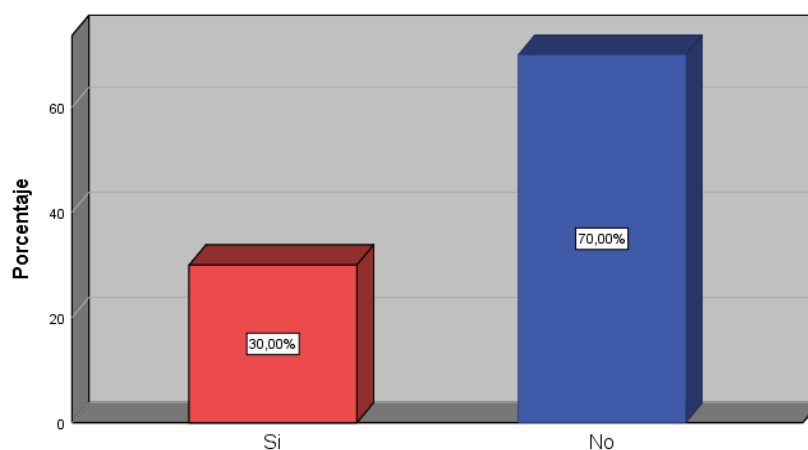
34.- TIENE ALGUN PLAN FINANCIERO PARA SU VEJEZ?

Tabla 16

¿TIENE ALGUN PLAN FINANCIERO PARA SU VEJEZ?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	121	33,06
	No	245	66,93
	Total	366	100,0

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO 13: ¿Tiene algún plan financiero para su vejez?



Fuente: Elaboración propia

En el grafico presentado podemos observar que en primer lugar de los encuestados que acceden a créditos informales con un 70% están las personas que no cuentan con un plan financiero para su vez, ya sea por la parte de ahorro propio o un programa de AFP (asociación pro futuro), es decir, la mayoría de las personas que solicitan créditos informales no tiene planes financieros a futuro y solo viven el día a día. En segundo lugar, con un 30% están las personas que, si tiene un plan financiero a futuro, es decir, planificaron algo ya sea por ahorros propios o depositaron sus ahorros en el sistema formal.

Tabla 17

¿En los últimos 12 meses, ¿usted ha estado ahorrando dinero? (así tenga o no el dinero ahora)?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	237	64,8
	NO	129	35,2
Total		366	100,0

Fuente: Elaboración propia

Tabla 18

PREGUNTA	Sí		No		TOTAL	
	FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%
36. Ahorra efectivo en la casa (alcancía, “debajo del colchón”) o en la billetera	89	34,3 %	277	75,7 %	366	100%
37. Deja dinero en una cuenta de depósito de ahorro	67	18,30 %	299	81,7 %	366	100%
38. Hace guardar su dinero con su familia o conocido	4	1,1 %	362	98,9 %	366	100%
39. Ahorra en un grupo de ahorro informal (panderos)	63	17,2 %	303	82,8 %	366	100%
41. Ahorra en moneda extranjera	11	3,0 %	355	97,0 %	366	100,0 %
42. Compra terreno o propiedades	7	1,9 %	359	98,1 %	366	100,0 %
43. Compra materiales de construcción o mercadería	0	0,0 %	366	100,0 %	366	100,0 %
44. Ahorra de otra manera (como compra de ganado)	1	0,2 %	365	99,8 %	366	100,0 %

Fuente: Elaboración propia

47.- PERCEPCION SOBRE EL SISTEMA FINANCIERO FORMAL

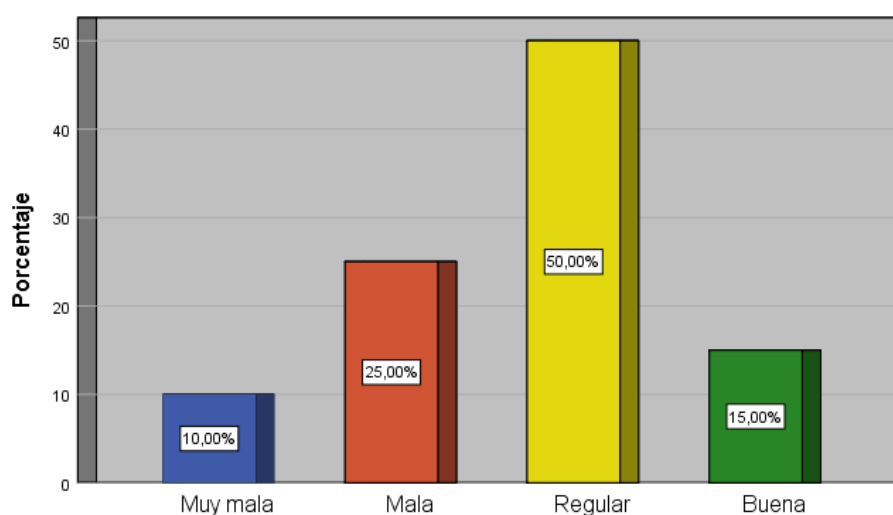
Tabla 19

PERCEPCION SOBRE EL SISTEMA FINANCIERO FORMAL			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy mala	37	10,0
	Mala	91	25,0
	Regular	183	50,0
	Buena	55	15,0
	Total	366	100,0

Fuente: Elaboración propia

En el grafico presentado podemos ver que en lo que se refiere a percepción sobre el sistema

GRAFICO 14: Percepción sobre el sistema financiero formal



Fuente: Elaboración propia

financiero formal el primer lugar se encuentra una percepción regular con el 50%, es decir, la mitad de los encuestados tiene una idea intermedia de lo que es el sector financiero formal, no confían aun completamente. En el segundo lugar con un 25% tiene una mala percepción sobre el sistema financiero, es decir, desconfían por diferentes motivos y no trabajarían con este, en tercer lugar con un 15% está la población que confía en el sistema financiero formal y estaría dispuesto a trabajar con él, confía en lo que estos prometen y las tasas con las que

trabajan, en cuarto lugar con un 10% se encuentran los que por nada depositarían su confianza y guardan una profunda desconfianza en el sistema financiero formal.

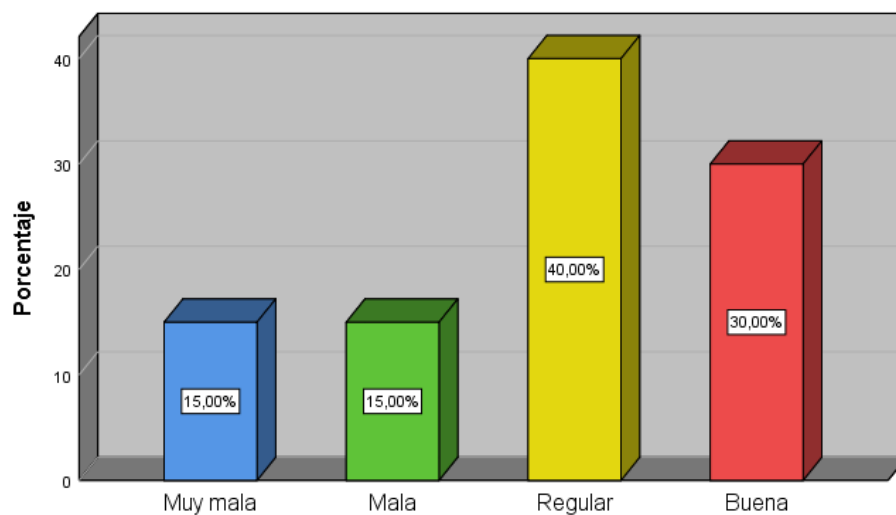
48.- PERCEPCION SOBRE SERVICIOS VIRTUALES

Tabla 20

PERCEPCION SOBRE SERVICIOS VIRTUALES			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy mala	54	15,0
	Mala	56	15,0
	Regular	146	40,0
	Buena	110	30,0
	Total	366	100,0

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO 15: Percepción sobre servicios virtuales



Fuente: Elaboración propia

En el presente grafico podemos observar la percepción que tienen los encuestados sobre los servicios virtuales, en primer lugar podemos observar que en primer lugar se encuentra el 40% con una percepción regular sobre estos servicios, en segundo lugar podemos observar que se encuentra el 30% con una buena percepción sobre los servicios virtuales que se ofrecen y se encuentran satisfechos con este tipo de servicios ofrecidos por el sistema financiero formal, en tercer lugar con un 15% podemos observar que se encuentra una mala

percepción entre los encuestados que no están satisfechos con el servicio financiero virtual, y en cuarto lugar también con 15% e encuentran los encuestados que tiene una muy mala percepción de los servicios financieros virtuales que no estarían dispuestos a probar estos mismos ya que sienten una profunda desconfianza en hacer uso de la parte virtual por miedo a que su dinero estaría en peligro.

4.1.3.4. SERVICIOS BANCARIOS VIRTUALES

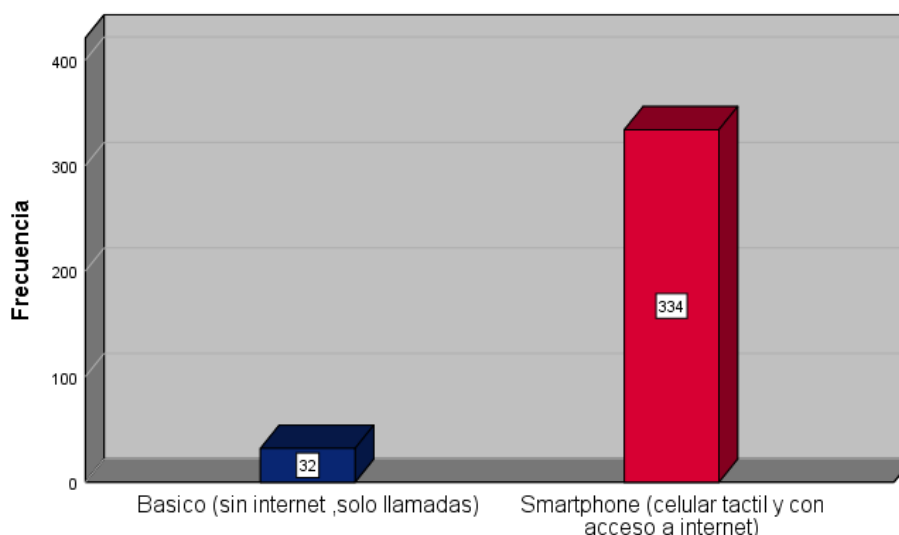
49.- ¿QUÉ TIPO DE CELULAR UTILIZA?

Tabla 21

¿Qué tipo de celular utiliza?		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Básico (sin internet, solo llamadas)	32	8,7
	Smartphone (celular táctil y con acceso a internet)	334	91,0
Total		366	100,0

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO 16: ¿Qué tipo de celular utiliza?



Fuente: Elaboración propia

En este grafico referido al tipo de celular utilizado podemos observar que en primer lugar con un 91.3% están las personas encuestadas que tienen Smartphone (celular táctil y con acceso a internet), es decir, tienen acceso a aplicaciones virtuales de banca móvil, en segundo lugar,

podemos ver que con un 8.7% están las personas que no poseen Smartphone (celular táctil y con acceso a internet), es decir, no tienen acceso a aplicaciones virtuales de banca móvil solo a llamadas.

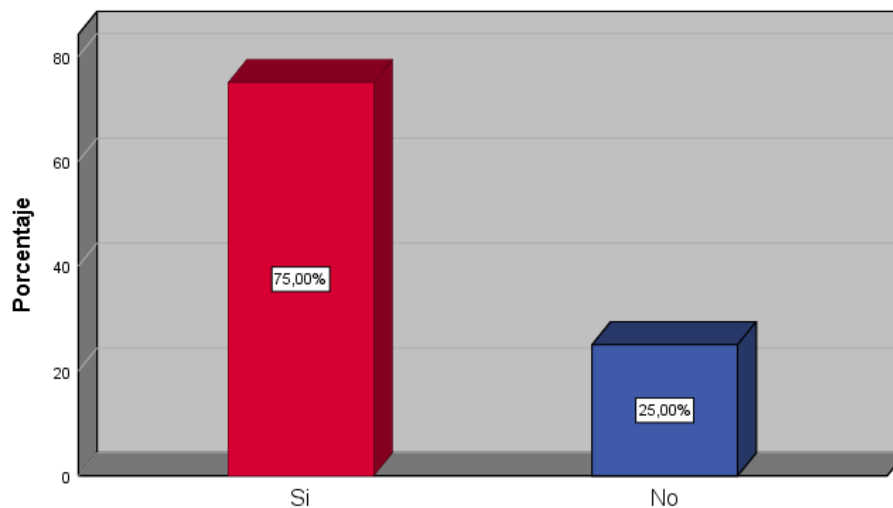
50.- TIENE APLICACIONES DE BANCA O BILLETERA VIRTUAL?

Tabla 22

¿TIENE APLICACIONES DE BANCA O BILLETERA VIRTUAL?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	275	75,13
	No	91	24,86
	Total	366	100,0

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO 17: ¿Tiene aplicaciones de banca o billetera virtual?



Fuente: Elaboración propia

En este grafico referido a los servicios virtuales podemos observar que en primer lugar con un 75% están las personas encuestadas que tienen aplicaciones de banca o billeteras virtuales, en segundo lugar, podemos ver que con un 25% están las personas que no poseen ninguna aplicación de billetera virtual o banca móvil.

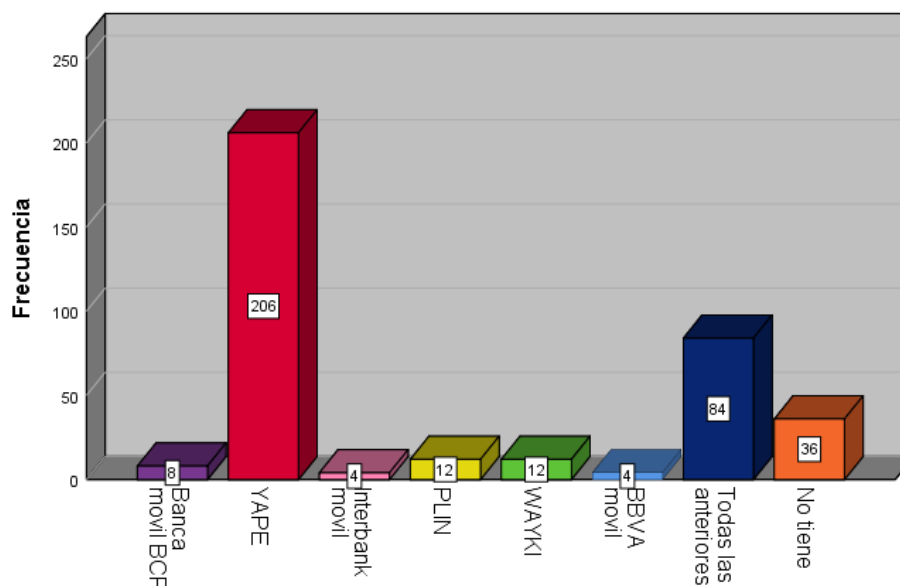
51.- ¿QUÉ APLICACIONES TIENE INSTALADAS EN SU CELULAR?

Tabla 23

¿Qué aplicaciones tiene instaladas en su celular?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Banca móvil BCP	8	2,2
	YAPE	206	56,1
	Interbank móvil	4	1,2
	PLIN	12	3,3
	WAYKI	12	3,3
	BBVA móvil	4	1,1
	Todas las anteriores	29	9,9
	No tiene	91	22,9
Total		366	100,0

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO 18: ¿Qué aplicaciones tiene instaladas en su celular?



Fuente: Elaboración propia

En este grafico referido a las aplicaciones instaladas en el celular podemos ver que la mayoría posee YAPE con un 56.3%, en segundo lugar con 23% podemos ver que tienen más de una aplicación para billeteras virtuales y simultáneamente manejan de 2 a más, en tercer lugar con 22,9% podemos ver que 91 personas no poseen ninguna aplicación en sus celulares ya

sea porque no cuentan con un smartphone o simplemente con confía en estas aplicaciones, los demás lugares los ocupan aplicaciones como PLIN, WAYKI de caja Cusco, BBVA y otros.

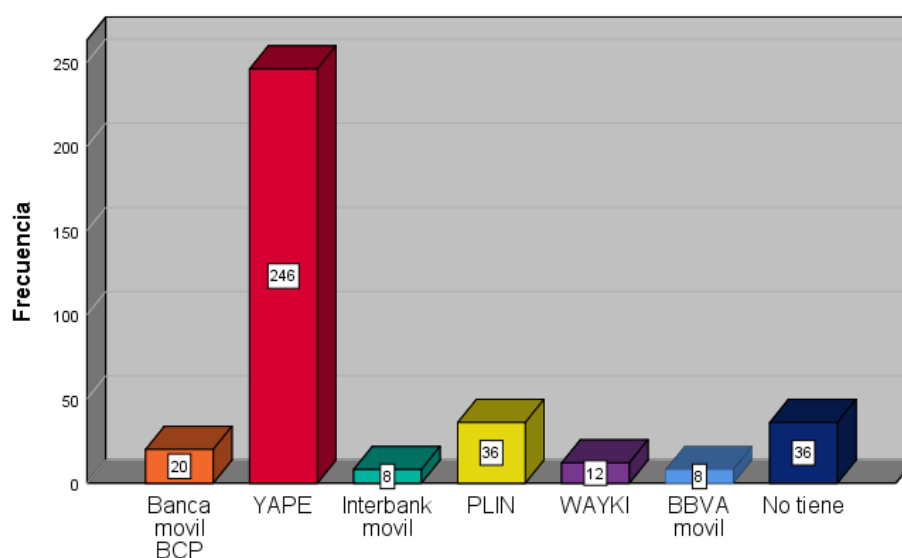
52.- ¿CUÁL ES LA APLICACIÓN QUE MÁS UTILIZA?

Tabla 24

¿Cuál es la que más utiliza?		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Banca móvil BCP	20	5,4
	YAPE	246	67,0
	Interbank móvil	8	2,2
	PLIN	36	9,8
	WAYKI	12	3,3
	BBVA móvil	8	2,2
	No tiene	91	22,9
Total		366	100,0

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO 19: ¿Cuál es la que más utiliza?



Fuente: Elaboración propia

En este grafico referido a las aplicaciones más utilizadas en el celular podemos ver que la mayoría utiliza YAPE con un 67.2%, en segundo lugar con 9.8% podemos ver que utilizan la aplicación PLIN de Interbank para transacciones virtuales, en tercer lugar también con 22,9% podemos ver que 91 personas no utiliza ninguna aplicación en sus celulares ya sea porque no cuentan con un smartphone o simplemente con confía en estas aplicaciones, en cuarto

lugar se encuentra la banca móvil del BCP con 5.5%, los demás lugares los ocupan aplicaciones como PLIN, WAYKI de caja Cusco, BBVA y otros.

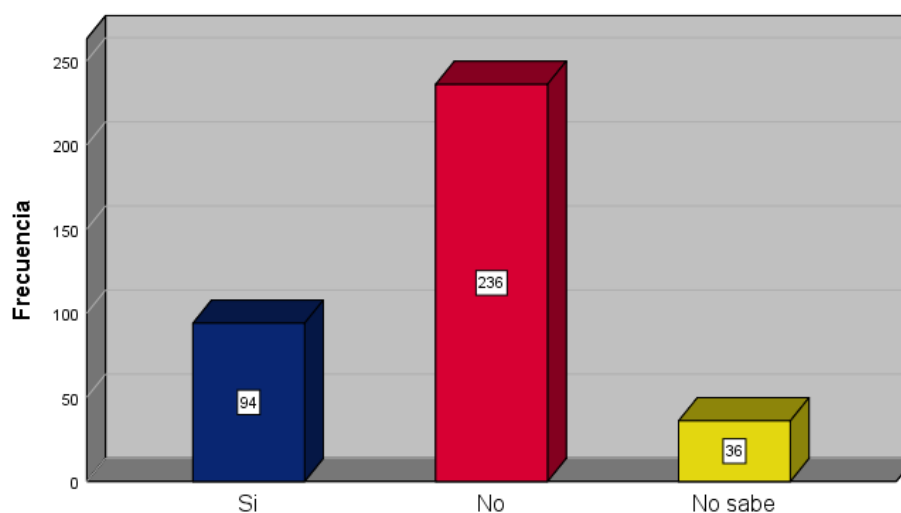
55.- ¿ALGUNA VEZ SOLICITO CRÉDITOS VIRTUALES?

Tabla 25

¿Alguna vez solicito créditos virtuales?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	94	25,7
	No	236	64,4
	No sabe	36	9,9
Total		366	100,0

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO 20: ¿Alguna vez solicito créditos virtuales?



Fuente: Elaboración propia

En este grafico referido a si alguna vez solicito créditos por vía virtual podemos ver que la mayoría contesto que NO con un 64.5%, en segundo lugar, con 25.7% podemos ver que, SI solicitaron créditos virtuales, en tercer lugar, también con 9.8% podemos ver que 36 personas no saben responder con seguridad a la pregunta.

4.2. Pruebas de hipótesis

4.2.1. Prueba de normalidad

Para la prueba de normalidad es fundamental demostrar tanto la desviación estándar, la media de tal forma que nos podamos permitir utilizar tanto las pruebas paramétricas y también las no paramétricas, además es importante precisar si presenta una distribución normal o no. Para lo cual se debe de tomar un nivel de confianza del 95% para efectuar la prueba de confianza.

- Planteamiento de hipótesis

Ho: los datos tienen una distribución normal

Ha: los datos no tienen una distribución normal

- Nivel de significancia

Confianza 95%

Significancia o error 5%

Si $p < 0.05$ rechazamos Ho y aceptamos Ha

Si $p > 0.05$ aceptamos Ho y rechazamos Ha

Tabla 26

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig. (p valor)	Estadístico	gl	Sig. (p valor)
VARIABLE 1 DEMANDA DE CREDITOS INFORMALES	,122	366	,030	,947	366	,012
NIVEL SOCIOECONOMICO	,134	366	,010	,959	366	,042

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

CRITERIO DE DECISION

- Utilizamos la prueba de Kolmogorov-Smirnov ya que la muestra es mayor a 50
- El p valor de la variable demanda de créditos informales es de $0.012 < 0.05$
- El p valor de la variable nivel socioeconómico es de $0.042 < 0.05$

Ya que ambas variables son menores a 0.05 rechazamos H_0 y aceptamos H_a , por lo tanto, los datos no tienen una distribución normal y vamos a utilizar pruebas estadísticas no paramétricas que en este caso sería la prueba de spearman.

4.2.2. Pruebas de correlación

4.2.2.1. Correlación entre demanda de créditos informales y nivel de educación financiera.

H_0 : No existe relación significativa entre la demanda de créditos informales y el nivel de educación financiera de los clientes del sistema financiero formal.

H_a : Existe relación significativa entre la demanda de créditos informales y el nivel de educación financiera de los clientes del sistema financiero formal.

Tabla 27

Correlaciones

			VARIABLE 1 DEMANDA DE CREDITOS INFORMALES	DIMENSION 2 NIVEL DE EDUCACION FINANCIERA
Rho de Spearman	VARIABLE 1 DEMANDA DE CREDITOS INFORMALES	Coeficiente de correlación	1,000	-,736
		Sig. (bilateral) o p valor	.	,015
		N	366	366
	DIMENSION 2 NIVEL DE EDUCACION FINANCIERA	Coeficiente de correlación	-,736	1,000
		Sig. (bilateral)	,015	.
		N	366	366

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se tiene que el p valor es $0.015 < 0.05$ con lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, dados estos datos de la investigación podemos inferir o afirmar que existe una fuerte correlación negativa entre la variable demanda de créditos informales y nivel de educación financiera, lo que significa que si la variable nivel de educación financiera disminuye aumenta la demanda de créditos informales.

4.2.2.2. Correlación entre demanda de créditos informales y nivel socioeconómico

Ho: No existe relación significativa entre la demanda de créditos informales y el nivel socioeconómico de los clientes del sistema financiero formal.

Ha: Existe relación significativa entre la demanda de créditos informales y el nivel socioeconómico de los clientes del sistema financiero formal.

Tabla 28

Correlaciones

			VARIABLE 1 DEMANDA DE CREDITOS INFORMALES	DIMENSION 2 NIVEL SOCIOECONOMICO
Rho de Spearman	VARIABLE 1 DEMANDA DE CREDITOS INFORMALES	Coeficiente de correlación	1,000	-,821
		Sig. (bilateral) o p valor	.	,034
		N	366	366
	DIMENSION 2 NIVEL SOCIOECONOMICO	Coeficiente de correlación	-,821	1,000
		Sig. (bilateral)	,04	.
		N	366	366

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se tiene que el p valor es $0.034 < 0.05$ con lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, dados estos datos de la investigación podemos inferir o afirmar que existe correlación alta y negativa entre la variable demanda de créditos informales y nivel socioeconómico, lo que significa que mientras la dimensión nivel socioeconómico disminuye o es menor aumenta la demanda de créditos informales.

4.2.2.3. Correlación entre demanda de créditos informales y nivel de conocimiento y uso de herramientas virtuales

Ho: No existe relación significativa entre la demanda de créditos informales y el nivel de conocimiento y uso de herramientas virtuales de los clientes del sistema financiero formal.

Ha: Existe relación significativa entre la demanda de créditos informales y el nivel de conocimiento y uso de herramientas virtuales de los clientes del sistema financiero formal

Tabla 29

Correlaciones

			VARIABLE 1 DEMANDA DE CREDITOS INFORMALES	DIMENSION 2 NIVEL DE CONOCIMIENTO Y USO DE HERRAMIENTAS VIRTUALES
Rho de	VARIABLE 1 DEMANDA DE	Coeficiente de correlación	1,000	-,44
Spearman	CREDITOS INFORMALES	Sig. (bilateral) o p valor	.	,040
		N	366	366
	DIMENSION 2 NIVEL DE	Coeficiente de correlación	-,44	1,000
	CONOCIMIENTO Y USO DE	Sig. (bilateral)	,740	.
	HERRAMIENTAS VIRTUALES	N	366	366

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se tiene que el p valor es $0.040 < 0.05$ con lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, dados estos datos de la investigación podemos inferir o afirmar que existe correlación negativa moderada entre la demanda de créditos informales y el nivel de conocimiento y uso de herramientas virtuales, lo que significa que si la variable nivel de conocimiento y uso de herramientas virtuales disminuye influye de forma inversa y moderada en la demanda de créditos informales.

4.3. Discusión de resultados

Esta investigación se ha desarrollado con clientes de Microfinanzas Arariwa, que, también acceden a los servicios de instituciones de microfinanzas reguladas por la SBS. Es la particularidad más importante en relación a otros estudios que se han realizado sobre el crédito informal. Nuestra investigación ha asumido el reto de estudiar el comportamiento financiero de personas y/o microempresarios que están incluidos en el sistema financiero formal (regulado o no) y que, a pesar de dicha inclusión, siguen utilizando servicios financieros informales. Estamos constatando que las razones que explican la demanda de crédito informal (ya teniendo crédito formal), es la gran agilidad con que un prestamista informal “aprueba” el crédito, de tal forma que el prestatario no pierde oportunidades para su actividad

económica o la atención de alguna necesidad urgente. No tiene que asumir los engorrosos trámites en una institución financiera formal.

A partir de los datos encontrados podemos ver que hay una correlación negativa y fuerte entre la demanda de créditos informales y las dimensiones que son el nivel socioeconómico, el nivel de educación financiera y el nivel de conocimiento y uso de herramientas financieras, es decir, mientras los niveles de las dimensiones aumenten o disminuyan esto afectara de manera contraria o inversamente proporcional a la demanda de créditos informales, estos resultados lo que hacen es confirmar las hipótesis inicialmente planteadas.

Por otro lado también podemos ver que los resultados obtenidos en la investigación guardan relación con los resultados obtenidos en la investigación del IPE (2022), en donde concluye que los principales motivos para solicitar este tipo de créditos informales es para invertir en sus negocios de manera rápida, también concluye que se incrementó la cantidad de créditos informales desembolsados, otra de las principales conclusiones a las que se llega es que el principal motivo por el que se solicita crédito informales es por la rapidez del desembolso y la simplicidad del trámite a pesar de pagar altas tasas de interés.

La persistencia del crédito informal, es significativo en nuestro país y en particular en la región de Cusco, a pesar de la existencia de políticas de inclusión y educación financiera. Uno de los objetivos de dichas políticas, es la reducción drástica de la demanda del crédito informal, usurera y hasta delincuencia. Y lo más dramático y penoso es, que las personas, pequeños emprendedores, microempresarios de subsistencia, ambulantes, etc. que acceden a una o más fuentes de crédito de instituciones formales reguladas y/o no reguladas, también recurren al crédito informal, como estamos demostrando en la presente investigación.

No son el caso, de la demanda de crédito informal de personas excluidos del sistema financiero formal.

Por un lado, la existencia estructural de una población en situación de pobreza y/o de vulnerabilidad, es decir de su situación socio económica baja, es el principal caldo de cultivo

para la informalidad en varias dimensiones de nuestra actividad económico – social y para nuestro caso, explica a que demanden crédito informal. Luego, está la baja o nula educación financiera de dicho segmento poblacional. No tienen el conocimiento e información suficiente sobre temas básicos temas financieros, como formular un presupuesto, formular un plan de ahorro, prever contingencias, etc.

En el marco de nuestra investigación, está como tercera dimensión, la falta de educación virtual financiero. La gran mayoría tienen celulares inteligentes, incluso aplicativos de servicios financieros, sin embargo, no siempre lo utilizan para un conjunto de servicios que hoy se ofertan.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. El nivel de educación financiera influye significativamente en la demanda de créditos informales, ya que en los datos obtenidos vemos que el nivel de correlación es fuerte y negativo con -0.736, para demostrar estos parámetros se utilizó la prueba Rho de Spearman para muestras no paramétricas ya que el p valor de las variables era menor a 0.05, también se utilizó otras pruebas de estadística inferencial que nos ayudó a comprobar las hipótesis planteadas, es decir, que siendo p valor de educación financiera ($p=0.015 < 0.05$) aceptamos la hipótesis alterna H_a que nos indica que los clientes que demandan créditos informales tienen un nivel bajo de educación financiera.
2. El nivel socioeconómico de los clientes del sistema financiero formal influye significativamente de manera negativa en la demanda de créditos informales. Para demostrar la hipótesis planteada se utilizó las pruebas de estadística inferencial que nos ayudó a obtener los resultados planteados y también se utilizó las pruebas de estadística descriptiva para poder evidenciar las preferencias de los clientes y sus elecciones en cuanto a créditos y sistema financiero se refiere, en estos resultados encontramos que el p valor es de 0.034 ($p=0.034 < 0.05$) con lo cual aceptamos H_a que nos dice que los clientes de menor nivel socioeconómico demandan más créditos informales y rechazamos el H_o , lo que nos indica que el nivel socioeconómico influye de manera inversa en la demanda de créditos informales ya que el valor de correlación es de -0.821 (influencia negativa y fuerte).
3. El nivel de conocimiento y uso de herramientas virtuales financieras influye moderadamente en la demanda créditos informales ya que el nivel de correlación es de -0.44 siendo la prueba de Rho de spearman la que nos confirma este nivel de correlación, también podemos observar que el p valor para esta dimensión es $p=0.040 < 0.05$ por lo cual podemos aceptar la hipótesis alterna que nos indica que un menor conocimiento y uso de las herramientas financieras virtuales influye moderadamente en la demanda de créditos informales, de la misma forma rechazamos H_o .

RECOMENDACIONES

1.- Las instituciones financieras formales, tienen que asumir retos importantes tales como:

- Revisar y reformular sus procesos para una atención más ágil, más rápida y oportuna a las solicitudes de crédito.
- Conocer a sus clientes mejor que los prestamistas informales, sus características y necesidades para poder brindar un crédito a sus medidas y necesidades.
- Generar líneas de crédito para cada cliente. Es decir, ya debería estar preestablecido el importe máximo que puede prestar a cada cliente y que pueda hacerlo en varios desembolsos en función a sus necesidades y demanda

2.- La educación financiera es estratégica y debe de ser inculcada desde la formación básica. Para que las personas puedan tomar decisiones financieras informadas, gestionar riesgos financieros, lograr desarrollar un presupuesto básico de sus ingresos y gastos, tener metas de ahorro para inversiones y necesidades futuras, lograr en lo posible cierta estabilidad y bienestar financiero. De tal forma que se pueda evitar un gran riesgo en las familias de menores recursos que es el sobre endeudamiento.

El estado y las empresas financieras tiene la responsabilidad de asumir el reto de educar a la población en general.

3.- El uso correcto de la alfabetización virtual financiera será de gran ayuda para la mejora de la estabilidad financiera ya que estamos en un proceso de desarrollo tecnológico vertiginoso en todas las dimensiones de la economía, la medicina, la vida social, etc. y los servicios financieros no son ajenos a dicho desarrollo. Hoy se pueden hacer transacciones financieras utilizando el internet y las herramientas virtuales a las que se tiene alcance tales como son los teléfonos inteligentes (smartphone) y las personas, las microempresas tienen que lograr el dominio de esas oportunidades.

El YAPE se ha generalizado para un conjunto de servicios, esa opción ya es muy importante, sin embargo, hay muchos otros servicios que también se pueden desarrollar mediante el uso

de herramientas virtuales, que actualmente están desaprovechando oportunidades de acceder a diferentes servicios financieros a falta de una adecuada información y capacitación en herramientas virtuales.

Las sugerencias propuestas están basadas en hechos palpados dentro del desarrollo de esta investigación mediante el desarrollo de encuestas y la experiencia misma que tienen como fin la disminución de la demanda de créditos informales.

PRESUPUESTO

PRESUPUESTO PARA LA INVESTIGACION

RECURSOS HUMANOS

<i>Descripción</i>	<i>Unidad</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Tiempo</i>	<i>Precio Unitario</i>	<i>Parcial</i>
Responsable de la encuesta	Mes	1	1	1000	1,000.00
Encuestadores	Mes	14	1	500	7,000.00
Especialista en tabulación de datos	Mes	1	1	1500	1,500.00
Asistente	Mes	2	1	500	1,000.00
<i>SUB-TOTAL</i>					10,500.00

OTROS SERVICIOS DE TERCEROS

<i>Descripción</i>	<i>Unidad</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Tiempo</i>	<i>Precio</i>	<i>Parcial</i>
Servicio de Internet	Global	1	1	200	200.00
Fotocopias	Millar	6	1	70	420.00
Anillados	Unidad	15	1	5	75.00
Empastados	Unidad	5	1	25	125.00
<i>SUB-TOTAL</i>					820.00

MATERIALES DE ESCRITORIO

<i>Descripción</i>	<i>Unidad</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Tiempo</i>	<i>Precio</i>	<i>Parcial</i>
Papel Bond A4 70 grs.	Millar	5	1	25	125.00
Lapiceros	Docena	2	1	15	30.00
Libreta de campo	Docena	1	1	60	60.00
Cartuchos de tinta negra p/imp	Unidad	2	1	100	200.00
Cartuchos de tinta color p/imp	Unidad	2	1	150	300.00
Archivador de palanca	Unidad	5	1	10	50.00
Tablero acrilico A4	Docena	1	1	120	120.00
CD's	Ciento	0.5	1	50	25.00
Memoria USB 64 GB.	Unidad	3	1	99	297.00
<i>SUB-TOTAL</i>					1,207.00

COSTO TOTAL DE LA INVESTIGACION

12,527.00

Fuente: Elaboración propia

CRONOGRAMA DE REALIZACION DE TESIS

ACTIVIDADES	Cronograma (meses/semanas)													
	MES 1				MES 2				MES 3				MES 4	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Elaboración del Plan de tesis														
Presentación del Plan de tesis														
Revisión bibliográfica														
Elaboración del cuadernillo de encuestas														
Realización de la encuesta														
Sistematización de la encuesta														
Revisión bibliográfica														
Redacción de la investigación														
Presentación del primer informe de la investigación (borrador)														
Presentación del trabajo de tesis al asesor para su aprobación														
Presentación del trabajo de tesis para dictamen														
Levantamiento de observaciones de dictamen														
Presentación del trabajo de investigación para sustentación														
Sustentación del trabajo de investigación.														

Fuente: Elaboración propia

BIBLIOGRAFIA

- Alvarado, J., Portocarrero, F., Triveli, C., Gonzales de Olarte, E., Galarza, F., & Venero, H. (2001). *El financiamiento informal en el Perú*. Lima: IEP ediciones.
- Armendariz, B., & Morduch, J. (2011). *Economía de las microfinanzas*. Ciudad de México: Fondo de cultura económico.
- Banco Mundial. (2014). *The Global Findex Database 2014 Measuring Financial Inclusion around the World*. Washington DC: The World Bank Group.
- CAF. (15 de Enero de 2020). *Banco de desarrollo de américa latina y el caribe*. Obtenido de <https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2020/01/cual-es-el-impacto-de-la-inclusion-financiera/>
- Candia, J., Perroti, D., & Aldunate, E. (2015). *Evaluación social de proyectos un resumen de las principales metodologías oficiales utilizadas en américa latina y el caribe*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.
- Chang, M. (2015). Estimación Del Precio Cuenta De La Mano De Obra Calificada Y No Calificada. (*Tesis para la obtención del título de master en diseño y evaluación de proyectos*). Universidad Central Del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Cronbach, L. J. (1951). *Alfa de Cronbach*. Obtenido de http://cda.psych.uiuc.edu/psychometrika_highly_cited_articles/cronbach_1951.pdf
- Daniel, G. (1999). *Digitalización de la banca*. Obtenido de https://www.google.com/search?q=tesis+Daniel%2C+G.+1999.+Digitalizaci3n+de+la+banc+a&rlz=1C1ONGR_esPE1023PE1023&oq=tesis+Daniel%2C+G.+1999.+Digitalizaci3n+de+la+banca&gs_lcrp=EgZjaHJvbWUyBggAEEUYOTIHCAEQIRigATIHCAIQIRigAdIBCTQ1MDJqMGoxNagCCLACAFefJomLNU4zlkxby6JizVOM5ZG&sourceid=chrome&ie=UTF-8
- De la Castro. (2014). *El desarrollo de la tecnología informática y las telecomunicaciones*.
- Delfiner, M., Pailhe, C., & Perón, S. (2002). *Microfinanzas: un análisis de experiencias y alternativas de regulación*. Lima: SBS. Obtenido de https://www.sbs.gob.pe/portals/0/jer/edipub_volumen4/63-118.pdf
- Empleo, M. d. (15 de Agosto de 2012). *Terminología*. Obtenido de Glosario de Término y Temas de Empleo: <https://www.trabajo.gob.pe/mostrarContenido.php?id=165&tip=909>
- ENAH0. (Diciembre de 2022). *Encuesta Nacional de Hogares(ENAH0)*. Obtenido de <https://www.datosabiertos.gob.pe/dataset/encuesta-nacional-de-hogares-enaho-2022-instituto-nacional-de-estad%C3%ADstica-e-inform%C3%A1tica-%E2%80%93#:~:text=La%20Encuesta%20Nacional%20de%20Hogares,sobre%20las%20condiciones%20de%20vida.>
- ENIF. (2017). *Plan Nacional de educación financiera*. Lima. Obtenido de <https://www.sbs.gob.pe/Portals/3/PLANEF.pdf>
- Gottfried. (1985). Effects of Socioeconomic Status, Parent–Child Relationship, and Learning Motivation on Reading Ability. Obtenido de <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC6068389/>

- Gutierrez Nieto, B. (2005). Antecedentes del microcrédito. Lecciones del pasado para las experiencias actuales. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 25-50.
- Hauser. (1994). Medición del estatus socioeconómico en estudios de desarrollo infantil. Obtenido de <https://doi.org/10.1111/j.1467-8624.1994.tb00834.x>
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2019). *Metodologia de la investigacion*. Ciudad de Mexico: Mc graw hill.
- Hernandez-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodologia de la investigacion*. Ciudad de Mexico: Mc Graw Hill.
- Huaman Conza, M., & Huaman Gaspar, R. (2019). *Dinero electrónico como mecanismo de inclusión financiera en las MYPES de la Provincia de Cusco*. Cusco.
- Hurtado Canal, R., & Camero Valencia, Y. (2018). *Factores Determinantes de la Inclusión Financiera en la Región del Cusco 2017 - 2017*. Cusco.
- INEI. (2023). *Evolución de la pobreza monetaria 2011 – 2022*. Lima. Obtenido de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/pobreza2022/Pobreza2022.pdf
- IPE. (2022). *El mercado de créditos informales en el Perú*. Obtenido de <https://www.ipe.org.pe/portal/wp-content/uploads/2023/06/IPE-El-mercado-de-creditos-informales-en-el-Peru.pdf>
- Ledgerwood, J. (2000). *Una perspectiva institucional y financiera*. Madrid: Banco Mundial. Obtenido de <https://openknowledge.worldbank.org/entities/publication/f04e0858-2720-5ccb-a83f-950d215e1bc6>
- Mejia, D., & Azar, K. (2021). *Políticas de inclusión financiera y las nuevas tecnologías en América Latina*. La Paz: CAF.
- MF Arariwa. (15 de Diciembre de 2023). *Microfinanzas Arariwa*.
- MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS. (SETIEMBRE de 2014). CURSO DE FORMULACION Y EVALUACION DE ESTUDIOS DE. *CURSO DE FORMULACION Y EVALUACION DE ESTUDIOS DE*. LIMA, PERU. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/capacidades/cursos_2014/set/atenc_med_17_09/Capacitacion-Modulo-3-Evaluaci.pdf
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2019). *Decreto Supremo N.° 255-2019-EF*. Lima. Obtenido de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/349461/DS255_2019EF.pdf?v=1565109724
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (15 de Agosto de 2012). *TERMINOLOGÍA*. Obtenido de GLOSARIO DE TÉRMINO DE TEMAS DE EMPLEO: <https://www.trabajo.gob.pe/mostrarContenido.php?id=165&tip=909>
- OECD. (2013). *La educación financiera en América Latina y el Caribe*. Ciudad de México: CAF. Obtenido de https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/379/caf_12_educaci_n_financiera_5.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ordoñez Rodas, M. M. (2020). *Factores de decisión que influyen en la demanda de financiamiento informal en las MYPES comerciales de Chiclayo - 2018*. Chiclayo. Obtenido de

https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USAT_1383f1f71002e1c00f5ca2c6c1b7172f/Details

- Osterwalder, A., Osterwalder, A., & Pigneur, Y. (2019). *Generacion de modelos de negocio*. Amsterdam: Modderman Drukwerk. Obtenido de https://www.camarabaq.org.co/wp-content/uploads/2020/11/Generacion-de-Modelos-de-Negocio-2010.en_.es_.pdf
- Perez Caldentey, E., & Titelman, D. (2018). *La inclusión financiera para la insercion productiva y papel de la banca en el desarrollo*. Santiago de Chile: CEPAL. Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/48c62b04-7611-4a61-bd9f-f6dcc5c27c7d/content>
- Roa, M. J., & Villegas, A. (2021). *Gorrraacidades, inclusion y vulnerabilidades financieras en Paraguay*. Asuncion: CAF. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/358436971_Capacidades_inclusion_y_vulnerabilidad_financieras_en_Paraguay
- Romero Guerrero, K. S. (2019). *La demanda de microcréditos informales en el mercado de abastos de la ciudad de Tingo María - 2019*. Tingo María.
- SBS. (Diciembre de 2022). *Superintendencia de banca, seguros y afp*. Obtenido de <https://www.sbs.gob.pe/inclusion-financiera/cifras/indicadores>
- The New Dictionary of Cultural Literacy, Third Edition. (2002). The New Dictionary of Cultural Literacy, Third Edition. *The New Dictionary of Cultural Literacy, Third Edition*.
- Von Mises, L. (1997). *La Teoria del dinero y del credito*. Madrid: Union editorial. Obtenido de <https://untdfdinero.wordpress.com/wp-content/uploads/2019/04/ludwig-von-mises-la-teoria-del-dinero-y-del-credito.pdf>

ANEXOS

ANALISIS DE LA DEMANDA DE CREDITO INFORMAL DE CLIENTES DEL SISTEMA FINANCIERO FORMAL EN EL MARCO DE LA INCLUSION FINANCIERA - CASO MF ARARIWA - 2024						
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
General	General	General	dependiente			
¿Por qué los clientes del sistema financiero formal demandan crédito informal en un contexto de inclusión financiera? Caso MF Arariwa - 2023	Identificar y analizar los factores que influyen la demanda de crédito informal de clientes del sistema financiero formal en un contexto de inclusión financiera. Caso Arariwa - 2023	Los clientes del sistema financiero formal demandan crédito de fuentes informales debido su bajo nivel de educación financiera, bajo nivel socioeconómico y la falta de conocimientos de herramientas virtuales.	DEMANDA DE CREDITO INFORMAL (de clientes del sistema financiero formal)	Atributos o características de la demanda de crédito informal	• Monto del crédito informal y destino • Tasa de interés exigida por el ofertante informal • Plazo del crédito • Garantías exigidas por el ofertante informal • Tiempo de entrega del crédito informal	• Enfoque: Cuantitativo • Tipo de investigación: Aplicada • Nivel de investigación: Descriptiva
Específicos	Específicos	Específicos	independiente			
¿Cuál es el nivel de educación financiera de los clientes del sistema financiero formal y cuál es su relación con la demanda de crédito informal?	Determinar el nivel de educación financiera de los clientes del sistema financiero formal y su relación con la demanda de crédito informal	Los clientes del sistema financiero formal que también demandan créditos informales tienen un nivel bajo de educación financiera	NIVEL DE EDUCACION FINANCIERA	• Conocimientos Financieros • Actitudes financieras • Comportamiento financiero	• Tenencia y cuantía de ahorro • Destino del ahorro • Monto de crédito formal y destino • Ingresos destinados para el pago de deudas (riesgo de sobreendeudamiento) • Problemas para pagar puntualmente sus créditos	• Técnicas de investigación: Encuesta, grupo focales y entrevista a profundidad
¿Qué características socioeconómicas tienen los clientes del sistema financiero formal y cuál es su relación con la demanda de crédito informal?	Elaborar y determinar el perfil socioeconómico de los clientes del sistema financiero formal y la relación que se guarda con la demanda de crédito informal	Los clientes del sistema financiero formal, que también demandan crédito informal, pertenecen a niveles socioeconómicos más bajos.	NIVEL SOCIOECONOMICO	• Nivel educativo del jefe de hogar • Carga familiar • Características de Vivienda • Características del negocio • Ventas diarias	• Grado de instrucción (primaria, secundaria, superior) • No. de hijos que comparten hogar • Tipo de vivienda (propia, alquilada). Material, servicios básicos. • Tipo de negocio (formal, informal) • Giro del negocio (servicio, producción, comercio) • Local (propio, alquilado) • Tiempo de funcionamiento del negocio (< a 1 año, 1 a 3 años > 3 años) • Venta diaria en Soles	• Instrumento de recolección de datos: Cuestionario, guía de entrevista y guía de grupo focal
¿Cuál es el nivel de conocimiento y uso de las herramientas virtuales en los clientes del sistema financiero formal, que demandan también crédito informal?	Determinar el nivel de conocimiento y uso de herramientas virtuales en los clientes del sistema financiero formal, que demandan crédito informal.	Los clientes del sistema financiero formal que también demandan créditos informales, tienen un bajo nivel de conocimiento y uso de herramientas virtuales	NIVEL DE CONOCIMIENTO Y USO DE HERRAMIENTAS VIRTUALES FINANCIERAS	• Conocimiento técnico de herramientas virtuales • Competencias virtuales	• Tipo de celular (básico, gama media y gama alta) • Conocimiento y uso de aplicaciones virtuales (Yape, Plin, Huayki, etc.) • Numero de operaciones virtuales financieras realizadas • Diversidad de servicios financieros virtuales realizados (crédito, ahorro, pagos, transferencias, depósitos, etc.)	• Análisis de datos: Estadística descriptiva y estadística inferencial

ENCUESTA PILOTO PARA EL ANALISIS DE LA DEMANDA DE CREDITO INFORMAL DE CLIENTES DEL SISTEMA FINANCIERO FORMAL EN EL MARCO DE LA INCLUSION FINANCIERA - CASO MF ARARIWA

Buenos días / Buenas tardes Sr. / Sra. Mi nombre es XXXX y vengo de parte de MICROFINANZAS ARARIWA. Estamos haciendo una **Encuesta de Capacidades Financieras**, que sirve para conocer más acerca de los temas financieros de nuestros socios y socias de bancos comunales. **Cómo los cusqueños manejamos nuestro dinero.**

Le ruego su colaboración. Esta encuesta dura entre **XX** a **XX** minutos y usted es libre de responder, no hay respuestas buenas ni malas y **serán totalmente confidenciales**, es decir, sólo se utilizará para este trabajo y con fines de investigación. Muchas gracias.

PREGUNTAS GENERALES

1. POR OBSERVACIÓN: SEXO HOMBRE () MUJER()
2. ¿Qué edad tiene cumplida?.....
3. NO PREGUNTAR. Provincia (.....)/Distrito(.....)
Comunidad Campesina (.....) Caserío (.....)
4. Urbano () Rural ()

CREDITOS INFORMALES

Las fuentes de crédito varían dependiendo del contexto socioeconómico y cultural, en general incluyen

1. **Prestamistas particulares:** Individuos que ofrecen préstamos a conocidos o a personas dentro de su comunidad. Estos préstamos a menudo tienen tasas de interés muy altas y plazos de devolución cortos.
2. **Familiares y amigos:** Es común que las personas pidan prestado a familiares y amigos en momentos de necesidad. Estos préstamos suelen basarse en la confianza y pueden no incluir intereses.
3. **Pandero:** Grupos de personas que se organizan para aportar una cantidad de dinero periódicamente, y cada vez uno de los miembros recibe la totalidad del fondo acumulado. Este sistema es común en muchos países latinoamericanos y funciona en base a la confianza y compromiso del grupo.
4. **Comerciantes y proveedores:** Algunos comerciantes permiten a sus clientes comprar productos a crédito o fiado, con la condición de pagar en una fecha futura. Este tipo de crédito es común en comunidades pequeñas.
5. **Casas de empeño informales:** Aunque existen casas de empeño reguladas, también hay muchas que operan informalmente, ofreciendo préstamos a cambio de objetos de valor como joyas, electrodomésticos, etc.
6. **Prestamistas en línea (no regulados):** Con el aumento de la tecnología, han surgido muchas plataformas en línea que ofrecen préstamos rápidos y fáciles, pero que no están reguladas y pueden tener prácticas poco transparentes y tasas de interés extremadamente altas.
7. **Organizaciones comunitarias y cooperativas informales:** En algunas comunidades, existen organizaciones locales que proporcionan crédito a sus miembros sin la formalidad y regulación de las instituciones financieras tradicionales.
8. **Prestamistas gota a gota o prestamistas usureros:** Estas son entidades o individuos que prestan dinero con condiciones extremadamente desventajosas y con prácticas de cobranza agresivas.

5. ¿Alguna vez recibió un crédito informal o de prestamistas?

SI	1	NO	2	NO SABE	98	NO CONTESTA	99
----	---	----	---	---------	----	-------------	----

6. ¿De qué fuente o quien le hizo ese préstamo o prestamos?

TIEMPO	RESPUESTA
a) Prestamista particular	1
b) Familiares y amigos, compadres, padrinos	2
c) Pandero	3
d) Comerciantes y proveedores: especificar.....	4
e) Casa de empeño informales	5
f) Prestamistas por Internet	6
g) Fondos de la comunidad campesina	7
h) Prestamistas gota a gota	8
i) Otros: especificar	

7. ¿Cuándo fue la última vez que se prestó ese dinero de esa(s) fuente(s)?
Respuesta múltiple

TIEMPO	RESPUESTA
j) En el último mes	1
k) En los últimos 3 meses	2
l) Hace más de medio año	3
m) Hace un año	4
n) Otros (especificar)	5

8. ¿Qué monto recibió de estas fuentes en el último año?

Ingresar monto		No sabe	98	No responde	99
----------------	--	---------	----	-------------	----

9. ¿Qué tasa de interés le cobraron o que monto termino pagando en total por el ultimo crédito recibido de estas fuentes?

Recibí el monto de	SI.
En total pague	SI.
TOTAL	SI.

10. Cuanto tiempo le dieron para pagar el crédito

Hasta 1 mes	1	Hasta 3 meses	2	Hasta 6 meses	3	Hasta 1 año	4	Más de 1 año	5
-------------	---	---------------	---	---------------	---	-------------	---	--------------	---

11. ¿Cada cuánto tiempo tenías que pagar las cuotas de ese crédito?

Diario	1	Semanal	2	Quincenal	3	Mensual	4
--------	---	---------	---	-----------	---	---------	---

12. ¿Le pidieron algún tipo de garantías?

SI	1	NO	2	NO SABE	98	NO CONTESTA	99
----	---	----	---	---------	----	-------------	----

¿Cuales?.....

13. ¿En qué tiempo le entregaron este crédito?

TIEMPO	RESPUESTA
a) Al momento de solicitarlo	1
b) En menos de una hora	2
c) De una a tres horas	3
d) De tres a 6 horas	4
e) De 6 horas a un día	5
f) Otros (especificar).....	

14. ¿Para qué destino este tipo de crédito?

MOTIVO	RESPUESTA
a) Para mi negocio	1
b) Para una urgencia medica	2
c) Para gastos personales	3
d) Para gastos imprevistos	4
e) Para pagar otras deudas	5
f) Para enfermedad	6
g) Otros (especificar).....	7

15. ¿Por qué solicita créditos de esa(s) fuente(s) si usted ya tiene facilidades para solicitar créditos en entidades formales?

MOTIVO	RESPUESTA
a) Por necesidad de efectivo para mi negocio	1
b) Porque no me piden muchos requisitos	2
c) Porque no revisan mi historial crediticio	3
d) Por la rapidez del desembolso	4
e) Mucho tiempo para ir hasta la oficina del banco	5
f) Estoy en mora en una institución formal	6
g) Flexibilidad (monto, plazo, otras condiciones)	7
h) No tengo confianza en las instituciones formales	8
i) Confianza en el prestatario	9
j) Ya me prestan por mucho tiempo	10
k) No estoy capacitado para utilizar mi celular	11
l) Otros (especificar)	12

NIVEL SOCIOECONOMICO

16. ¿Qué nivel educativo alcanza usted?

NIVEL	RESPUESTA
a. Inicial	1
b. Primaria incompleta	2
c. Primaria completa	3
d. Secundaria incompleta	4
e. Secundaria completa	5
f. Técnico incompleto	6
g. Técnico completo	7
h. Superior incompleta	8
i. Superior completa	8

17. ¿Su vivienda es propia o alquilada?

Propia	1	Alquilada	2	Familiar	3	Anticresis	4
--------	---	-----------	---	----------	---	------------	---

18. ¿Con quién vive usted en su casa?

	opción	cantidad
Completamente solo	1	
Con pareja o esposo	2	
Con hijos menores de 18 años	3	
Con hijos mayores de 18 años	4	
Otros familiares (adultos)	5	
Otros que no son familiares	6	

19. Material predominante de las paredes

MATERIAL	RESPUESTA
a. Ladrillo o bloquetas	1
b. Adobe o similares	2
c. Madera	3
d. Piedra con barro	4
e. Otros (especificar).....	5

20. Material predominante de los pisos

MATERIAL	RESPUESTA
a. Parquet	1
b. Mayólica o cerámica	2
c. Madera (entablado)	3
d. Cemento	4
e. Tierra afirmada	5
f. Otros (especificar)	6

21. Material predominante de los techos

MATERIAL	RESPUESTA
a. Concreto armado	1
b. Calaminas Eternit o similar	2
c. teja	3
d. Madera	4
e. Paja o ichu	5
f. Otros (especificar)	6

22. Servicios de agua potable

SERVICIOS	RESPUESTA
a. Agua potable dentro de la vivienda	1
b. Agua entubada dentro de la vivienda (Comunal)	2
c. Pileta publica	3
d. Agua de camión cisterna	4
e. Acarreo de manante	5
f. Otros (especificar)	6

23. Baño y servicios higiénicos

MATERIAL	RESPUESTA
a. Red pública de desagüe	1
b. Letrina	2
c. Pozo séptico	3
d. No tiene servicio higiénico dentro del hogar	4
e. Otros (especificar)	5

POR FAVOR, AHORA CONVERSEMOS DE SU NEGOCIO Y DE SUS INGRESOS

24. Fuente PRINCIPAL de sus ingresos.

¿Cuál de las siguientes categorías describe de la mejor forma su situación laboral en este momento?

Empleador o empresario (con trabajadores a su cargo)	1
*Trabajador independiente / por cuenta propia Trabajador independiente / por cuenta propia (propia actividad económica – microempresa)	2
Empleado técnico o profesional (PASAR A LA PREGUNTA 27)	3
Obrero / Empleado No calificado	4
Trabajador familiar no remunerado	5
Trabajadora del hogar / Empleada doméstica	6
Miembro de las Fuerzas Armadas y Policiales	7
Campesino / Agricultor o Ganadero	8
Artesanía	9
Dedicado a los quehaceres del hogar y la familia	10
Otro: Especificar	11
No sabe	98
No responde	99

*Especificar _____

25. Fuentes secundarias de ingresos que son relevantes

(RESPUESTA MÚLTIPLE)

Empleador o empresario (con trabajadores a su cargo)	1
* Trabajador independiente / por cuenta propia (propia actividad económica – microempresa)	2
Empleado técnico o profesional	3
Obrero / Empleado No calificado	4
Trabajador familiar no remunerado	5
Trabajadora del hogar / Empleada doméstica	6
Miembro de las Fuerzas Armadas y Policiales	7
Campesino / Agricultor o Ganadero	8
Artesanía	9
Dedicado a los quehaceres del hogar y la familia	10
Otro: Especificar	11
No sabe	98
No responde	99

*Especificar _____

26. SI LA RESPUESTA FUE 1 (EMPLEADOR O EMPRESARIO) RESPONDER LAS SIGUIENTES PREGUNTAS

PREGUNTA	SI	NO	No sabe	No responde
a) ¿Su negocio tiene licencia de funcionamiento?	1	2	98	99
b) ¿Su negocio puede acceder a crédito formal?	1	2	98	99
c) ¿Su negocio tributa en la SUNAT?	1	2	98	99

27. LA RESPUESTA FUE 2 (Trabajador independiente / por cuenta propia - propia actividad económica – microempresa) RESPONDER LAS SIGUIENTES PREGUNTAS

PREGUNTA	SI	NO	No sabe	No responde
a) ¿Su negocio tiene licencia de funcionamiento?	1	2	98	99
b) ¿Su negocio puede acceder a crédito formal?	1	2	98	99
c) ¿Su negocio tributa en la SUNAT?	1	2	98	99

28. SI LA RESPUESTA FUE 3 (Empleado técnico o profesional) RESPONDER LAS SIGUIENTES PREGUNTA

Quando ofrece sus servicios de trabajo, ¿usted emite o da recibo por honorarios siempre, a veces o nunca?

Siempre	1	A veces	2	Nunca	3	No tiene recibo de honorarios	98	No responde	99
---------	---	---------	---	-------	---	-------------------------------	----	-------------	----

29. ¿A cuánto asciende su INGRESO en promedio?

Diario		Semanal		Quincenal		Mensual	
--------	--	---------	--	-----------	--	---------	--

30. ¿Usted o algún miembro de su hogar es beneficiario de alguno de los siguientes programas sociales? (RESPUESTA MÚLTIPLE)

Juntos	1	Cuna más	4	FONCODES	7	Ninguno	96
Beca 18	2	Vaso de leche	5	Pensión 65	8	No sabe	97
Q'ali Warma	3	Comedor popular	6	Otro	94	No responde	99

EDUCACION FINANCIERA
(Conocimientos Financieros – Alfabetización Financiera)

Presupuesto

¿Realiza usted alguna de las siguientes actividades para usted o para su hogar? (ESPONTÁNEA – RESPUESTA ÚNICA POR PREGUNTA)

	Sí	No	A veces
31. Anota sus ingresos	1	2	3
32. Anota sus gastos	1	2	3
33. Hace un plan para manejar sus ingresos y gastos	1	2	3
34. Anota sus pagos futuros para estar seguro de no olvidarlos	1	2	3

Ahorro

35. ¿En los últimos 12 meses, ¿usted ha estado ahorrando dinero? (así tenga o no el dinero ahora)?

Sí	1
No	2

En los últimos 12 meses, ¿usted ha estado ahorrando de cualquiera de las siguientes formas (así tenga o no el dinero ahora)? Piense en todas las formas de ahorro: en dinero, bienes, etc. y diferentes propósitos

	Sí	No	No sabe	No responde
36. Ahorra efectivo en la casa (alcancía, “debajo del colchón”) o en la billetera	1	2	97	99
37. Deja dinero en una cuenta de depósito de ahorro	1	2	97	99
38. Hace guardar su dinero con su familia o conocido de	1	2	97	99
39. Ahorra en un grupo de ahorro informal (por ejemplo,	1	2	97	99
40. Compra productos de inversión financiera (tales como bonos, fondos de inversión/mutuos, acciones, inversiones	1	2	97	99
41. Ahorra en moneda extranjera	1	2	97	99
Ahorro en bienes				
42. Compra terreno o propiedades	1	2	97	99
43. Compra materiales de construcción o mercadería para	1	2	97	99
44. Ahorra de otra manera (como compra de ganado o	1	2	97	99

Metas Financieras (AHORRO)

45. Algunas personas establecen metas de ahorro, tales como pagar los estudios, comprar un auto o pagar las deudas. ¿Usted (personalmente o con otra persona) tiene alguna meta financiera?

Sí	1	No	2	No sabe	97	No responde	99
----	---	----	---	---------	----	-------------	----

46. SOLO SI RESPONDE LA ANTERIOR: Podría decirme, brevemente, ¿cuál es su meta de ahorro más importante? **(REGISTRO TEXTUAL por ejemplo comprar un auto, ahorrar para la educación de los hijos, compras personales etc.)**

ANOTAR:	No sabe	97	No responde	99
---------	---------	----	-------------	----

47. SOLO SI RESPONDE UNA META DE AHORRO: ¿Qué acciones ha emprendido para lograr su meta de ahorro más importante?

	Sí	No	No sabe	No responde
48. Preparó un plan de ahorro, ahorrar diario, semanal, mensual	1	2	97	99
49. Buscó nuevas fuentes de ingresos	1	2	97	99
50. Recurrió a un crédito para complementar su ahorro	1	2	97	99
51. Recortó gastos	1	2	97	99
52. Algo más _____ (REGISTRO)	1	2	97	99
53. Ninguna	1	2	97	99
54. No responde	1	2	97	99

CONOCIMIENTO Y USO DE SERVICIOS FINANCIEROS

55. CONOCIMIENTO: Por favor, ¿me puede decir si usted ha oído hablar sobre alguno de estos productos financieros? ¿Algún otro?

56. TENENCIA: ¿Y ahora me puede decir si en la actualidad usted tiene o utiliza alguno de estos productos financieros que se le menciono

	55 CONOCIMIENTO	56 TENENCIA
Sistema Financiero		
Cuenta de ahorro	1	1
Cuenta corriente	2	2
Cuenta de depósito a plazo	3	3
Cuenta de remuneración – cuenta sueldo	4	4
Billetera móvil (Yape)	5	5
Billetera móvil (Plin)	6	6
Billetera móvil (BIM)	7	7
Billetera móvil (Wayqui)	8	8
Tarjeta prepago (Ligo, La Mágica, Ágora)	9	9
Préstamo personal	10	10
Préstamo vehicular	11	11
Tarjeta de crédito	12	12
Préstamo en cooperativas	13	13
Préstamo hipotecario	14	14
Préstamos de casas de empeño	15	15
Préstamo para activos fijos (compra de equipos, maquinaria, etc.)	16	16

Préstamo para capital de trabajo (compra de mercadería, insumos, etc.)	17	17
Sistema de seguros		
Microseguros	18	18
Seguro de desgravamen	19	19
Seguro de vida	20	20
Seguro SOAT-Vehicular	21	21
Seguro Privado de Salud	22	22
Seguro de salud – ESSALUD	23	23
Seguro de salud – SIS (Seguro Integral de Salud)	24	24
Seguro de protección de tarjetas	25	25
Seguro para hogar	26	26
Seguro Oncológico	27	27
Seguros previsionales	28	28
Seguro vehicular	29	29
Sistema provisional		
Fondo de pensiones – AFP	30	30
Fondo de pensiones – ONP	31	31
Otros (fuera del sistema financiero)		
Fondos colectivos (por ejemplo, pandero)	32	32
Prestamistas	33	33
Otros: _____ [ESPONTÁNEA. REGISTRO TEXTUAL]	98	98
Ninguno	99	99

57. SI RESPONDE POSITIVAMENTE QUE TIENE UNO A MÁS CREDITOS

¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor la manera como eligió el último crédito que adquirió?
(RESPUESTA ÚNICA)

Comparé varios productos de diferentes entidades antes de tomar una decisión	1
Comparé varios productos de una sola entidad	2
Busqué en varias entidades, pero no había otras opciones para considerar	3
Otra opción: _____	4
No consideré ninguna otra opción	
No sabe	98
No responde	99

Actitudes y comportamiento

Ahora vamos a hablar sobre asuntos de dinero de manera más general. No hay respuestas correctas, todo el mundo tiene su propia manera de hacer las cosas.

Voy a leer algunas afirmaciones sobre actitudes y comportamientos hacia el dinero. ¿Me podría decir si estas afirmaciones se relacionan con usted? Por favor utilice una escala de 1 a 5, donde 1 quiere decir que está completamente en desacuerdo y 5 que está completamente de acuerdo.

	1 Completamente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 A veces	4 De acuerdo	5 Completamente de acuerdo
58. Prefiero gastar dinero que ahorrar para el	1	2	3	4	5
59. Estoy dispuesto a arriesgar algo de mi propio dinero cuando hago una inversión	1	2	3	4	5
60. Estoy satisfecho con mi situación financiera	1	2	3	4	5
61. En estos momentos tengo demasiadas deudas	1	2	3	4	5
62. Me pongo metas de ahorro a largo plazo y me	1	2	3	4	5
63. Creo que mi dinero en el banco estará seguro	1	2	3	4	5
64. Uso mi teléfono celular para hacer y recibir	1	2	3	4	5
65. Mi situación financiera limita mi capacidad para hacer las cosas que son importantes	1	2	3	4	5
66. Si yo pido dinero prestado, me preocupo por	1	2	3	4	5
67. Considero que es más seguro tener efectivo que tener una tarjeta de débito (tarjeta de	1	2	3	4	5
68. Realizar transacciones financieras digitales (celular/Internet) mediante transferencias y	1	2	3	4	5
69. Realizar transacciones financieras mediante Internet puede resultar difícil y confuso	1	2	3	4	5
70. Realizar transacciones financieras mediante Internet es más seguro que realizarlas por medio de canales tradicionales (ventanilla,	1	2	3	4	5

Conocimientos Financieros

71. ¿Me podría decir cómo calificaría su conocimiento general sobre los asuntos financieros en comparación con otros adultos en Cusco?

Muy alto	1	Bajo	4	No precisa
Alto	2	Muy bajo	5	99
Promedio	3	No lo sabe	98	

72. Imagine que cinco hermanos reciben una herencia de 1,000 soles. Si los hermanos tienen que compartir el dinero por igual, ¿cuánto recibe cada uno?

ANOTAR:	No sabe	97	No responde	99
---------	---------	----	-------------	----

**73. Ahora imagine que HOY tiene 200 soles y lo guarda en su casa durante 1 año.
La inflación ha sido del 3% anual
¿Después de ese año, vas a poder comprar...? (LEER OPCIONES 1, 2 O 3)**

Más cosas, bienes, etc.	1	Esto depende del tipo de cosas que quieran compra	4	Respuesta irrelevante	98
La misma cantidad	2	No sabe	97		
Menos cosas, bienes, etc.	3	No responde	99		

74. Imagine que usted prestó 20 soles a un amigo una noche y él le devolvió estos 20 soles en una semana. ¿Su amigo pagó algún interés por este préstamo? (RESPUESTA ESPONTÁNEA – RESPUESTA ÚNICA - TEXTO)

ANOTAR:	No sabe	97	No responde	99	Respuesta irrelevante	98
----------------	---------	----	-------------	----	-----------------------	----

75. Supongamos que pone 100 soles en una cuenta de ahorros con una tasa de interés de 2 por ciento por año. Usted no realiza ningún otro pago en esta cuenta y no retira dinero. ¿Cuánto habría en la cuenta al final del primer año? (no existen comisiones e impuestos) (ESPONTÁNEA – RESPUESTA ÚNICA - NÚMERO)

ANOTAR:	No sabe	97	No responde	99
----------------	---------	----	-------------	----

K7. Me gustaría saber si usted piensa que las siguientes afirmaciones son verdaderas o falsas... (LEER CADA OPCIÓN – RESPUESTA ÚNICA POR FILA)

	Verdadero	Falso	No sabe	No responde
76. Cuando se invierte mucho dinero, también existe la posibilidad de que se pierda mucho dinero	1	2	98	99
77. Una alta inflación significa que el precio de las cosas está aumentando rápidamente	1	2	98	99
78. Es más difícil que usted pierda su dinero si lo guarda en más de un lugar	1	2	98	99

SERVICIOS BANCARIOS VIRTUALES

79. ¿Qué tipo de celular utiliza?

a) Básico (sin internet, solo llamadas)	1
b) Smartphone (celular táctil y con acceso a internet)	2
c) No sabe	98
d) No responde	99

80. ¿Tiene aplicaciones de banca o billetera virtuales? De responder sí detalle en la siguiente pregunta

SI ()

NO ()

81. ¿Qué aplicaciones tiene instaladas en su celular?

APLICACIONES	Marcar con una X
a) Banca móvil BCP	1
b) YAPE	2
c) Interbank móvil	3
d) PLIN	4
e) WAYKI	5
f) BBVA móvil	6
g) OTROS Detallar	7
h) TOTAL DE APLICACIONES	

82. ¿CUAL ES LA QUE MAS UTILIZA?

APLICACIONES	Marcar con una X
a) Banca móvil BCP	1
b) YAPE	2
c) Interbank móvil	3
d) PLIN	4
e) WAYKI	5
f) BBVA móvil	6
g) OTROS Detallar	7
h) TOTAL DE APLICACIONES	

83. ¿CUANTAS DE ESTAS OPERACIONES SABE QUE SE PUEDE REALIZAR VIA VIRTUAL?

SERVICIO	MARCAR
a) Depósitos	
b) Transferencias	
c) Pagos de créditos	
d) Compras por internet	
e) Pago de créditos	
f) Cambio de dólares	
g) Pago de servicios	
h) Pago de bienes y servicios	
i) TOTAL	

84. ¿CUAL DE ESTAS OPERACIONES ALGUNA VEZ UTILIZO O REALIZO?

SERVICIO	USO
a) Depósitos	
b) Transferencias	
c) Pagos de créditos	
d) Compras por internet	
e) Pago de créditos	
f) Cambio de dólares	
g) Pago de servicios	
h) Pago de bienes y servicios	
i) TOTAL	

85. ¿ALGUNA VEZ SOLICITO CREDITOS DE FORMA VIRTUAL?

SI		NO	98	No sabe	99
----	--	----	----	---------	----

86. ¿VERIFICA EL SALDO DE SU CUENTA BANCARIA EN SU CELULAR?

SI		NO	
----	--	----	--

87. ¿COMO IDENTIFICA SI UN ESPACIO VIRTUAL ES SEGURO?

SERVICIO	USO
a) Por el símbolo de seguridad en el URL	1
b) Por el conocimiento de las páginas oficiales	2
c) Por avisos de los bancos sobre estafas	3
d) Por comparación	4
e) Otros(especificar)	5

88. ¿CONOCE LOS RIESGOS DE LOS CREDITOS INFORMALES?

SI		NO	98	No sabe	99
----	--	----	----	---------	----