



# Dinero móvil en el Perú: Evaluando la oportunidad

Enero del 2015

# Acerca de InterMedia

---

Intermedia es una consultora global e independiente, que se especializa en la investigación y la evaluación estratégica. Desde 1995, solamente nuestra investigación cuantitativa y cualitativa a involucrado a más de 1,4 millones de encuestados en más de 100 países, incluyendo algunos de los lugares más desafiantes del mundo.

Nuestros clientes incluyen agencias de desarrollo internacional y fundaciones filantrópicas, medios de comunicación, agencias de gobierno involucradas en la comunicación estratégica y en la resolución de conflictos y empresas comerciales.

Ayudamos a nuestros clientes a entender y a mejorar el impacto de la política, de los programas y de la inversión en los entornos económicos, sociales y tecnológicos del siglo 21 que evolucionan rápidamente.

InterMedia se encuentra en Washington, D.C. y en Nairobi. <http://www.intermedia.org/>

## Acerca del Programa de Dinero Móvil para los no bancarizados (MMU) de la Asociación GSM (GSMA)

---

El Programa de Dinero Móvil para los no bancarizados (MMU, por sus siglas en inglés) de GSMA trabaja para acelerar el crecimiento de los servicios de dinero móvil comercialmente viables y alcanzar de ese modo una mayor inclusión financiera.

En los países en desarrollo, 2,5 mil millones de personas están “no bancarizadas” y tienen que depender del dinero en efectivo o de los servicios financieros informales, que son por lo general inseguros, inadecuados y costosos. La infraestructura bancaria tradicional “física” está luchando para hacer que el modelo de negocio funcione para atender a los clientes de bajos ingresos, particularmente en las áreas rurales. Sin embargo, más de mil millones de estas personas tienen acceso a un teléfono celular, lo que puede proveer la base para extender el alcance de los servicios financieros como los pagos, las transferencias, los seguros, los ahorros y el crédito.

Desde el año 2009, MMU ha estado apoyando los servicios de dinero móvil para proveer servicios financieros convenientes, seguros y económicos a las personas que carecen de ellos, aumentando así la inclusión financiera. Hacemos esto a través de una participación estrecha con los proveedores de dinero móvil, suministrando a la industria móvil con las herramientas y los conocimientos para ayudar a que su utilización escale de manera sostenible y también apoyamos la creación de medios regulatorios favorables para facilitar la inclusión financiera digital. El programa también apoya a los operadores de dinero móvil a implementar la interoperabilidad de los servicios de dinero móvil y a

ampliar el desarrollo del ecosistema digital al facilitar la integración de terceros a los esquemas de dinero móvil.

El programa de MMU tiene el apoyo de la Fundación de Bill & Melinda Gates, de la Fundación MasterCard y de Omidyar Network.

Para mayor información, visite la página web [www.gsma.com/mmu](http://www.gsma.com/mmu)

## Autores

---

Tim Cooper, Consultor, InterMedia

[coopert@intermedia.org](mailto:coopert@intermedia.org)

Michelle Kaffenberger, Consultora, InterMedia

[kaffenbergem@intermedia.org](mailto:kaffenbergem@intermedia.org)

Scott Gardner, Director de Investigación, InterMedia

[gardners@intermedia.org](mailto:gardners@intermedia.org)

Míreya Almazán, Dinero Móvil para los no bancarizados, GSMA Móvil para el desarrollo

[malmazan@gsma.com](mailto:malmazan@gsma.com)

Este estudio sobre el desarrollo del dinero móvil en el Perú se realizó con el financiamiento del Programa de Dinero Móvil para los no bancarizados de GSMA. La investigación en el Perú la realizó InterMedia con ABC Marketing, en conformidad con las normas del Código Internacional ICC/ESOMAR para la Investigación Social y de Mercados (<http://www.esomar.org/index.php/codes-guidelines.html>).

Todos los materiales y los datos de este estudio son propiedad de GSMA, pero los hallazgos y las conclusiones que se presentan en este informe pertenecen a los autores y no necesariamente reflejan las posiciones o políticas de GSMA.

## Índice

Resumen Ejecutivo: Oportunidad del dinero móvil en el Perú.....	5
Introducción .....	9
Análisis de los <i>focus groups</i> del consumidor: actividades financieras .....	11
Recibiendo ingresos.....	11
Pagando los gastos.....	14
Ahorrar y pedir prestado .....	17
Uso de sucursales del banco y de agentes bancarios .....	19
Análisis de las entrevistas detalladas a los beneficiarios de Juntos .....	22
Uso del teléfono celular .....	22
Participación del programa Juntos .....	23
Recibiendo y accediendo a los pagos .....	24
Otras fuentes de ingreso .....	26
Metodología.....	29
<i>Focus groups</i> de los consumidores .....	29
Entrevistas en profundidad del Programa Juntos.....	31

# Resumen Ejecutivo: Oportunidad del dinero móvil en el Perú

---

La oportunidad para el dinero móvil y otros servicios financieros digitales en el Perú es significativa. Mientras una gran proporción de los hogares ya están bancarizados, sobre todo en las áreas urbanas, la mayoría está sub-atendida por los servicios financieros formales e informales que existen. En el año 2013, la aprobación de las normas que permiten a las instituciones no bancarias a emitir dinero electrónico, junto con los bajos niveles de titularidad de una cuenta formal y los altos niveles de entrada de los teléfonos celulares entre los adultos no bancarizados, han preparado una base para el desarrollo y la adopción de los servicios financieros digitales en el Perú. Sin embargo, aún falta mucho para cubrir las necesidades de los servicios financieros de los consumidores peruanos.

La investigación cualitativa resumida en este informe identifica las dificultades principales en la vida financiera diaria de los consumidores en el Perú y provee percepciones sobre las experiencias de los beneficiarios del pago social del programa Juntos, una iniciativa de transferencia condicionada de dinero en efectivo para madres que viven en pobreza extrema. Los participantes del estudio representan una gama de grupos socioeconómicos de cuatro regiones diversas del Perú (Lima, Junín, Cusco y Piura). Conjuntamente, los hallazgos de la investigación proveen una mirada a la oportunidad que tiene el dinero móvil en el Perú, aunque los proveedores deberán considerar estas percepciones solo como un aporte potencial para sus estrategias de mercadeo y segmentación.

De varias maneras los hallazgos de la investigación repiten lo que hemos visto en otros mercados emergentes del mundo, que están fuertemente basados en el dinero en efectivo.

- **Muchos de los consumidores bancarizados retiran sus fondos para hacer transacciones en efectivo.** Los pagos digitales son la excepción más que la norma para la mayoría de los grupos socioeconómicos de este estudio.
- **Para los consumidores la seguridad es primordial.** Los consumidores reportaron estar preocupados por la seguridad cuando cargaban dinero en efectivo, especialmente después de retirar los fondos de los agentes o de las sucursales bancarias. Muchos participantes del estudio también expresaron sus preocupaciones por la falsificación de los billetes y de los cheques.
- **Las comisiones de mantenimiento de las cuentas bancarias disuaden al usuario.** Los consumidores expresaron estar insatisfechos con las actuales comisiones de mantenimiento o las percibidas mensualmente, que consumen sus saldos ganados con esfuerzo.
- **Los consumidores de los grupos socioeconómicos bajos y de las áreas rurales suelen estar desatendidos por el sector formal de los servicios financieros.** Es más probable que los consumidores urbanos de los grupos socioeconómicos más altos estén bancarizados y usen una variedad de servicios financieros formales.

- **La proximidad a los cajeros automáticos líquidos hace que la banca sea más conveniente y accesible.** Los hogares rurales están ubicados por lo general lejos de los cajeros automáticos, lo que hace que los servicios financieros formales sean menos atractivos. Los participantes asalariados de las áreas rurales reportan que tienen que viajar hasta por varias horas para cobrar los ingresos que fueron depositados en sus cuentas bancarias.
- **La mayoría de los propietarios de negocios pequeños y aquellos que dirigen micro empresas reciben pagos y hacen transacciones en efectivo.** Los pagos de la cadena de suministros para los negocios pequeños aún siguen realizándose mayormente en efectivo pero son menos eficientes que las transacciones digitales.

Sin embargo, más allá de estas percepciones más comunes, hay otros hallazgos interesantes que pertenecen únicamente al mercado peruano:

- **Los pagos de servicios públicos se hacen con alta frecuencia y por un gran segmento de la población.** La mayoría de los peruanos paga sus cuentas mensual o bimensualmente, tanto en el área rural como en la urbana. Para muchos peruanos, el proceso del pago de cuentas es relativamente rápido y asequible, debido a la gran cantidad de lugares de pago accesibles. Sin embargo, para aquellos que viven en áreas más remotas, el tiempo y el costo del viaje a los lugares de pago es una dificultad general.
- **La mayoría de los consumidores ya está familiarizado y se siente cómodo haciendo transacciones en los agentes bancarios.** Los bancos tienen una gran red de agentes establecidos en el Perú y es bien común para la mayoría de los grupos que se usen para pagar las cuentas y hacer depósitos y transferencias de fondos. Los participantes urbanos de los grupos socioeconómicos de ingresos medios, usan principalmente los agentes, así como lo hace la mayoría de los participantes rurales, con la notable excepción de la ciudad del Cusco, en donde los participantes estaban muchos menos familiarizados con los agentes.
- **Aunque los agentes son comunes, la falta de liquidez y la inestabilidad del sistema pueden hacer que sea difícil completar las transacciones en ellos.** La red de agentes existentes necesita fortalecerse, sobre todo en las áreas rurales.
- **Las actividades de remesas domésticas no se reportaron como algo común.** Algunos de los encuestados reconoció el envío o la recepción de dinero como parte de sus ingresos o gastos mensuales. Los pocos que sí reportaron la actividad de remesas domésticas usaron el sistema bancario para depositar los fondos o entregaron el dinero en persona. Esta es un área que vale la pena investigar más.

Para los participantes del programa Juntos, la mayoría de los cuales son mujeres de los grupos económicos más bajos, los hallazgos de la investigación indican que:

- **Todos los participantes del estudio tienen acceso a un teléfono celular.** Casi todos reportaron tener un celular y un número pequeño de los participantes reportó que tenían acceso a los teléfonos de sus esposos o que estaban planeando comprarse uno pronto.

- **La mayoría de los participantes no usa regularmente SMS o servicios de valor agregado en sus teléfonos.** Esto está influenciado por los bajos niveles de alfabetización y el entendimiento limitado de la funcionalidad del teléfono. Los niños juegan un rol importante en enseñarles a sus padres como usar las funciones básicas de sus teléfonos.
- **Algunos beneficiarios dejan que sus saldos se acumulen antes de retirar sus beneficios.** Este hallazgo es en cierto modo contrario a lo que la industria oye de los programas del gobierno de pago a personas, en el que la mayoría de los beneficiarios retiran inmediatamente todo su pago.
- **Otras fuentes de ingreso pueden ser esporádicas y estacionales,** así que el programa Juntos provee un grado de estabilidad a los ingresos. El pago mensual de 100 soles (~USD 34) del programa se usa principalmente para mantener a los niños, pero para muchos este dinero no es suficiente.
- **Los costos directos e indirectos para acceder a los fondos son puntos críticos importantes y varían de acuerdo a las regiones.**
  - o En Junín, los encuestados reportaron que viajaban a puntos de acceso centrales o temporales establecidos por el programa Juntos, en donde era normal hacer colas por una o dos horas.
  - o En Piura, la mayoría de participantes declararon que cobran sus pagos usando una tarjeta en un cajero automático recientemente instalado y que esto les representa un ahorro significativo de tiempo.
  - o En Cusco, todos los participantes reportaron haber cobrado sus pagos en la sucursal del Banco de la Nación. El viaje crea costos directos e indirectos a los beneficiarios, que incluyen el pago del transporte, el tiempo de viaje y el hacer cola en las sucursales.
- **En general no se reportaron dificultades para realizar los pagos de los servicios públicos, pero faltan mecanismos para pagar las pensiones escolares y para gestionar el movimiento de efectivo.** La mayoría de los participantes reportó que pagaba regularmente las pensiones del colegio de sus hijos directamente a los profesores y en efectivo. El ingreso agrícola esporádico y estacional hace que los ahorros y que el movimiento de efectivo sea una necesidad financiera importante para este segmento de la población. La mayoría de los encuestados ahorra su dinero de manera informal, en sus casas más que en el banco.

Aunque se necesita mucha más investigación cualitativa y cuantitativa para evaluar la verdadera demanda de los servicios financieros móviles en el Perú, las siguientes perspectivas tienen varias inferencias para el dinero móvil:

- **Una estrategia nacional podría no funcionar en este mercado debido a las necesidades altamente variables de los segmentos rurales y urbanos y de aquellos que se encuentran en los grupos socioeconómicos altos y bajos.** Los proveedores de dinero móvil deberían evaluar las estrategias de mercadeo y de comunicación en las distintas

partes del país y de los grupos demográficos, ya que lo que resuena en Lima podría no resonar en Piura.

- **Los servicios de pagos de facturas móviles podrían ser convenientes en las áreas rurales, pero tendrían que vencer completamente a las otras alternativas para proveer un gancho irresistible para el dinero móvil.** Sin embargo, dado el tamaño de la oportunidad en términos de volúmenes de pago de cuentas, es algo que definitivamente vale la pena explorar. Por ejemplo, incluir no sólo el pago de servicios sino expandirse hasta el pago de las pensiones escolares podría ser un diferenciador.
- **Los productos de ahorros y de gestión de dinero móviles podrían ser una alternativa atractiva para ahorrar dinero en casa** si los proveedores pueden superar las barreras de la confianza y ofrecer incentivos financieros para mantener los saldos. La investigación reveló una demanda insatisfecha para los instrumentos de ahorro.
- **Una red de agentes ubicuo, estable y líquido es indispensable para cualquier esquema de dinero móvil introducido en el Perú,** sin importar la gama de productos que se ofrezcan. La red actual de sucursales, de cajeros automáticos y de agentes debería apalancarse, en lo posible, pero esta infraestructura no es lo suficientemente densa o ubicua para soportar un esquema de dinero móvil a escala. Los canales de distribución de tiempo aire de los operadores móviles pueden ser un complemento importante para los canales existentes de retiro e ingreso de efectivo.



# Introducción

---

El programa de Dinero Móvil para los no bancarizados (MMU) de GSMA le encargó a InterMedia realizar un estudio cualitativo que identifique las dificultades principales que experimentan los peruanos cuando envían, reciben o guardan dinero. Los hallazgos del estudio informarán sobre el desarrollo de los servicios de dinero móvil que podrían permitir transacciones financieras rentables, seguras y convenientes. Estos servicios podrían variar desde el envío y la recepción de valores en una cuenta digital, el pago de cuentas, la recepción de pagos del gobierno hasta transacciones de valor agregado, como son los productos de ahorro y los servicios de pago para comerciantes.

El estudio estuvo formado por dos partes separadas pero complementarias. El primer componente usó *focus groups* –o grupos focales– de consumidores peruanos para investigar las oportunidades del mercado para el desarrollo de los servicios de dinero móvil. El estudio se centró en la propiedad de teléfonos celulares, en el uso y alfabetización móvil y buscó entender las conductas y las oportunidades financieras actuales, así como los beneficios y las barreras para el desarrollo y la adopción de servicios de dinero móvil. El segundo componente del estudio se concentró específicamente en el programa de transferencia condicionada de dinero en efectivo Juntos. Una serie de entrevistas detalladas a los receptores de los pagos revelaron puntos críticos asociados con la recepción de los pagos y el acceso a los fondos y la posibilidad de los servicios de dinero móvil para abordar estas dificultades.

En el año 2013, la aprobación de las normas que permiten a las instituciones no bancarias a emitir dinero electrónico, junto con los bajos niveles de titularidad de una cuenta formal y los altos niveles de entrada de los teléfonos celulares entre los adultos no bancarizados, ayudaron a preparar una base para el desarrollo y la adopción de los servicios financieros digitales en el Perú.<sup>1</sup> Los últimos cálculos reportan un aproximado de 17 millones de adultos no bancarizados o sub-bancarizados en el Perú, de los cuales 70% tiene un teléfono celular.<sup>2</sup> El mercado de dinero móvil del Perú aún está emergiendo, pero tiene potencial para estimular el crecimiento económico, que incluye dar acceso a las poblaciones no bancarizadas a servicios financieros asequibles.

## *Componente #1: focus groups del consumidor*

Las discusiones de los *focus groups* investigaron el escenario competitivo para los pagos –transacciones persona a persona (P2P), remesas domésticas y el pago de cuentas– y ahorros entre los consumidores peruanos. Al entender los servicios y productos formales e informales que los peruanos usan actualmente para manejar sus finanzas y realizar sus transacciones, la investigación

---

<sup>1</sup> GSMA Intelligence (Febrero del 2014), “Visión general del país: Perú”, disponible en: <https://gsmaintelligence.com/files/analysis/?file=140224-peru.pdf>

<sup>2</sup> Ibid.

identificó los puntos críticos y las deficiencias del servicio en las ofertas actuales, así como, las oportunidades de mercado para que el dinero móvil cubra estas necesidades.

Los *focus groups* también exploraron qué está impulsando a que la demanda de los servicios financieros sea más amplia, incluyendo la frecuencia y las razones para enviar, recibir y almacenar dinero, así como los pagos de cuentas, las remesas y los ahorros. Además, los *focus groups* exploraron los criterios principales que usan los consumidores para decidir cómo enviar, recibir y guardar sus fondos, incluyendo el costo, la seguridad, la conveniencia y la confianza. En la medida de lo posible dentro de un estudio cualitativo pequeño, también buscó entender las diferencias entre los grupos socioeconómicos e identificar las tendencias que pudieran informar sobre el diseño y el entendimiento del dinero móvil.

### *Componente #2: Entrevistas a los participantes del programa Juntos*

El programa peruano de transferencia condicionada de dinero Juntos, implementado en el año 2005, da dividendos mensuales a las madres (casadas o solteras) que viven en extrema pobreza, que envían a sus hijos a la escuela y que los llevan a sus controles médicos habituales. El sistema para enviar las transferencias puede ser ineficiente y costoso, tanto para el gobierno como para los beneficiarios. Además, el programa tiene problemas para llegar a todas las municipalidades involucradas y para asegurarse de que la persona correcta recibe el pago y de que sea capaz de controlar como lo gasta. El dinero móvil tiene el potencial de reducir la corrupción, establecer sistemas más transparentes y reducir los costos de estas transacciones.<sup>3</sup>

Se realizaron entrevistas en profundidad con los beneficiarios del programa Juntos para investigar el uso de sus teléfonos celulares, los patrones de recepción y gasto de los pagos de Juntos, así como las conductas financieras más amplias.

---

<sup>3</sup> Ibid.

# Análisis de los *focus groups* del consumidor: actividades financieras

---

El siguiente análisis de las actividades financieras se basa en las discusiones de los *focus groups* realizados a peruanos bancarizados y no bancarizados de los grupos económicos B, C y D.<sup>4</sup> Los *focus groups* se llevaron a cabo tanto en lugares urbanos como rurales y brindaron una perspectiva sobre las dificultades que experimenta un amplio sector de la población peruana.

## Recibiendo ingresos

Los participantes de los *focus groups* recibieron sus ingresos de una variedad de fuentes que incluyen la remuneración de un empleo fijo, un trabajo independiente con ingresos variables, el ingreso del esposo, una pensión o un pago de apoyo social del gobierno. Varios de los participantes fueron estudiantes que dependían de sus familias para recibir un ingreso para financiar sus estudios.

---

**Muchos trabajadores de las áreas rurales y más pobres trabajan en agricultura, criando ganado o dirigiendo microempresas y reciben la mayoría de sus ingresos en efectivo.**

---

En las áreas urbanas, los participantes recibieron sus ingresos principalmente de un trabajo independiente o de un trabajo con salario fijo, aunque el trabajo independiente era un poco más común. En comparación con aquellos de los grupos socioeconómicos bajos, los receptores de los grupos socioeconómicos altos reportaron mayoritariamente que tenían un trabajo que les proveía de un salario invariable que era depositado mensualmente directamente en sus cuentas bancarias. Sus empleadores les pidieron que tuvieran una cuenta bancaria para recibir estos fondos y que especificaran el banco de su preferencia. Sin embargo, hubo algunos participantes a los que se les pagó directamente en efectivo y por cheque. En las áreas rurales, la mayoría tiene trabajos independientes y trabajan en agricultura o criando ganado, sobre todos aquellos del grupo socioeconómico D.

*“Aquí todos viven de la agricultura y de los animales” (Masculino, NSE D, área rural, Piura)*

*“[Recibo mi ingreso] de algunas consultorías que le doy a empresas.” (Femenino, NSE B, área urbana, Lima)*

---

<sup>4</sup> Asociación peruana de empresas de investigación de mercados (APEIM), Pirámide socioeconómica de la población año 2013. Los niveles socioeconómicos (NSE) oscilan de A-E, siendo A la parte superior de la pirámide y E la parte inferior.

Tanto en las áreas urbanas y rurales, los trabajadores independientes reciben sus ingresos en efectivo por los bienes que venden o por los servicios que ofrecen. Se reportó una gran variedad de actividades comerciales independientes, incluyendo el suministro de servicios de taxi con motos, la administración de tiendas, la venta de caramelos y la manufactura y venta de artesanía. Los niveles de ingreso variaron dependiendo de la actividad del día.

*“Cuando recojo limones, los vendo los martes, pero algunas veces no recojo ningún limón en una semana o en dos semanas y hasta en un mes.” (Masculino, NSE D, área rural, Piura)*

También existen diferencias de género en las fuentes de ingresos. Muchas mujeres reportan que reciben los ingresos de sus esposos, además de recibirlos de otras fuentes de ingreso, como de la administración de un negocio pequeño.

Otras fuentes de ingreso mencionadas por los participantes incluyeron la recepción de remesas internacionales, generalmente de los miembros de la comunidad global de diásporas, que envían dinero a sus familiares en el Perú.

*“[Recibo] una remesa del extranjero.” (Femenino, NSE C/D, área urbana, Lima)*

*“Remesas depositadas en Western Union.” (Femenino, NSE B, área urbana, Lima)*

Un número pequeño de participantes reportó recibir pagos del gobierno. Uno recibió una pensión por viudez y el otro por orfandad y ambas fueron depositadas en cuentas bancarias. Un número de participantes femeninas declararon haber recibido ingresos de sus esposos directamente en efectivo y los estudiantes que sus ingresos dependen de sus familias.

Tanto en las áreas urbanas y rurales, los trabajadores independientes reciben los pagos en efectivo. Muchos de los que reciben un ingreso en efectivo reportaron que prefieren esa forma, tal vez porque era a lo que estaban acostumbrados y les daba flexibilidad y control sobre cómo gastar su dinero. Por ejemplo, un participante estaba preocupado de que su dinero depositado en un banco se usara automáticamente para pagar un préstamo bancario.

Aquellos que reciben sus ingresos en una cuenta bancaria dijeron que era la mejor manera de recibir su pago por la habilidad de los bancos de administrar efectivamente su dinero. Sin embargo, hubo participantes que no confiaban en los bancos y un participante que se quejaba de que el banco le había robado su dinero. Algunos de los participantes reportaron que habían recibido regularmente el pago de sus ingresos por medio de cheques, pero expresaron su preferencia por recibir sus ingresos directamente en sus cuentas bancarias.

*“Me pagan con cheque, sería mejor si lo depositaran en una cuenta... así no tendría que ir al Banco de la Nación en el Cusco y evitaría las [colas], ya que con una tarjeta puedo sacar dinero de cualquier parte.” (Masculino, NSE C, área urbana, Cusco)*

En general, la mayoría de participantes dijo estar satisfecho con el método con el que reciben sus ingresos actualmente. Aquellos que reciben efectivo a través de sus negocios expresan que es conveniente y fácil. Aquellos que reciben sus salarios en una cuenta bancaria dicen que los agentes son comunes y fáciles de encontrar y por lo general es fácil retirar el dinero. Sin embargo, esto no significa que estos métodos no puedan mejorarse. A menudo las personas se sienten insatisfechas porque les faltan alternativas mejores, puede ser que el método que estén usando sea “el mejor que está disponible” y por lo tanto, están satisfechos con el en relación con las alternativas.

---

**Aunque hay altos niveles de satisfacción de las formas como se recibe el ingreso actualmente, ya sea directamente en una cuenta bancaria, en efectivo o por cheque, esto no significa que los peruanos no estén preparados para intentar algo nuevo.**

---

### **Preocupación sobre la seguridad**

En general, la seguridad fue una preocupación significativa entre los participantes cuando reciben sus pagos en efectivo o cuando deben movilizarse para hacer un depósito o un retiro de efectivo. Se percibió al banco como un lugar seguro para almacenar dinero.

---

**Los temas de seguridad cuando se carga dinero en efectivo fueron comunes en todos los grupos socioeconómicos y tanto en hombres como en mujeres.**

---

*“No podría caminar con mi dinero al saber como está la seguridad pública ahora en el Perú.” (Femenino, NSE B, área urbana, Lima)*

*“Prefiero estar en el banco por mi seguridad y la de mi familia”. (Femenino, NSE B, área urbana, Lima)*

*“El banco da miedo con todo [lo que] se ve en la televisión, en la radio, los asaltos...hay mucha desconfianza.” (Masculino, área rural, NSE C/D, Piura)*

*“Te persiguen porque saben cuanto dinero tienes. Cuando vas al pueblo te persiguen.” (Masculino, área rural, NSE C/D, Piura)*

*“Ahora hay personas que miran si recibes dinero y luego te empiezan a seguir para atacarte.” (Masculino, área rural, NSE C/D, Piura)*

### **Falsificación de dinero y cheques y clonación de tarjetas**

Recibir billetes falsos o falsificados fue una preocupación tanto para los individuos independientes que reciben dinero en efectivo de los pagos de los clientes, así como para los que retiran dinero de un cajero automático o de un agente. También recibir cheques

falsificados o sin fondos de los clientes de los pequeños negocios fueron algunas de las preocupaciones. Aquellas personas que reciben su dinero en una cuenta bancaria también estaban preocupadas de que su tarjeta pueda ser clonada y sugirieron que las tarjetas deberían tener un chip con la información personal de identificación para resolver este riesgo.

*“Creo que cada tarjeta debería tener algún tipo de chip que te identifique para evitar este tipo de cosas.”*  
(Femenino, NSE C, área urbana, Piura)

### Movilizarse y hacer colas

Los participantes de las áreas rurales reportaron haber tenido que viajar hasta por seis horas para cobrar sus ingresos que fueron depositados en sus cuentas bancarias y que no conocían ningún agente bancario que estuviera más cerca de ellos. También hubo preocupación sobre el tiempo de hacer cola para realizar un retiro de un banco o de un cajero automático. Esto sucedía particularmente cada día 15 o 30 del mes. En un caso se reportó que esto duró hasta 6 horas.

*“Esperar en el banco es una pérdida de tiempo mientras haces cola.”* (Masculino, NSE C/D, área rural, Piura)

*“Como vivimos en un área rural donde no hay bancos, necesitamos viajar y gastar dinero. El problema principal es que no hay un banco cerca.”* (Femenino, NSE D, área rural, Piura)

### Pagando los gastos

Los participantes de los grupos focales completaron una actividad grupal en la cual tenían que esquematizar sus pagos en un rango de gastos comunes. Esta información nos brindó conocimiento sobre la frecuencia de los pagos, los modos de transporte que se usa para realizar los pagos y el tiempo de viaje, así como los costos. Los datos claves agregados de todas las discusiones grupales se presentan en las siguientes tablas.

#### Frecuencia de pago

Gastos	Frecuencia del pago
Alquiler	Mensual
Servicios	mensual a bimensual
Alimentos	mensual a bimensual
Vestimenta	de 2 a 8 meses
Educación	diario hasta cada 3 meses
Salud	cuando es necesario
Envío de remesas	no se reportó
Diversión (discoteca, café, parques, bulevares)	quincenal a mensual o bimensual

Los alimentos y la diversión se reportaron como los gastos más frecuentes. Los pagos de salud se hicieron según como se fueron necesitando y los pagos de las cuentas de servicios y el alquiler por lo general se hicieron mensual o bimensualmente. Los gastos relacionados con la educación osciló en una frecuencia diaria y de hasta tres meses. Esto indica que los participantes incluyen en sus gastos diarios el transporte hacia y desde la escuela o universidad, así como un pago menos frecuente para vestimenta, uniformes de colegio y la matrícula escolar.

### *Medio de transporte usado para pagar los gastos*

<b>Gastos</b>	<b>Medio de transporte</b>
Alquiler	Recogido de la casa, en taxi, en carro
Servicios	A pie, en taxi, en carro
Alimentos	A pie, en mototaxi, en carro
Vestimenta	A pie, en mototaxi, en carro, en bus
Educación	En taxi, en carro, en bus
Salud	A pie, en taxi, en carro
Envío de remesas	No se reportó
Diversión (discoteca, café, parques, bulevares)	A pie, en taxi, en carro, en bus

El pago del alquiler, para algunos, era recogido de sus casas o los pagaban al arrendador que vive en la misma propiedad, por lo tanto, no implicaba ningún viaje. Los participantes de los grupos socioeconómicos altos reportaron más comúnmente que usaban un taxi o su carro propio, particularmente para comprar los alimentos y para hacer los pagos de los servicios. Para otros, los medios más comunes para pagar todos los tipos de gastos eran a pie, en mototaxi o en bus.

### *Tiempo de viaje para pagar los gastos*

<b>Gastos</b>	<b>Tiempo de viaje(lugares urbanos)</b>
Alquiler	de 0 a 30 minutos
Servicios	de 5 a 300 minutos
Alimentos	de 10 a 60 minutos
Vestimenta	de 25 a 120 minutos
Educación	de 15 a 120 minutos
Salud	de 5 a 60 minutos
Envío de remesas	No se reportó
Diversión (discoteca, café, parques, bulevares)	de 10 a 30 minutos

El tiempo de viaje usado para realizar los pagos varía ampliamente, con un participante del área rural de Piura que reportó haber viajado cinco horas para pagar los servicios. Para la mayoría de los gastos mencionados arriba, varios participantes gastaron una cantidad de tiempo de viaje significativa para realizar los pagos. Parece ser una regla general que mientras más tiempo pases viajando en cualquier medio de transporte, aparte de caminar, el costo de viaje es más alto.

---

**Aquellos que viven en las áreas rurales más remotas pueden invertir un tiempo considerable viajando para realizar los pagos de servicios.**

---

### *Costos del viaje para pagar los gastos*

<b>Gastos</b>	<b>Costos de viaje (lugares urbanos)</b>
Alquiler	S/. 0 a 6
Servicios	S/. 0 a 25
Alimentos	S/. 0 a 6
Vestimenta	S/. 2 a 12
Educación	S/. 0 a 8
Salud	S/. 0 a 8
Envío de remesas	No se reportó
Diversión (discoteca, café, parques, bulevares)	S/. 0 a 10

El ejercicio del gasto identificó el ahorro potencial de tiempo y de costos para los consumidores si es que fueran capaces de realizar pagos remotos de los servicios como el alquiler, los servicios y las pensiones asociadas con la educación. Con relación al tiempo de viaje, los costos más altos fueron más comunes para los participantes de las áreas rurales.

### *Pago de remesas*

Es importante resaltar que el ejercicio no encontró casos reportados de envío de remesas, lo que indica que en el Perú no es una práctica tan común como lo es en otros países en donde los servicios de dinero móvil han tomado vuelo. Sin embargo, esto necesita interpretarse cuidadosamente, ya que hubo reportes de transferencias bancarias individuales a familiares por medio del banco y algunos participantes del área rural reportaron haber usado una agencia para recibir remesas.

Una participante mujer del área rural de Huancayo reportó recibir un depósito mensual en su cuenta bancaria de su esposo que está en Lima. Similarmente, un participante hombre que



vive en Lima reportó hacer depósitos de dinero en una cuenta bancaria para que su esposa, que vive lejos, pueda tener acceso al dinero.

*“Mi esposa está lejos y cuando necesita dinero le hago un depósito en su cuenta.”(Masculino, NSE C/D, área urbana, Lima)*

## Prioridades de gasto

Luego del ejercicio del gasto se continuó en los *focus groups* con una discusión que se enfocó en cómo los participantes priorizaban sus ingresos para afrontar sus gastos. Para la mayoría de los participantes de los grupos socioeconómicos altos, el ingreso se usó principalmente para pagar las cuentas y para pagar las tarjetas de crédito, que cubrían la comida y los productos para la casa, el alquiler, los servicios, los teléfonos celulares y las pensiones y gastos de educación. Las cuentas regulares incluyeron la electricidad, el agua, el teléfono, el internet y el cable.

---

**Los pagos en efectivo dominan las transacciones de los gastos.**

---

Para los participantes de los grupos socioeconómicos bajos, la primera prioridad fue la comida. Si aún quedaba dinero después de haber cubierto este gasto, se reportó con frecuencia que el dinero se usaría para las compras menos frecuentes como la vestimenta, el entretenimiento y para ahorrarlo. También fue una prioridad usar el ingreso para invertirlo en el negocio.

*“Recibo el dinero, se lo doy a mi esposa para que lo invierta en la tienda y luego paga los costos” (Masculino, NSE C, área urbana, Piura)*

*“Lo primero que hago es comprar las vitaminas y la comida concentrada para mi ganado.” (Masculino, NSE C, área rural, Cusco)*

La mayoría de los gastos se pagan en efectivo usando el ingreso que se recibió directamente en efectivo o que se retiró del banco o de un agente o de un cajero automático. Las personas que usaron los cajeros automáticos reportaron que sus tarjetas se atracaron y que el cajero no tenía fondos.

*“El día que me pagan, pago mis cuentas, antes que nada retiro el dinero de un agente bancario o de un cajero automático. Finalmente pago todas mis cuentas.” (Femenino, NSE C, área urbana, Piura)*

## Ahorrar y pedir prestado

Se reportó una amplia cultura de ahorro, aunque no era posible para todos ahorrar. Todos los participantes del grupo socioeconómico B reportaron que

---

**Se reportó una amplia cultura de ahorro, pero algunos perciben que ahorrar en un banco es costoso por las comisiones.**

---

ahorraban y la mayoría lo hacía en un banco, los otros guardaban el efectivo en la casa.

*“El aborro es parte de nuestras vidas y de los que queremos para un futuro lleno de gastos inesperados.” (Femenino, NSE B, área urbana, Lima)*

*“Generalmente pongo mi cuenta en un depósito a plazo fijo.” (Femenino, NSE C, área rural, Cusco)*

A pesar de que varias personas de los grupos socioeconómicos bajos tiene cuentas bancarias formales, la mayoría prefirió ahorra dinero en casa, más que en sus cuentas. Estos grupos generalmente guardan cantidades pequeñas de efectivo en casa, ya sea bajo su colchón o en una alcancía. Algunos dicen que los bancos cobran “comisiones por mantenimiento”, por lo tanto pierden dinero al ahorrar en un banco. Estos grupos dicen que usan sus ahorros para emergencias o para realizar compras una vez al año.

*“Tengo mi dinero en casa porque tengo que pagar una comisión si quiero aborrrarlo en un banco.” (Masculino, NSE D, área rural, Piura)*

*“Guardamos nuestro dinero en una alcancía que rompemos a fin de año” (Masculino, NSE C, área urbana, Piura)*

Para aquellos del grupo socioeconómico C que viven en áreas urbanas, se reportó un nivel de ahorro mayor en un banco. Esto es probable, ya que viven más cerca de una sucursal bancaria y por lo tanto pueden acceder a esta con más facilidad.

*“Tengo una cuenta de ahorros en el banco...Es la forma más segura de guardar tu dinero.” (Femenino, NSE C/D, área urbana, Lima)*

Las billeteras móviles que permiten guardar dinero sin ninguna comisión o que incluso pagan intereses, pueden ser atractivas para este gran grupo de consumidores que actualmente están ahorrando dinero fuera del sistema bancario formal.

También se reportaron ejemplos de mujeres de las áreas rurales y del grupo socioeconómico D que ahorran dinero en grupo. Otra vez, los servicios de dinero móvil tienen el potencial de ser adoptados por estos sectores para guardar fondos de manera segura.

Algunos de los participantes, mayormente los residentes urbanos, hablaron de pedir dinero prestado. La mayoría dijo que se prestaban dinero del banco o de un prestamista de dinero, mientras que algunos dijeron que lo pedían prestado a la familia, sin pagar intereses. Un participante del área rural de Piura reportó que había pedido un préstamo al banco.

## Uso de sucursales del banco y de agentes bancarios

---

**Es común usar agentes bancarios y para muchos, los agentes están en lugares convenientes y accesibles.**

---

La mayoría de los participantes de las áreas urbanas reportó que tenía una cuenta corriente o una cuenta de ahorros en un banco y que en algunos casos tenían ambas.

En las áreas rurales, la titularidad de una cuenta bancaria era menos prevalente, pero aun había participantes en casi todos los grupos que tenían una cuenta. Las cuentas se mantienen generalmente para recibir los salarios o para fines comerciales, para recibir los pagos del gobierno como el abono para la manutención del menor y donde la apertura de una cuenta fue un requisito informado del empleador o del gobierno. Los que tienen cuentas bancarias reportaron que las tenían desde hace 6 meses o desde hasta hace cinco años o más.

*“La empresa en donde trabajo me solicita abrir una cuenta” (Masculino, NSE B, área urbana, Lima)*

En Lima, algunos reportaron tener una cuenta bancaria en dólares americanos para recibir las remesas del extranjero o para hacer pagos en el exterior. Dos grupos de hombres del grupo socioeconómico D, que viven en el área rural de Piura, indicaron que no tenían una cuenta bancaria y lo percibían como costoso, ya que los bancos cobraban comisiones de mantenimiento y pagaban bajos intereses. Un tema destacado fue la devaluación de la moneda, que había llevado a algunos a perder los fondos que tenían ahorrados en el banco.

*“Solías estar seguro en el banco, abí nos [pagaban] 20 por ciento de interés...pero cuando Fujimori dio los paquetazos...no veo mi dinero” (Masculino, NSE D, área rural, Piura)*

Al mismo tiempo, muchos participantes reportaron que el dinero estaría seguro si estuviera en un banco.

*“Una ventaja es la seguridad.” (Masculino, NSE D, área rural, Piura)*

*“No me gusta caminar mucho al banco pero hay mayor seguridad.” (Masculino, NSE C/D, área urbana, Lima)*

Para la mayoría de los grupos fue muy común usar agentes bancarios para depositar o retirar fondos. Los participantes urbanos de los grupos socioeconómicos C y D usan principalmente agentes bancarios, así como la mayoría de los residentes de las áreas rurales. Normalmente visitaban a los agentes de una a cuatro veces al mes para depositar y retirar

efectivo o para pagar las cuentas. La excepción se dio en Cusco, en donde varios de los residentes rurales no sabían acerca de los agentes bancarios y tenían que viajar a los bancos para hacer retiros. También en el área rural del Cusco tener cuentas bancarias era en general menos común.

Hubo una variedad de opiniones sobre los tipos de servicios que un agente bancario podría ofrecer y sobre la diferencia entre un agente bancario y una sucursal principal de un banco. En general, se entendía al agente como un acceso local a un grupo de servicios bancarios de menor escala y no como el servicio total que ofrecían los bancos.

*“[Un agente es] un lugar como una sucursal [de banco] en donde puedes realizar diferentes transacciones de pago que no está exclusivamente dentro del banco” (Femenino, NSE C, área urbana, Cusco)*

### **Ventajas de usar un agente bancario**

Los participantes reportaron que los agentes bancarios son prevalentes y que para muchos están más cerca de sus casas que una sucursal bancaria. Están ubicados en tiendas de abarrotes, en farmacias, en librerías, mientras que las sucursales están en “el centro”. Muchos pueden encontrar un agente en cinco minutos a pie o usando transporte, mientras que ir a una sucursal toma 45 minutos, incluso para los residentes urbanos.

Las ventajas reportadas de usar un agente bancario fueron tener acceso a los servicios de manera rápida y evitar las largas colas que se experimentan a menudo en las sucursales de los bancos.

*“El agente está menos congestionado.” (Masculino, NSE C, área urbana, Piura)*

*“Una vez que escuchas la palabra banco te imagines las largas colas.” (Masculino, NSE C, área urbana, Piura)*

### **Problemas con el uso de agentes bancarios**

Los participantes reportaron estar preocupados por la seguridad al usar los agentes bancarios, especialmente los que están ubicados en áreas abiertas, que no tienen ninguna seguridad. Las sucursales de los bancos se percibieron como lugares más seguros para realizar transacciones. También

se nombró a menudo la liquidez y la inestabilidad del sistema, lo que hacía difícil completar las transacciones en un agente. En Lima, los participantes del grupo socioeconómico B reportaron que usan las sucursales de los bancos en vez que los agentes porque los límites de los agentes eran muy bajos para el tamaño de las transacciones que necesitaban realizar.

---

**La liquidez y la inestabilidad del sistema pueden hacer que sea difícil completar las transacciones en los agentes.**

---

*“Te dicen que las ventas necesitan un poco más de dinero y si puedes regresar en la tarde.” (Masculino, NSE C, área rural, Cusco)*

También se informó que los agentes atienden a los clientes dependiendo del orden en que lleguen, mientras que en un banco, se les da preferencia a los clientes que tienen una cuenta con ellos.

### *Portes del banco y de los agentes bancarios*

Muchos expresaron que los bancos cobran comisiones por las cuentas de ahorros y que había una confusión con respecto a los portes mensuales por mantenimiento de la cuenta, que según algunos no se les explicó claramente cuando abrieron sus cuentas.

---

**Muchos están confundidos por las comisiones y portes impuestos por los bancos y los agentes bancarios.**

---

Hubo opiniones distintas en cuanto a los portes y comisiones pagadas cuando se usaban los servicios de los agentes bancarios. Algunos informaron que un agente no cobra ningún tipo de comisión, mientras que otros mencionaron que los servicios que ellos usan si pagan comisiones. Esto indica el grado de confusión sobre los portes asociados con los diferentes servicios de los agentes, así como la posible inconsistencia de las comisiones que los agentes cobran.

### *Confiar en que otros tengan acceso a las cuentas*

Un grupo de mujeres que vive en las áreas rurales reportó que les dieron acceso a sus cuentas bancarias a otros miembros de la familia. Se informó que la contraseña se compartió entre los esposos para que ambos puedan verificar y acceder a la cuenta. Otros reportaron haber compartido el acceso con sus hijos y hermanos. Por el contrario, los de los grupos socioeconómicos altos de Lima indicaron que manejan personalmente sus cuentas y que no comparten sus contraseñas con nadie.

*“No confío que alguien entre a mi cuenta.” (Femenino, NSE B, área urbana, Lima)*

*“Mi esposo también sabe mi contraseña.” (Femenino, NSE D, área rural, Huancaayo)*

---

# Análisis de las entrevistas detalladas a los beneficiarios de Juntos

---

El siguiente análisis se centra en los beneficiarios del programa de transferencia condicionada de efectivo Juntos. El programa Juntos otorga pagos a las madres que viven en extrema pobreza y que envían a sus hijos a la escuela. A diferencia de las discusiones de los *focus groups* que incluyeron participantes de los grupos socioeconómicos B, C y D, los beneficiarios del pago y las familias beneficiarias de Juntos están clasificados como pobres, basados en el objetivo geográfico, en un cuestionario familiar diseñado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) y en la validación de la comunidad.<sup>5</sup> Por lo tanto están clasificados en el grupo socioeconómico E.

## Uso del teléfono celular

Casi todos los encuestados dijeron que tenían sus propios teléfonos celulares y que lo tenían desde hace tres meses o desde hace varios años.

Para muchos de los participantes fue un reto aprender a usar sus celulares y pocos los usaron no solo para hacer y recibir llamadas. A veces los niños jugaron un papel importante enseñando a sus padres a usar las funciones básicas, como a contestar las llamadas, así como las funciones más avanzadas como a enviar mensajes de texto.

---

**A varios de los beneficiarios de Juntos se les hizo difícil usar un teléfono celular para hacer más que llamadas.**

---

---

<sup>5</sup> Nicola Jones, Rosana Vargas y Eliana Villar (2007), “Trasferencias condicionadas de efectivo en el Perú: Combatiendo la multidimensionalidad de la pobreza y la vulnerabilidad”. Disponible en: [http://www.unicef.org/files/Conditional\\_Cash\\_Transfers\\_In\\_Peru\\_-\\_Tackling\\_The\\_Multi-Dimensionality\\_Of\\_Poverty\\_And\\_Vulnerability.pdf](http://www.unicef.org/files/Conditional_Cash_Transfers_In_Peru_-_Tackling_The_Multi-Dimensionality_Of_Poverty_And_Vulnerability.pdf).

*“No sé cómo usarlo para enviar mensajes, mis hijos me enseñaron.” (Femenino, Juntos, Junín)*

La mayoría de los participantes no usa regularmente el servicio de SMS en sus teléfonos. Afirmaron que es porque no entienden cómo usar la tecnología y muchos no saben cómo escribir el mensaje, lo que implica un nivel de alfabetización.

*“No uso mi celular porque no sé mucho de tecnología. Mi hijo que tiene 14 años usa más los mensajes de texto” (Femenino, Juntos, Piura)*

*“No uso [SMS] porque no sé cómo escribirlos.”(Femenino, Juntos, Piura)*

Algunos también mencionaron que la pantalla y los botones son muy pequeños para leerlos, por lo tanto no pueden escribir un mensaje de texto. Algunos informaron que habían tenido problemas al usar sus celulares porque los auriculares estaban malogrados, viven en áreas en donde no hay cobertura o la red sufrió problemas por las fuertes lluvias o la neblina.

*“En el distrito de San Marcos de Rocchac, la señal es baja y tenemos problemas para llamar al Electro Centro para que la arregle.” (Femenino, Juntos, Junín)*

## Participación del programa Juntos

Los participantes han estado activamente involucrados con el programa Juntos por cuatro o hasta seis años y se acordó universalmente que la participación era beneficiosa. La mayoría indicó que conocían a varios otros, ya sea personalmente o del área, que también estaban inscritos en Juntos, lo que indica lazos comunitarios estrechos. Se reportó que los pagos de Juntos mejoraban en general la calidad de vida ya que contribuían con los costos de la comida de los niños, la educación y cubrían otras necesidades del bienestar del menor.

*“Sí, por mi calidad de vida, yo solía cocinar con leña. Ahora lo hago con una cocina mejorada.” (Femenino, Juntos, Cusco)*

Muchos indicaron que el pago por comida era una necesidad básica que el programa financiaba.

*“Me ayuda a comprarle comida a mis hijos.” (Femenino, Juntos, Cusco)*

*“[Me ayuda] en algunas cosas por ejemplo en los alimentos para mi hijos, educación y salud.” (Femenino, Juntos, Junín)*

También se reportaron más beneficios a las familias, incluyendo el desarrollo de habilidades para el manejo de tiempo. Para algunos dio la oportunidad de poder conocer y hablar con las personas socialmente.

*“De cualquier manera es una ayuda y requiere que seamos más puntuales y responsables.” (Masculino, Juntos, Junín)*

## Recibiendo y accediendo a los pagos

Los pagos de Juntos se recibieron mensualmente o cada dos meses, pero se indicó que eran muy pequeños. Esto ha originado que algunos retiren el dinero con menos frecuencia, permitiendo que pueda crecer en sus cuentas para poder retirar luego una cantidad mayor.

*“El financiamiento es 100 soles al mes y se gasta fácilmente.” (Femenino, Juntos, Junín)*

*“Nosotros lo cobramos cada cinco meses para poder comprar otra cosa porque tú sabes que 100 soles al mes no alcanza.” (Femenino, Juntos, Junín)*

Los participantes reportaron haber recibido los fondos directamente a sus cuentas bancarias, depositados a su nombre y con distintas formas de poder acceder a ellos, dependiendo de su ubicación, las instalaciones disponibles y de su conocimiento y confianza en usar los puntos de acceso más cercanos. La mayoría reportó que decidió personalmente cómo gastar el dinero, con algunas referencias ocasionales cuando la decisión se tomaba de manera conjunta con su pareja o los niños.

---

**Algunos ahorran los pagos por un periodo de tiempo y luego retiran todo el dinero.**

---

## Junín

En Junín, las entrevistas se realizaron en la municipalidad de San Marcos de Rocchac.

Varios de los participantes indicaron que hay un “lugar” en San Marcos de Rocchac cerca a sus casas en donde pueden retirar dinero.

No estuvo claro qué tipo de lugar era, aunque es posible que sea un cajero automático ubicado en un agente bancario (no una sucursal del banco). Se reportó que era conveniente usar esa instalación, aunque a algunos les tomaba hasta dos horas caminar al lugar. También hubo casos en donde se necesitó usar la instalación pero no fue posible o la conexión se había caído debido a la lluvia o a la neblina.

*“Algunas veces es difícil para nosotros poner la clave y no podemos pedir ayudar porque es personal.” (Femenino, Juntos, Junín)*

*“Algunas veces es [difícil] porque la cola llega hasta la aldea de San Marcos de Rocchac debido a la lluvia y a la neblina.” (Femenino, Juntos, Junín)*

---

**Si una instalación remota de pago se queda sin efectivo, el viaje al banco podría durar hasta tres horas y costar hasta 30 soles.**

---



A veces la instalación se queda sin efectivo y los usuarios han tenido que viajar por camión o camioneta a un banco en Huancayo para cobrar sus fondos. El viaje a Huancayo dura de dos a tres horas y se informó que el costo va de ocho a 30 soles.

Hacer cola fue una experiencia común para cobrar sus pagos del banco en Huancayo y hubo reportes de que se ha esperado de una a dos horas para recibir los fondos.

*“En la mayoría de veces que he viajado, hay mucha cola.” (Femenino, Juntos, Junín)*

## Piura

En Piura, las entrevistas se realizaron en Buenos Aires.

Todos los participantes en Buenos Aires, salvo uno, reportaron haber cobrado sus pagos usando una tarjeta en un cajero automático. Se indicó que era fácil y que tomaba de cinco a 10 minutos. Hubo veces en donde hubo cola o una “multitud” en el cajero, pero no se reportó que el pago demorara más de algunos minutos. Nadie reportó haber perdido su número PIN.

Antes de que la instalación del cajero estuviera disponible, los clientes tenían que hacer largos viajes al banco en Morropón para acceder a sus fondos.

*“Lo recibo en el banco, pero ahora tenemos la facilidad de tener algunos cajeros acá y es más fácil recibir nuestras transferencias de dinero... Cuando íbamos al Banco de la Nación de Morropón perdíamos casi medio día parados en la cola.” (Femenino, Juntos, Piura)*

Un participante, que estaba cobrando su pago en el banco de Morropón usando su DNI reportó que había esperado para recibir su tarjeta, la que la ayudaría a cobrar sus pagos del cajero automático local. Encontró colas en la mañana, así que intentó ir por la tarde para evitarlas. El viaje al banco duró 30 minutos y costó 6 soles.

## Cusco

En Cusco, las entrevistas se realizaron en el distrito de Huarcocondo.

Todos los participantes reportaron que cobran sus pagos personalmente en el Banco de la Nación en Izuchaca. El viaje en carro, taxi o bus toma de 10 minutos a tres horas y los costos van de 1,3 a 4 soles.

---

**Hacer colas por largo tiempo era una experiencia común cuando cobraban sus pagos de una sucursal bancaria.**

---

Muchos experimentaron largas colas y esperaron de 20 minutos hasta cinco horas para retirar sus pagos.



Una cola en una sucursal del Banco de la Nación.

Todos los participantes estaban seguros de haber entendido como acceder a sus pagos en el banco, aunque algunos tenían un conocimiento limitado sobre el sistema bancario.

*“No entiendo el banco Multired.” (Femenino, Juntos, Cusco)*

Los participantes en Piura discutieron sobre la viabilidad de que los receptores de Juntos cambiaran sus pagos de una sucursal bancaria a un cajero. La plataforma de pagos móviles tiene el potencial de mejorar la eficiencia del acceso a los fondos para muchos, pero necesitaría estar apoyada por la educación al cliente y una red de agentes con liquidez consistente. La preferencia actual es retirar efectivo antes de gastarlo.

## Otras fuentes de ingreso

Además del pago de Juntos, se reportó que la principal fuente del ingreso familiar venía generalmente de la actividad agrícola o de las microempresas y muchas participantes también dependen del ingreso provisto por sus esposos. La fuente principal de ingreso puede ser irregular, poco frecuente y variable, por ejemplo, una o dos veces al año de las cosechas que se ofrecen y venden. El ingreso recibido depende de la calidad de la cosecha y los participantes deben pagar los costos del viaje y permanecer toda la noche en el mercado, así como preparar su producto para la venta.

---

**En una economía principalmente agrícola, las fuentes principales de ingreso pueden ser poco frecuentes y a menudo varían según la producción de la cosecha.**

---

*“[Recibo este ingreso] una vez al año cuando se cosecha.” (Femenino, Juntos, Junín)*

Hubo situaciones de ingreso familiar regular, por ejemplo, el esposo de una participante que trabajó en una granja y recibió un ingreso mensual. Hubo otros informes de que un esposo recibía un ingreso semanal, pero solo cuando había trabajo disponible. Una mujer informó que recibió dinero de su esposo cuando encontró un trabajo ocasional como obrero.

*“Si está trabajando lo recibo semanalmente, pero si no tiene un trabajo no recibo nada hasta que encuentre uno.” (Femenino, Juntos, Piura)*

Los ejemplos de las microempresas suministrando un ingreso diario incluían la venta de cerveza y otros productos, el cocinar y lavar ropa. En todos los casos, el ingreso se recibía directamente y en efectivo y subsecuentemente los costos de vida se pagaron en efectivo.

La recepción de pagos de remesas no se reportó como algo común. Solo hubo un ejemplo registrado de un participante que recibió un pago de un hijo que vivía lejos de casa. Se recibió otra remesa de un padre que había mandado plata a la madre para que pague el agua y la electricidad. El dinero se entrega bien en persona o se deposita en una cuenta bancaria.

*“Algunas veces me lo envían con algún conocido o lo depositan en el banco.” (Femenino, Juntos, Piura)*

### **Cubriendo los gastos**

El ingreso se gasta principalmente en cubrir los gastos de las necesidades básicas. El dinero se gasta en comida para el hogar y a menudo se hacen las compras diariamente. Los gastos comunes de los hogares incluyen la vestimenta, los zapatos, el agua, la electricidad y las pensiones escolares.

Los participantes de Buenos Aires en Piura, reportaron que podían pagar fácilmente la electricidad, el agua y el colegio desde que los puntos de pago y los colegios estaban ubicados cerca de donde viven.

Los de San Marco de Rocchac, en la municipalidad de Junín, realizaron los pagos de electricidad y agua cerca. También realizaron los pagos regulares de comida, vestimenta y pensiones escolares.

Muchos participantes de todos los lugares declararon que pagan las pensiones escolares directamente a los profesores en el colegio. Por lo tanto, las pensiones escolares pueden tener potencial como un servicio de dinero móvil. Realizar los pagos directamente a través de una cuenta móvil reduciría el uso de efectivo y permitiría que los participantes eviten el movilizarse. Además, si hay una pérdida en el sistema, ya sea porque un profesor se queda con las pensiones de manera inapropiada o cobra pensiones extras que no están autorizadas, el dinero móvil podría ayudar a resolver estos problemas.

## *Ahorrando y gestionando el dinero*

Ahorrar fue importante para varios de los usuarios de Juntos, particularmente para aquellos con ingresos esporádicos. Esto indica que los beneficiarios necesitan administrar su dinero para asegurarse de que tienen lo suficiente para cubrir sus necesidades básicas durante el año, más que ahorrar para una meta a largo plazo o para una emergencia. No se mencionó que hubieran recibido sus ingresos de alguna otra manera que no sea en efectivo o del dinero ahorrado en una cuenta bancaria. Para muchos, retirar el dinero de Juntos parece ser la única interacción que tienen con los servicios financieros formales.

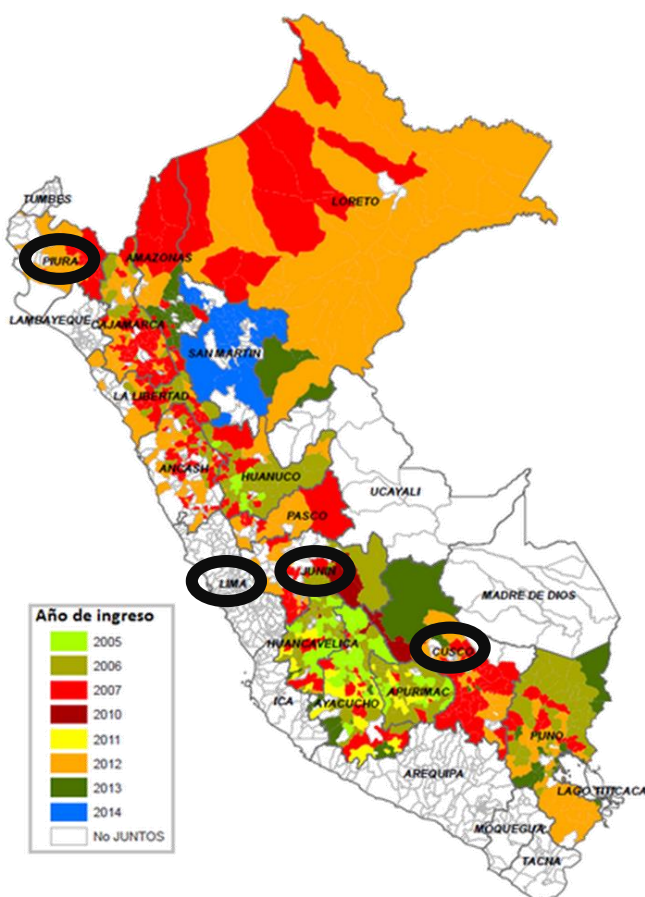
# Metodología

## *Focus groups* de los consumidores

En julio y agosto del año 2014, se realizaron 18 *focus groups* con participantes que representaban grupos demográficos claves en la población peruana. Los grupos incluyeron tanto a participantes bancarizados y no bancarizados y usuarios de distintos proveedores de telefonía móvil (Movistar, Claro y Nextel) con planes de prepago y pospago. Los participantes oscilaban entre los 18 y los 65 años.

Los cuatro lugares de los *focus groups* se seleccionaron con el fin de recoger los comentarios de una gama de peruanos y para proveer una cobertura geográfica del país: Lima en la costa occidental, que tiene la población urbana y el grupo socioeconómico B más alto y Junín (Huancayo) en la sierra, Cusco en el sur y Piura en el noreste, todas tiene grandes poblaciones rurales y de los grupos socioeconómicos C, D y E. El grupo E no se cubrió en las discusiones de los *focus groups*.

## Ubicación de los *focus groups* (en círculo)



La siguiente tabla muestra como se distribuyeron las discusiones de los *focus groups* en el país, por ubicación, geografía, género y clasificación socioeconómica.<sup>6</sup>

### Perfil de los participantes de los grupos focales

	Ubicación	Geografía	Género	NSE
1	Lima	Área urbana	Masculino	B
2		Área urbana	Femenino	B
3		Área urbana	Masculino	C+D
4		Área urbana	Femenino	C+D
5	Cusco	Área urbana	Masculino	C+D
6		Área urbana	Femenino	C+D
7		Área rural	Masculino	C
8		Área rural	Femenino	C
9		Área rural	Masculino	D
10		Área rural	Femenino	D
11	Piura	Área urbana	Masculino + Femenino	C
12		Área rural	Masculino	D
13		Área rural	Femenino	C+D
14		Área rural	Masculino	C+D
15	Junín	Área urbana	Masculino + Femenino	C
16		Área rural	Masculino	D
17		Área rural	Femenino	C+D
18		Área rural	Femenino	D

La guía de las discusiones de los *focus groups* cubrió el uso de los teléfonos celulares, los ingresos y gastos de los participantes, la titularidad y uso de una cuenta bancaria, incluyendo las experiencias con los agentes bancarios. La guía de discusión se tradujo al español y se volvió a traducir para asegurar la exactitud. Los participantes dieron su consentimiento para que las discusiones del *focus group* se graben, que fueron luego transcritas y traducidas al inglés para su análisis.

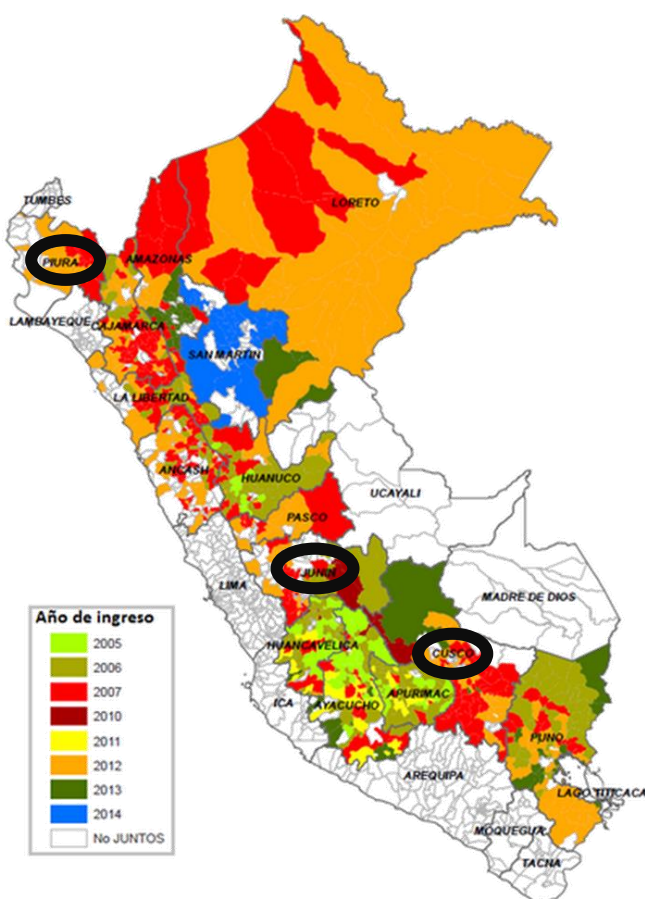
<sup>6</sup> Asociación peruana de empresas de investigación de mercados (APEIM), Pirámide socioeconómica de la población año 2013. Los niveles socioeconómicos (NSE) oscilan de A-E, siendo A la parte superior de la pirámide y E la parte inferior.

## Entrevistas en profundidad del programa Juntos

Entre el 13 y el 19 de agosto, se realizaron 25 entrevistas en profundidad a los participantes del programa Juntos en tres áreas del Perú:

- **Junín** en la municipalidad de San Marcos de Rocchac
- **Piura** en Buenos Aires
- **Cusco** en el distrito de Huarocondo

### Ubicación de las entrevistas en profundidad (en círculo)



Los participantes se reclutaron de los mercados y participaron de las entrevistas en lugares cercanos y tranquilos. En total, se realizaron entrevistas a 22 mujeres y 3 hombres (representando a sus familias). Los participantes que brindaron su edad oscilan entre los 32 y 53 años. Todos habían estado participando en el programa Juntos de cinco meses a seis años. Aunque el nivel socioeconómico no fue una condición para la selección, el programa Juntos atiende a los miembros más pobres de la sociedad peruana, así que los participantes pueden clasificarse como del grupo socioeconómico E.

Las entrevistas duraron de 45 a 60 minutos y se realizaron usando una guía de entrevista semi-estructurada. Los participantes dieron su consentimiento para que las entrevistas se graben, las que fueron luego transcritas y traducidas en inglés para su análisis.