

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**Factores que determinaron la inclusión financiera en el sistema crediticio
de comerciantes del Mercado Quiñones 2019**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

Sebastian Alberto Ramos Salas

ASESOR

Angel Eduardo Llatas Rivas

<https://orcid.org/0000-0002-1452-808X>

Chiclayo, 2022

**Factores que determinaron la inclusión financiera en el sistema crediticio
de comerciantes del Mercado Quiñones 2019**

PRESENTADA POR

Sebastian Alberto Ramos Salas

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR

Pedro Jesus Cuyate Reque
PRESIDENTE

Maria de las Mercedes Vigo Galvez
SECRETARIO

Angel Eduardo Llatas Rivas
VOCAL

Dedicatoria

A mi familia, que siempre ha estado y estará para mí. A mis amigos que siempre estuvieron allí para alentarme. A mi querida amiga Adriana, quién fue mi principal soporte durante la realización de esta investigación. A mi novia, que siempre tiene las palabras de aliento que necesito para continuar. Y muy especialmente a mi abuelo, quién me acompaña en cada paso que doy.

Agradecimientos

En primer lugar; agradecer a los profesores que me han acompañado a lo largo de la carrera universitaria, y de manera especial para mi profesor y asesor Lic. Ángel Eduardo Llatas Rivas, que ha sido pieza clave para la realización de esta investigación. Para finalizar un agradecimiento muy especial para mi familia, tanto mis padres como mis hermanos, quienes siempre están para apoyarme cuando los necesito.

Factores que determinaron la inclusión financiera de comerciantes del mercado Quiñones de Chiclayo 2019

INFORME DE ORIGINALIDAD

11 %	10 %	1 %	2 %
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	www.researchgate.net Fuente de Internet	1 %
2	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	1 %
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
4	documentop.com Fuente de Internet	1 %
5	www.socialismo-o-barbarie.org Fuente de Internet	1 %
6	yuss.me Fuente de Internet	1 %
7	asbanc.com.pe Fuente de Internet	<1 %
8	Submitted to Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo Trabajo del estudiante	<1 %

Índice

Resumen	6
Abstract	7
Introducción	8
Revisión de literatura	9
Materiales y métodos	12
Resultados y discusión	16
Conclusiones	24
Recomendaciones.....	24
Referencias	25
Anexos.....	27

Resumen

La inclusión financiera se lleva a cabo con el propósito de facilitar el acceso y el uso de los diversos servicios financieros a todos los segmentos de la población para equilibrar las oportunidades de la ciudadanía y también para reducir los índices de pobreza. Por lo tanto, la investigación tuvo como objetivo general determinar los factores que determinaron la inclusión en el sistema crediticio en los comerciantes del mercado Quiñones de Chiclayo; asimismo, fue de enfoque cuantitativo de tipo aplicada, nivel descriptivo explicativo y de diseño no experimental; la población de estudio estuvo conformada por un total de 117 comerciantes del mercado Quiñones y para la recolección de datos se consideró como técnica a la encuesta y como instrumento al cuestionario. Los resultados más representativos mostraron que los principales factores para la inclusión financiera son el nivel de ingresos, el nivel de educación, el historial crediticio, el ahorro de dinero, tener activos físicos como terrenos, vehículos o locales comerciales, además de poseer una vivienda en las mejores condiciones de construcción y sobre todo tener acceso a los servicios básicos; así mismo, también fue posible destacar los puntos de atención de las entidades financieras y los estratos geográficos.

Palabras clave: Demanda, inclusión financiera, oferta

Clasificaciones JEL: E41, G21, R31

Abstract

Financial inclusion is carried out with the purpose of facilitating access to and use of various financial services for all segments of the population in order to balance opportunities for citizens and also to reduce poverty rates. Therefore, the general objective of the research was to determine the determining factors of financial inclusion in the credit system among the merchants of the Quiñones market in Chiclayo; likewise, it had an applied quantitative approach, descriptive explanatory level and non-experimental design; the study population consisted of a total of 117 merchants of the Quiñones market and the data collection technique was the survey and the questionnaire was used as an instrument. The most representative results showed that the main factors for financial inclusion are income level, education level, credit history, money savings, having physical assets such as land, vehicles or commercial premises, in addition to owning a house in the best construction conditions and above all having access to basic services; likewise, it was also possible to highlight the points of attention of the financial entities and the geographic strata.

Keywords: Demand, financial inclusion, supply.

JEL classifications: E41, G21, R31.

Introducción

La inclusión financiera es un tema que se desarrolla en todo el mundo, principalmente en los países en vías de desarrollo, dado que es considerado como una acción para equilibrar las oportunidades de la ciudadanía y también para reducir los índices de pobreza. Por lo tanto, los productos financieros permiten a las empresas y a las familias tengan una planificación desde los pequeños imprevistos hasta los objetivos a largo plazo que pueden facilitar la vida cotidiana. Asimismo, la finalidad puede ser muy diversificada, sin embargo debe ser de un uso adecuado con la finalidad de generar resultados favorables (Beck, 2016).

Para el año 2014 más de la mitad de la población mayor de 15 años en América Latina poseía al menos una cuenta abierta en alguna institución del sistema financiero (Grupo y Mundial, 2018). Este no es un dato menor, ya que en el 2011 la misma entidad determinó que el porcentaje era solo del 39%, por lo que se afirma que el acceso a servicios financieros ha venido incrementándose en los últimos años.

En el Perú, la inclusión financiera creció de 35.49% al en el tercer trimestre del 2016 al 35.93% en el mismo periodo de tiempo en el año 2017 (Grupo y Mundial, 2018). La Encuesta Nacional de Demanda de Servicios Financieros y Nivel de Cultura Financiera 2016, señala que el 59% de las personas mayores de 18 años y menores de 70 años, no disponen de ninguna cuenta en entidades del sistema financiero (bancos, edpymes, cajas municipales y rurales, cooperativas, etc.), y esta cifra aumenta al 76% en zonas rurales (Cámara et al. 2013).

En la región Lambayeque se ha visto grandes avances con respecto a la erradicación de los índices de pobreza y el acceso al sistema financiero tanto para los ciudadanos como para las empresas. En el periodo de tiempo 2007-2016, la pobreza en la región pasó del 40.6% al 14.8%, mientras que el acceso a servicios financieros, medido como el cociente entre créditos y PBI, aumentó del 21.28% al 52.7%, ubicando a Lambayeque como la segunda región con mayor acceso al sistema financiero (Asbanc, 2016). Sin embargo, esta cifra es todavía muy baja. El acceso al sistema financiero debería ser un derecho para todos los ciudadanos y empresas de cada rincón del país.

El mercado Quiñones se encuentra ubicado en la provincia de Chiclayo, el cual fue creado en 1980 y actualmente cuenta con 117 puestos de venta, los cuales atienden a una población de más de 700 familias. Ante el crecimiento de la demanda, los comerciantes se han visto en la necesidad de invertir para ampliar su negocio e incluso emprender un nuevo puesto de venta para atender dicha demanda y sobre todo generar nuevos ingresos que les permita mejorar su calidad de vida y tener suficientes ahorros para su futuro; sin embargo, algunos comerciantes manifestaron no tener la capacidad financiera para llevar a cabo dichas acciones y sobre todo que no tienen acceso a los diferentes productos (préstamos) que ofrecen las instituciones financieras, siendo esta la principal barrera que les impide seguir invirtiendo en sus negocios. Por lo tanto, frente a esta realidad surge la siguiente pregunta: ¿Cuáles son los factores que determinaron la inclusión financiera en el sistema crediticio de los comerciantes del mercado Quiñones de Chiclayo?

La investigación tuvo como objetivo principal Determinar los factores que determinaron de la inclusión financiera en el sistema crediticio en los comerciantes del mercado Quiñones de Chiclayo y como objetivos específicos: identificar qué factores de la demanda fueron más significativos para la inclusión financiera en el sistema crediticio en los comerciantes del

Mercado Quiñones, identificar qué factores de la oferta fueron más significativos para la inclusión financiera en el sistema crediticio en los comerciantes del Mercado Quiñones e identificar qué factores del entorno son más significativos para la inclusión financiera en el sistema crediticio en los comerciantes del Mercado Quiñones.

Por otro lado, consta de seis capítulos, en el primero se describe la situación problemática, donde se detalla la situación actual de la inclusión financiera del Perú, de la región Lambayeque y especialmente el Mercado Quiñones; el segundo capítulo presenta la revisión de la literatura, donde se incluye antecedentes y bases teóricas tomadas para el desarrollo del marco teórico, lo que sirvió para tomar referencias y tener una base para detallar las dimensiones de los factores de la variable estudiada. En el tercer capítulo se detalla la metodología, seguido del cuarto capítulo donde se detalla los resultados y discusión, finalmente se encuentran las conclusiones y recomendaciones.

Revisión de literatura

Jaimes (2018) desarrolló su estudio con el objetivo de conocer los principales determinantes del proceso de inclusión financiera en Colombia. Los hallazgos del autor mostraron que las personas con mayores niveles de ingresos, niveles educativos y que no reciben ingresos de programas gubernamentales son más propensas a ser incluidas financieramente; además, las principales barreras para la inclusión financiera son el costo de los servicios financieros, la falta de conocimiento tributario y el historial crediticio. Por último, señaló que las personas que viven en zonas rurales tienen menos probabilidades de utilizar el sistema financiero, ya que su capacidad de ahorro es baja.

Asimismo, Pavón (2018) en su investigación tuvo como objetivo determinar los factores de inclusión financiera en las pymes de México. De acuerdo con los resultados, se demostró que los factores más destacados son el ingreso económico y otros elementos relacionados con las características socioeconómicas y demográficas. Finalmente, señaló que la inclusión financiera permite un mejor crecimiento económico; sin embargo, algunos grupos están más excluidos que otros, como los jóvenes, las personas con bajos ingresos y los que se encuentran en zonas rurales.

Toledo (2018) en su investigación estableció el objetivo de identificar los determinantes de la inclusión financiera en Chile. Los resultados más destacados evidenciaron que tener un bajo nivel de educación y bajos ingresos afectan negativamente el acceso a los créditos financieros; asimismo, precisa que la falta de acceso a las oficinas de entidades financieras es un factor que limita el acceso a la inclusión. Por otro lado, también señaló que las dificultades de poseer una cuenta en el sistema financiero es por la falta de dinero y los costos de mantenimiento; sin embargo, precisó que este último puede ser fortalecido a través de políticas para reducir dichos costos y también la ejecución de normas para la protección del consumidor.

Arbulú y Heras (2019) en su estudio tuvieron como objetivo determinar los factores de inclusión financiera en el Perú. Los resultados mostraron que el nivel de ingresos es un factor fundamental para la inclusión financiera, dado que supone mayor capacidad de ahorro y el pago de préstamos; además, otro factor es el nivel educativo, ya que las personas con esta característica tienen mayor probabilidad de acceder a cuentas de depósito, préstamos y sobre todo que la persona que tiene mayor capacidad de comprender los estados financieros y asociarse a trabajos con ingresos considerables, también señalan que las personas con mejores condiciones de vivienda tienen una probabilidad superior al 23,95% de acceder al sistema

financiero; además, precisaron que personas con mayor nivel educativo y la tenencia de una propiedad también influye en la inclusión financiera; finalmente, señaló que las personas que habitan en zonas rurales tienen una probabilidad mínima de acceder a cuentas financieras.

Asimismo, Sotomayor y Talledo (2018) realizaron su investigación con el propósito de conocer los determinantes de la inclusión financiera en Lima y Callao. Según los hallazgos de los autores, se evidenció que la cercanía a los puntos de servicio del SF es un factor que dificulta el uso de las cuentas; además, también destacan el nivel económico, la tenencia de activos (terreno, autos, inmuebles) y las características de la vivienda (internet, teléfono, agua, etc.). Por otro lado, la percepción de la población sobre los servicios de SF también influye en la inclusión financiera, prevaleciendo entre las percepciones los plazos de pago, los menores costos y la rapidez de los trámites y finalmente señalaron que saber calcular los tipos de interés simple influye en el acceso al crédito financiero, ya que las personas con mayor capacidad de análisis financiero prefieren las fuentes de financiación formales.

Hurtado y Camero (2018) en su investigación tuvieron como objetivo determinar los factores determinantes de la inclusión financiera en la región de Cusco. Según los resultados demostrados por los autores, los principales factores son: el nivel de ingresos, el nivel educativo, la zona de residencia y el historial crediticio. Además, las personas con mayor probabilidad de inclusión financiera son mujeres y sus edades oscilan entre los 30 y 45 años y finalmente las personas con mayor capacidad de ahorro en dinero tienen más probabilidad para tener el acceso a un crédito.

En efecto, la inclusión financiera está definida por el acceso que tienen las personas, familias y empresas a los servicios que ofrece el sistema financiero, tales como ahorro, crédito, seguros, etc. (Roa et al. 2015). Este acceso formal y de calidad, permite a los agentes económicos tener una mejor planificación financiera, así como abre puertas a inversiones que puedan realizar.

La Alianza Global para la Inclusión Financiera (GPFI), la define como la ausencia de barreras para el acceso al sistema financiero para todos los adultos en edad de trabajar, brindados por proveedores formales, los cuales pueden ser utilizados para fines laborales, así como también cualquier actividad que genere beneficios en la persona.

Morduch (1995) afirma que el uso correcto de los productos financieros facilitan no solo la administración de los ingresos si no también la del consumo. Mediante el ahorro y la inversión, familias y empresas tienen la oportunidad de distribuir su riqueza a través del tiempo y poder hacer uso de la misma a lo largo de su vida.

Cámara et al. (2013) afirma que el acceso de la población al sistema financiero depende de varios factores, los mismos que agrupan en tres grandes grupos: Entorno, Oferta y Demanda, los cuales se detallan a continuación:

Entorno del sistema financiero: El entorno está determinado, a grandes rasgos, por la macroeconomía. El crecimiento económico, las políticas públicas, etc. componen este factor que influye en el nivel de inclusión financiera. El crecimiento de la economía propicia, por ejemplo, el emprendimiento de las personas y las empresas. Políticas públicas como el desarrollo de vías de acceso entre las ciudades y los pueblos facilitan el acceso de mayor parte de la población al sistema financiero (Cámara et al. 2013).

Las características del entorno funcionan como un factor independiente del sistema financiero, sin embargo, es muy importante su reconocimiento porque influyen profundamente en el desarrollo y los logros que el sistema financiero quiera alcanzar. Aquí se cuenta en conjunto el contexto macroeconómico, la geografía e infraestructura vial, telecomunicaciones, políticas públicas, etc. (Rojas et al. 2010).

El crecimiento y estabilidad de la economía favorece la realización de emprendimientos e innovación por parte de los pequeños comerciantes, mismos que generan demanda de financiamiento favoreciendo al sistema financiero. Además, los factores como geografía e infraestructura vial influyen sobremanera en los costos que pueda tener acceder a ciertas herramientas del sistema financiero. Sin embargo, esto puede contrarrestarse con el uso de medios digitales adecuados para el desarrollo de estas transacciones (Ivatury, 2006).

Otro factor importante son las políticas públicas, mismas que definen las condiciones en las que el sistema financiero puede ofrecer sus productos al público. Además de esto, existen entidades que complementan a las políticas públicas, como son las entidades de riesgo, mismas que contribuyen a que exista transparencia en la información entre los agentes del sistema financiero (González-vega, 2012; Helms, 2006).

Oferta del sistema financiero: La inclusión financiera necesita proveedores de servicios financieros que innoven y busquen diversificar su oferta con el fin de llegar a sus clientes, así como implementar productos financieros a la medida de cada uno de ellos. Las instituciones financieras son el primer factor de oferta del sistema financiero. Aquí se encuentran bancos, cajas, cooperativas, etc. (Cámara et al. 2013).

Los canales de acceso, ya sean físicos o virtuales, que brinden las instituciones financieras son muy importantes al momento de decisión de la participación de los comerciantes en el sistema financiero. La proximidad de los productos financieros afecta en los costos de los mismos, y la accesibilidad depende mucho de los costos propios del servicio financiero, mismos que deben estar acorde a los ingresos o a la capacidad de producción de los diversos sectores que podemos encontrar entre los comerciantes (según su nivel de ingreso). Si los comerciantes no tienen la posibilidad o no le resulta atractiva la oferta de las instituciones financieras, lo más probable es que busque financiación fuera del sistema financiero.

Gracias a la globalización, en la actualidad la población tiene diversas formas de acceder a los productos del sistema financiero. El uso de medio digitales, por ejemplo, es una herramienta muy segura y que permite a las entidades financieras llegar a ciertos lugares a los que no podría acceder por los medios tradicionales. La banca por internet, transacciones desde un teléfono y los cajeros ATM son, a simple vista, medios que han acercado muchísimo a la población a la participación en el sistema financiero (Ivatury, 2006)

El acceso a la financiación no es lo mismo que el uso de los servicios financieros. El acceso se refiere a la disponibilidad de un suministro de servicios financieros de calidad razonable a costos razonables, mientras que el uso se refiere al consumo real de los productos financieros (Claessens, 2006). Por ejemplo, para el acceso a un crédito, existe dos probabilidades de exclusión. La exclusión “ex - ante” se da cuando las entidades financieras realizan una evaluación antes de otorgar un crédito, donde analizan los ingresos del solicitante, así como buscan garantías de devolución del crédito. Para este caso, muchas veces el comerciante que necesita el crédito se autoexcluye previamente por la idea de que no va a ser aceptada su solicitud. La exclusión “ex - post” se da cuando el solicitante no califica para el crédito según

la evaluación de la entidad financiera. En ambos casos es muy probable que esta demanda sea satisfecha por prestamistas informales, quienes tienen la posibilidad de otorgar un menor costo o menor evaluación de riesgo.

Demanda del sistema financiero: Los factores de demanda son menos comunes de encontrar en la literatura, debido principalmente a que la disponibilidad de la información es usualmente recopilada solamente por las mismas entidades financieras. Sin embargo, en los últimos años se le ha tomado más importancia a la recopilación de esta información, ya que diversos estudios han llegado a la conclusión de que estos factores influyen mucho en la inclusión financiera de la población (Demirgüç-kunt, 2017). Factores que incluyen características socioeconómicas y demográficas, como la edad, el nivel de estudios, el nivel de ingresos, las creencias religiosas, el estrato social, situación laboral, hábitos, preferencias, etc.

El nivel de ingresos es uno de los factores más importantes dentro de la demanda, ya que existen costos para acceder a los productos del sistema financiero (tasas de interés, comisiones, costos de transacción, etc.). El ejemplo más claro lo vemos en las personas de pocos recursos económicos o las personas que no tienen un ingreso estable, quienes suelen ver al sistema financiero (cuenta de ahorros, por ejemplo), como un gasto innecesario ya que estas cuentas cobran un mantenimiento, comisiones, etc. Además de que el nivel de ingresos es un factor importante al momento de evaluar la capacidad de pago del potencial cliente (Demirgüç-kunt, 2017).

La situación laboral es un factor que tiene mucho que ver con el nivel de ingresos, ya que es mediante el cual se generan los mismos. Además, si es un trabajo formal, favorece la opción de recibir las remuneraciones del empleador a través del sistema financiero. Por otro lado, la pérdida de empleo de un momento a otro ocasionaría un desequilibrio en el negocio de la persona, por lo que se vería en la necesidad de solicitar, por ejemplo, un crédito en el sistema financiero. Esto ocurre también en caso de emergencia como accidentes o desastres naturales (Cámara et al. 2013).

Por otro lado, un nivel bajo de educación deriva en la falta de entendimiento del sistema financiero y de lo que este tiene para ofrecer. Si un cliente no se siente cómodo, o no le brinda confianza el sistema financiero, se abstendrá de adquirir algún producto de él. Además, en el caso de que sí adquieran algún servicio del sistema financiero, existe la posibilidad de que, por la poca capacidad de entendimiento del funcionamiento del mismo, esta persona tenga una mala experiencia y provoque que salga y ya no quiera volver a utilizar las herramientas del SF (Cole, Sampson y Zia, 2011).

Materiales y métodos

Es de nivel descriptivo – explicativo, y de tipo aplicada, ya que busca evidenciar teoría mediante el procesamiento de información primaria y secundaria. Se utilizan los conocimientos en la búsqueda de una solución del problema planteado (Hernandez et al. 2014).

La investigación busca describir las características principales del constructo de la inclusión financiera, y no solo describir el problema de falta de acceso si no también explicar las causas del problema y los factores que determinan el mismo (Hernandez et al. 2014).

Por otro lado, como población se tomó a 117 comerciantes del mercado Quiñones. Asimismo, al ser una población reducida y tener el pleno acceso a la misma, no se aplicó ninguna muestra y se abordó al 100% de la población.

Además, se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia, ya que se abarcó al 100% de la población por ser muy reducida (Otzen y Manterola, 2017).

Como criterios de inclusión, se consideró a los comerciantes formales que poseen un puesto fijo en el Mercado Quiñones, también a aquellos comerciantes que completen correctamente todas las preguntas del cuestionario.

Tabla 1
Operacionalización de variables

VARIABLES	Definición de la Variable	Dimensiones	Indicadores
Inclusión financiera	La inclusión financiera está definida por el acceso que tienen las personas, familias y empresas a los servicios que ofrece el sistema financiero, tales como ahorro, crédito, seguros, etc. (Roa et al., 2015)	Demanda	- Características socioeconómicas y demográficas. - Características de la vivienda - Manejo financiero - Cultura financiera - Criterios de decisión y percepciones sobre servicios del sistema financiero
		Oferta	-Oficinas de entidades financieras -Cajeros automáticos -Agentes corresponsales -Puntos de atención.
		Entorno	-Estrato geográfico

Nota: Elaboración propia

Como técnica se utilizó la encuesta, la misma que sirvió para recabar información respecto a la inclusión financiera; además, dicha información fue proporcionada por los comerciantes del mercado Quiñones.

El instrumento utilizado fue el cuestionario, el cual comprende 33 preguntas referentes a la inclusión financiera y con un tiempo de aplicación de 10 a 15 minutos aproximadamente.

Las encuestas se realizaron dentro del Mercado Quiñones. El investigador comunicó previamente con la Junta de Propietarios del Mercado Quiñones, cuya oficina está dentro del mismo mercado.

La recolección de datos se realizó en un periodo de 2 a 3 días, donde el investigador visitó las instalaciones del mercado, aplicando las encuestas puesto por puesto.

Para el procesamiento de los datos, se utilizó de apoyo el software IBM SPSS Statistics versión 24 y el programa Microsoft Excel 2013, los mismos que permitieron identificar los factores más determinantes de la inclusión financiera de los comerciantes del mercado

Quiñones, los cuales para un mejor entendimiento fueron distribuidos a través de tablas evidenciando las frecuencias y porcentajes.

Tabla 2*Matriz de consistencia*

FACTORES QUE DETERMINARON LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN EL SISTEMA CREDITICIO DE COMERCIANTES DEL MERCADO QUIÑONES 2019		
Problema Principal	Objetivo Principal	Variables
¿Cuáles son los factores que determinaron la inclusión financiera en el sistema crediticio de los comerciantes del mercado Quiñones de Chiclayo?	Determinar los factores que determinaron la inclusión financiera en el sistema crediticio en los comerciantes del mercado Quiñones de Chiclayo	Inclusión financiera
	Objetivos específicos Identificar qué factores de la demanda fueron más significativos para la inclusión financiera en el sistema crediticio en los comerciantes del Mercado Quiñones	Dimensiones Demanda Características socioeconómicas y demográficas. Características de la vivienda Manejo financiero Cultura financiera Criterios de decisión y percepciones sobre servicios del sistema financiero
	Identificar qué factores de la oferta fueron más significativos para la inclusión financiera en el sistema crediticio de los comerciantes del Mercado Quiñones	Oferta Oficinas de entidades financieras Cajeros automáticos Agentes corresponsales Puntos de atención.
Metodología, diseño y tipo de investigación	Identificar qué factores del entorno fueron más significativos para la inclusión financiera en el sistema crediticio en los comerciantes del Mercado Quiñones	Entorno Estrato geográfico
	Población, muestra y muestreo	Procedimiento y procesamiento de datos
Metodología: Cuantitativa Diseño: experimental Tipo: Aplicada	No Población: 117 comerciantes del mercado Quiñones Muestra: 117 comerciantes	Se realizará encuestas a los 117 comerciantes del Mercado Quiñones de Chiclayo, previa autorización de los mismos; además, el procesamiento de datos será a través del programa SPSS v.25, el mismo que permitirá distribuir los datos en tablas y figuras.

Nota: Elaboración propia

Consideraciones éticas: A todos los encuestados se les informó la finalidad de la aplicación del instrumento, los cuales tuvieron la libertad para decidir su participación voluntaria.

Las encuestas fueron de carácter anónimo, se respetó la intimidad de los encuestados, ya que los participantes no otorgaron datos personales que podrían generar inconvenientes si no son usados para los fines adecuados o si cayeran en manos de personas ajenas a esta investigación o que no sigan los objetivos estrictamente académicos que esta posee. Además, se les manifestó que dicha información no será proporcionada a terceras personas sin previa autorización.

Los resultados obtenidos de las encuestas en las cuales participaron los comerciantes del Mercado Quiñones sirvieron para alcanzar los objetivos de la investigación y además sirvió tanto para ellos como para las entidades del sistema financiero, ya que conocerán qué factores favorecen a la inclusión financiera, así como los que generan barreras a la misma.

Resultados y discusión

Identificar qué factores de la demanda fueron más significativos para la inclusión financiera en el sistema crediticio en los comerciantes del Mercado Quiñones

Tabla 3
Características socioeconómicas y demográficas

Características socioeconómicas y demográficas	Frecuencia	Porcentaje
Género:	117	100%
Masculino	39	33%
Femenino	78	67%
Edad	117	100%
18-25 años	2	2%
26-30 año	20	17%
31-35 años	21	18%
36-40 años	23	20%
41 a más años	51	44%
Estado civil	117	100%
Soltero	0	0%
Casado	18	15%
Divorciado	0	0%
Conviviente	40	34%
Viudo	59	50%
Nivel de estudios	117	100%
Primaria	0	0%
Secundaria	13	11%
Técnico	48	41%
Universitario	56	48%
Nivel de ingresos	117	100%
Menor a S/ 500	49	42%
S/ 500 – S/ 1000	29	25%
S/ 1000 – S/ 1500	22	19%
Mayor a S/ 1500.00	17	15%

Nota: Elaboración propia

En referencia a la tabla tres, los resultados muestran que del 100% de los comerciantes evaluados, el 67% son mujeres y el 44% son mayores de 41 años; además, el 34% son convivientes y el 50% son viudos, el 41% tienen nivel educativo técnico y el 48% universitario y finalmente, el 42% indicó que sus ingresos son menores a S/. 500. Por lo tanto, en cuanto a las características socioeconómicas y demográficas, se puede hacer referencia que los comerciantes de género femenino son las que tienen mayor probabilidad de acceder a la inclusión financiera cuyas edades son de 36 años en adelante, dichos resultados son semejantes a los encontrados por Hurtado y Camero (2018) quienes realizaron su investigación con el fin de conocer los determinantes de la inclusión financiera en la región Cusco y mostraron que las personas con mayor probabilidad de inclusión financiera son mujeres cuyas edades oscilan entre los 30 y 45 años. Por otro lado, Pavón (2018) en su investigación tuvo como objetivo determinar los factores de inclusión financiera en las pymes de México y señaló que este factor permite un mejor crecimiento económico; sin embargo, algunos grupos están más excluidos que otros, como los jóvenes y las personas con bajos ingresos; por lo tanto, en los resultados encontrados se puede observar que la mayoría de los evaluados tienen ingresos menores a S/. 500, lo que hace referencia que estos comerciantes no tienen suficiente probabilidad de inclusión financiera; asimismo, Arbulú y Heras (2019) en su estudio concluyeron que las personas con mayor nivel educativo tienen la mayor probabilidad de inclusión financiera, siendo un resultado favorable en los comerciantes del mercado Quiñones, ya que la mayoría indicó tener título técnico y universitario.

Tabla 4

Características de la vivienda

Características de la vivienda	Frecuencia	Porcentaje
Paredes de vivienda	117	100%
Ladrillo	84	72%
Adobe	33	28%
Otro	0	0%
Piso de vivienda	117	100%
Cemento	95	81%
Madera	3	3%
Tierra	14	12%
Otro	5	4%
Su vivienda cuenta con:	435	100%
Agua y desagüe	112	26%
Electricidad	103	24%
TV por cable	84	19%
Internet	52	12%
Teléfono fijo	25	6%
Gas para cocinar	59	14%

Nota: Elaboración propia

De acuerdo a la tabla cuatro, se demuestra que el 72% de los comerciantes evaluados tienen una vivienda con paredes de ladrillo, cuyo piso es de cemento según el 81% y también que cuentan con los servicios más básicos como agua y desagüe 26%, electricidad 24% y TV por cable 19%, siendo estos los criterios más valorados por los comerciantes. Por lo tanto, según el indicador características de la vivienda, se argumenta que los comerciantes con mejores condiciones y materiales de construcción de la vivienda y el acceso a los principales servicios básicos tienen mayor probabilidad de acceder al sistema crediticio; esto lo afirma Arbulú y

Heras (2019) quienes realizaron su estudio y determinaron que las personas con mejores condiciones de vivienda tienen una probabilidad superior al 23,95% de acceder al sistema financiero.

Tabla 5
Manejo financiero

Manejo financiero	Frecuencia	Porcentaje
Usted es propietario de:	117	100%
Vivienda	80	68%
Terreno	18	15%
Local para negocio	7	6%
Vehículos	12	10%
Otro	0	0%
Si tuviera una emergencia económica, ¿Ud. podría disponer u ofrecer esta propiedad en garantía?	117	100%
Si	91	78%
No	26	22%

Nota: Elaboración propia

Según lo mostrado en la tabla cinco, el 68% posee una vivienda, el 15% un terreno y el 10% vehículo; además, el 78% manifestó que ante una emergencia económica puede ofrecer dichos bienes como garantía. En este sentido, se puede afirmar que la posesión de activos físicos es fundamental para tener una mayor probabilidad de acceso al crédito; esto también lo afirma Sotomayor y Talledo (2018) quienes realizaron su investigación con el propósito de conocer los determinantes de la inclusión financiera en Lima y Callao y concluyeron que la tenencia de activos (terrenos, autos, inmuebles) garantizan el acceso al sistema financiero. Por lo tanto, tener activos físicos juega un papel fundamental, dado que sería una garantía para acceder u obtener un crédito financiero.

Tabla 6
Cultura financiera

Cultura financiera	Frecuencia	Porcentaje
¿Sabe calcular la tasa de interés de un préstamo?	117	100%
Si	41	35%
No	76	65%
¿Conoce la relación riesgo – rentabilidad?	117	100%
Si	24	21%
No	93	79%

Nota: Elaboración propia

De acuerdo a la tabla seis, se evidencia que el 65% de los comerciantes encuestados no sabe calcular la tasa de interés de un préstamo y el 79% no conoce la relación riesgo-rentabilidad; lo que indica que los comerciantes en su mayoría carecen de conocimientos financieros. Este resultado guarda semejanza con los hallazgos de Jaimes (2018) quien desarrolló su estudio con el objetivo de conocer los principales determinantes del proceso de inclusión financiera en Colombia y logró concluir que las personas con falta de conocimiento tributario son menos

propensas a utilizar el sistema financiero, ya que su capacidad de ahorro es baja; además, Sotomayor y Talledo (2018) en su estudio también concluyeron que saber calcular las tasas de interés simples influye en el acceso al crédito financiero, ya que las personas con mayor capacidad de análisis financiero prefieren las fuentes formales de financiación.

Tabla 7

Criterios de decisión y percepciones sobre servicios del sistema financiero

Criterios de decisión y percepciones sobre servicios del sistema financiero	Frecuencia	Porcentaje
¿Tiene Ud. ahorros?	117	100%
Si	88	75%
No	29	25%
¿Cuál es el fin de mantener ahorros?	117	100%
Ampliar mi negocio	50	43%
Emergencias	40	34%
Educación	17	15%
Compra de vivienda	0	0%
Para acumular recursos para la vejez	10	9%
¿En cuál de estas instituciones mantiene ahorros?	117	100%
Caja municipal	25	21%
Banco	68	58%
Financiera	0	0%
Cooperativa	0	0%
Caja rural	0	0%
Otro	24	21%
¿Tiene o usa alguna cuanta de depósito en el banco u otra entidad?	117	100%
Si	45	38%
No	72	62%
¿Alguna vez solicitada algún préstamo a un institución financiera?	117	100%
Si	90	77%
No	27	23%
Indique si ha solicitado préstamo en una de las siguientes entidades	117	100%
Caja municipal	30	26%
Banco privado	71	61%
Banco estatal	3	3%
Edpyme	1	1%
Financiera	0	0%
Cooperativa	0	0%
Caja rural	12	10%
¿Al pedir un prestamos que es lo más importante para usted?	117	100%
Tasa de interés	89	76%

Flexibilidad en pagos	21	18%
Cercanía de la entidad	0	0%
Monto recibido	7	6%
Menos requisitos	0	0%
Calidad de servicio	0	0%
Cargos y comisiones	0	0%
Experiencia	0	0%
¿En alguna ocasión le han negado un préstamo?	117	100%
Si	73	62%
No	44	38%
¿Cuál fue la principal razón por la que no le dieron el préstamo?	117	100%
Por tener pocos ingresos	13	11%
Por tener ingresos inestables	6	5%
Por la falta de historial crediticio	81	69%
Falta de garantías crediticias	0	0%
Otra	17	15%
¿Por cuál de las siguientes razones no solicita un préstamo?	117	100%
Lejanía de la entidad	18	15%
No necesita	32	27%
Altas tasas de interés	64	55%
Requisitos documentarios	0	0%
Piensa que no le van a proporcionar	0	0%
Condiciones no acordes a necesidades del cliente	0	0%
Trámites extensos	3	3%
Altas comisiones o recargos	0	0%
Si posee un crédito fuera de las instituciones financieras, ¿qué tipo de prestamista se lo brindó?	117	100%
Familiares o amigos	17	15%
ONG	0	0%
Banco comunal	18	15%
Junta	53	45%
Casas de empeño	8	7%
Otros	21	18%

Nota: Elaboración propia

En referencia a la tabla siete, el 75% indicó tener ahorros, cuya finalidad es ampliar su negocio según el 43% de los evaluados; además, el 58% manifestó guardar sus ahorros en el banco, seguido de la caja municipal valorada por el 21%. Los resultados son similares a los encontrados por Hurtado y Camero (2018) quienes realizaron su investigación sobre los determinantes de la inclusión financiera en el Cusco y concluyeron que las personas con mayor capacidad de ahorro tienen mayor probabilidad de acceder al crédito. Definitivamente, el ahorro de dinero es fundamental, ya que demuestra una mayor capacidad de pago y, por lo tanto, mejoraría las posibilidades de recibir un crédito financiero.

También se evidencia que el 77% ha solicitado préstamos a entidades financieras, siendo la principal entidad la banca privada 61% y en segundo lugar la caja municipal 26%; asimismo, el 76% indicó que al solicitar un préstamo lo más importante es la tasa de interés y la flexibilidad de pagos 18%; sin embargo, el 62% indicó que en alguna ocasión le han negado un préstamo, siendo el principal motivo la falta de historial crediticio 69%. Por lo tanto, los resultados evidencian que la falta de historial crediticio es uno de los principales elementos que dificultan el acceso al crédito financiero, dado que este es uno de los aspectos que cualquier institución financiera revisa para aprobar un préstamo. Además, también es importante señalar que las altas tasas de interés pueden llevar a la persona a preferir los préstamos fuera del sistema financiero. Los resultados son semejantes a los encontrados por Hurtado y Camero (2018) quienes realizaron su investigación para conocer los determinantes de la inclusión financiera en la región Cusco y mostraron que el historial crediticio es uno de los factores que no permite a la persona acceder a un crédito financiero.

Asimismo, el 55% señaló que no solicita préstamos por las altas tasas de interés y que prefieren solicitar préstamos que se realizan fuera del sistema financiero como las juntas 45%; dichos resultados se asemejan a los encontrados por Sotomayor y Talledo (2018) quienes realizaron su investigación con el propósito de conocer los determinantes de la inclusión financiera en Lima y Callao y determinaron que la percepción de la población sobre los servicios del sistema financiero también influye en la inclusión financiera, prevaleciendo entre las percepciones los plazos de pago y los menores costes (tasas de interés). En este sentido, se puede hacer referencia que las altas tasas de interés afectan directamente la inclusión en el sistema financiero y esto también se debe a que el solicitante no tiene un suficiente historial crediticio, lo cual no garantiza el cumplimiento de pago.

Identificar qué factores de la oferta fueron más significativos para la inclusión financiera en el sistema crediticio en los comerciantes del Mercado Quiñones.

Tabla 8
Oficinas de entidades financiero

Oficinas de entidades financieros	Frecuencia	Porcentaje
¿Conoce oficinas de entidades que ofrecen créditos financieros?	117	100%
Si	113	97%
No	4	3%
Cajeros automáticos	Frecuencia	Porcentaje
¿Conoce cajeros automáticos?	117	100%
Si	113	97%
No	4	3%
Agentes corresponsales	Frecuencia	Porcentaje
¿Conoce Agentes (o cajeros corresponsales)?	117	100%
Si	110	94%
No	7	6%

Nota: Elaboración propia

Según lo mostrado en la tabla ocho, el 97% de los comerciantes evaluados indicó conocer oficinas de entidades que ofrecen créditos financieros; además, un mismo porcentaje señaló conocer cajeros automáticos y el 94% también manifestó conocer agentes o cajeros corresponsales. Los resultados permiten hacer referencia que la mayoría de los comerciantes conocen oficinas, cajeros y agentes de entidades financieras, lo cual puede influir en la capacidad de ahorro y también para acudir a hacer uso de cuentas financieras. Por lo tanto, los indicadores mencionados no dificultan acceder a las entidades financieras, es decir, conocer y tiene la facilidad de acercarse agente u oficina para realizar las actividades que crea conveniente. Sin embargo, Toledo (2018) en su investigación concluyó que el fácil acceso a las oficinas de entidades financieras es un factor que limita el la inclusión.

Tabla 9
Puntos de atención

Puntos de atención	Frecuencia	Porcentaje
Marque los tipos de punto de atención de entidades financieras que puede ubicar en su localidad.	141	100%
Oficina	68	48%
ATM (cajero automático)	25	18%
Cajeros corresponsales (agentes)	48	34%
Marque las entidades de las que puede ubicar un punto de atención en su localidad.	155	100%
Financieras	66	43%
Banca múltiple	47	30%
Banco de la Nación	13	8%
Caja	26	17%
Edpyme	3	2%
¿Cuánto tiempo considera que le tomaría llegar a un punto de atención de una entidad financiera?	117	100%
Hasta 15 minutos	70	20%
Entre 15 minutos y 1 hora	23	60%
Más de 1 hora	24	21%
¿Cómo se moviliza para llegar a este punto?	117	100%
Transportes publico	93	79%
Transporte propio	19	16%
A pie	5	4%
Otro	0	0%
¿Cómo califica el servicio que le brindan en los puntos de atención?	117	100%
Bueno	77	66%
Regular	40	34%
Malo	0	0%

Nota: Elaboración propia

La tabla nueve demuestra que el 48% indicó que puede ubicar fácilmente oficinas como puntos de atención; asimismo, las principales entidades con dichos puntos de atención son las financieras 43%, seguido por la banca múltiple 30%; además, el 60% considera que tarda entre 15 minutos y una hora en llegar a un punto de atención, el 79% utiliza el transporte público; finalmente, el 66% indicó que la atención brindada por las entidades es buena. En tal efecto, los autores Sotomayor y Talledo (2018) quienes realizaron su investigación con la finalidad de conocer los determinantes de la inclusión financiera en Lima y Callao lograron concluir que la cercanía a los puntos de servicio del sistema financiero es un factor que puede ser considerado como una barrera de acceso al crédito, dado que los individuos que se encuentran muy lejanos a los puntos de atención recurren a créditos o préstamos fuera del sistema financiero formal.

Identificar qué factores del entorno fueron más significativos para la inclusión financiera en el sistema crediticio en los comerciantes del Mercado Quiñones.

Tabla 10
Estrato geográfico

Estrato geográfico	Frecuencia	Porcentaje
Su vivienda está ubicada en:	117	100%
Zona urbana	76	65%
Zona rural	41	35%
¿El lugar donde reside cuenta con pistas y veredas?	117	100%
Si	81	69%
No	36	31%

Nota: Elaboración propia

En base a la tabla diez, el 65% de los comerciantes del Mercado Quiñones indicaron que sus viviendas están ubicadas en zonas urbanas, mientras que el 35% consideró que se sitúan en zonas rurales; además, el 69% indicó que el lugar donde vive cuenta con pistas y veredas, mientras que el 31% indicó lo contrario. Los resultados muestran que la mayoría de los comerciantes viven en zonas urbanas, las mismas que tienen mayor probabilidad de acceder al sistema financiero, mientras que los que se encuentran en zonas rurales no cuentan con las facilidades suficientes para utilizar productos financieros, ya sea por la distancia a los puntos de atención o por su propia capacidad de ahorro y también muchas propiedades rurales no cuentan con los servicios más básicos (agua, alcantarillado) y las personas no tiene suficiente capacidad de ahorro, lo cual no garantiza el cumplimiento de pago. Todo esto es afirmado por el autor Pavón (2018) quien realizó su investigación y tuvo como objetivo determinar los factores de inclusión financiera en las pymes de México, donde logró concluir que la inclusión financiera permite un mejor crecimiento económico; sin embargo, algunos grupos son más excluidos que otros, como las personas de zonas rurales y las de bajos ingresos económicos. Asimismo, Arbulú y Heras (2019) en su estudio realizado con el objetivo de determinar los factores de inclusión financiera en Perú también concluyeron que las personas que viven en zonas rurales tienen una mínima probabilidad de acceder a cuentas financieras, dado que la mayoría de las entidades consideran el valor de las propiedades como parte de garantía para asegurar el pago del producto financiero.

Conclusiones

De acuerdo a los factores de demanda, los aspectos más significativos para la inclusión financiera en la población de estudio, son el nivel de ingresos, el nivel de educación, el historial crediticio, el ahorro y la posesión de activos físicos como terrenos o vehículos; sin embargo, es importante señalar que poseer una vivienda con agua, alcantarillado, internet y electricidad también es relevante pero con una puntuación menor a los anteriores.

De acuerdo con los factores de la oferta, los aspectos más significativos para la inclusión financiera en la población de estudio, son los puntos de atención de las instituciones financieras, la existencia de cajeros automáticos y agentes corresponsales; además, también se destaca el transporte; sin embargo, para algunos no puede ser una barrera limitante, ya que cuando la persona necesita acceder a un crédito, la distancia o el tiempo empleado para llegar a estos puntos de atención no son barreras o factores restrictivos, considerando que el trámite para acceder a un crédito implica más de una visita.

Finalmente, de acuerdo con los factores del entorno, los aspectos más significativos para la inclusión financiera en la población de estudio son los estratos geográficos, es decir, los comerciantes que viven en zonas rurales tienen menos posibilidades de acceder al sistema crediticio que los que viven en zonas urbanas; esto se debe a que muchas propiedades rurales no cuentan con los servicios más básicos (agua, alcantarillado) y las personas no tienen suficiente capacidad de ahorro, lo cual no garantiza el cumplimiento de pago.

Recomendaciones

Los comerciantes deberían generar condiciones para tener acceso a préstamos o créditos, como por ejemplo, consumiendo pequeños productos como líneas móviles o solicitando tarjetas de crédito básicas, para generar movimientos e ir incrementando su línea de crédito y su historial, esto le permitirá con el tiempo acceder a nuevos préstamos, con la finalidad de incrementar su nivel de ingresos dentro de su negocio y sobre todo para que tenga un historial crediticio que le permita acceder a nuevos productos con mayor amplitud. Las entidades del sistema financiero podrían involucrarse un poco más en que los comerciantes generen hábitos de planificación de ingresos y gastos para incentivar el uso de instrumentos del sistema financiero; y también podrían promover la educación financiera dando a conocer los distintos productos, los costos y la forma de cómo operan las entidades financieras, etc.

Las entidades del sistema financiero deben evitar que los comerciantes accedan a préstamos informales o fuera del sistema financiero, para ello deben difundir información sobre la cercanía o el tiempo de desplazamiento a los puntos de atención, cajeros automáticos, agentes corresponsales y a las distintas oficinas de las entidades financieras; además, la atención ofrecida por los distintos puntos de atención debe ser lo más adecuada posible para responder a todas las dudas de la persona y proporcionar información sobre las operaciones que se pueden realizar en los mencionados puntos.

Finalmente, las entidades del sistema financiero deben adecuar las condiciones de otorgamiento de productos financieros a los comerciantes de zonas rurales para generar una mayor inclusión y también deben desarrollar campañas para dar a conocer los beneficios del uso de los sistemas financieros tanto en zonas rurales como urbanas. Además, las entidades públicas deben priorizar los proyectos de servicios básicos en las zonas rurales, ya que esto ayudará a aumentar la cobertura y la inclusión en las zonas rurales.

Referencias

- Arbulú, F., & Heras, S. (2019). Género e Inclusión Financiera. Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, 1-42.
- Asbanc. (2016). *La inclusión financiera como determinante de la reducción de la pobreza en el Perú : un.*
- Beck, T. (2016). *Financial Inclusion – measuring progress and progress in measuring.* (November), 1–33.
- Cámara, N., Peña, X., & Tuesta, D. (2013). *Determinantes de la inclusión financiera en Perú.* (July 2018), 28.
- Claessens, S. (2006). *Access to Financial Services : A Review of the Issues and Public Policy Objectives.* 207–240. <https://doi.org/10.1093/wbro/lkl004>
- Cole, S., Sampson, T., & Zia, B. (2011). *Prices or Knowledge ? What Drives Demand for Financial Services in Emerging Markets ? LXVI(6), 1933–1967.*
- Demirgüç-kunt, A. (2017). *The Global Findex Database.*
- González-vega, C. (2012). *Profundización financiera rural : políticas públicas , tecnologías de microfinanzas y organizaciones robustas.* 7–52.
- Grupo, E., & Mundial, B. (2018). *Inclusión financiera en el Perú y en países de la región.* 1–5.
- Helms, B. (2006). *Access for All Consultative Group to Assist the Poor.*
- Hernandez, Roberto; Fernández, Collado; Baptista, M. del P. (2014). *Metodología de la Investigación.*
- Hurtado, R., & Camero, Y. (2018). Factores determinantes de la inclusión financiera en la región del Cusco, 2015-2017. (Tesis de grado). Obtenido de Universidad Andina del Cusco: <http://repositorio.uandina.edu.pe/>
- Ivatury, G. (2006). *Using Technology to Build Inclusive Financial Systems.* (32).
- Jaimes, J. (2018). Inclusión financiera en Colombia: Determinantes y barreras. (Tesis de grado). Obtenido de Universidad de los Andes : <https://repositorio.uniandes.edu.co/>
- Morduch, J. (1995). *Income Smoothing and Consumption Smoothing.* 9(3), 103–114.
- Morini, S., & Estefanía, M. (2015). *Factores de las dificultades de financiación de las Pymes en Latinoamérica.*
- Nacional, C., Abastos, D. M. De, Elsa, M., & Laveriano, J. (2017). *DIRECTORIO NACIONAL de MERCADOS de ABASTOS.*
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio.* 35(1),

227–232.

- Roa, M. J., Estudios, C. De, & Latinoamericanos, M. (2015). *Inclusión financiera en América Latina y el Caribe : acceso , uso y calidad*. (September 2013).
- Rojas-Suarez, L., & Gonzales, V. (2010). *ACCES TO FINANCIAL SERVICES IN EMERGING POWERS : FACTS , OBSTACLES*. (March).
- Pavón, L. (2018). International Financial Inclusion: Some Multidimensional Determinants. *Small Business International Review*, Vol. 2, 1-14.
- Sanz, F. P. (2013). Modelo de servicios microfinancieros propuesto para resolver el problema de la falta de acceso a los servicios financieros en los países en desarrollo. *Estudios Gerenciales*, 26(116), 37–61. [https://doi.org/10.1016/s0123-5923\(10\)70122-4](https://doi.org/10.1016/s0123-5923(10)70122-4)
- Sotomayor, N., & Talledo, J. (2018). Determinantes de la inclusión financiera en el Perú. Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, 1-41.
- Tamayo, C. E., & Malagón, J. (n.d.). *Ensayos Sobre Inclusión Financiera En Colombia*. Retrieved from <https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/Ensayos-sobre-inclusion-04051727-04-2018.pdf>
- Terceño, A., & Guercio, M. B. (2011). El crecimiento económico y el desarrollo del sistema financiero. un análisis comparativo. *Investigaciones Europeas de Direccion y Economia de La Empresa*, 17(2), 33–46. [https://doi.org/10.1016/S1135-2523\(12\)60051-3](https://doi.org/10.1016/S1135-2523(12)60051-3)
- Toledo, V. (2018). Determinantes y brecha de inclusión financiera en Chile y América Latina y el Caribe. (Tesis de grado). Obtenido de Universidad de Chile: <http://repositorio.uchile.cl/>

Anexos

Anexo 1: cuestionario

DEMANDA

Características socioeconómicas y demográficas.

1. Género:

- Masculino
- Femenino

2. Edad:

3. Estado civil

- Soltero
- Casado
- Divorciado
- Conviviente
- Viudo

4. Nivel de estudios

- Primaria
- Secundaria
- Técnico
- Universitario

5. Nivel de ingresos

- Menor a S/ 500
- S/ 500 – S/ 1000
- S/ 1000 – S/ 1500
- Mayor a S/ 1500.00

Características de la vivienda

6. Las paredes de su vivienda son de:

- Ladrillo
- Adobe
- Otro.....

7. El piso de su vivienda es de:

- Cemento
- Madera
- Tierra
- Otro....

8. Su vivienda cuenta con: (Puede marcar varias)

- Agua y desagüe
- Electricidad
- TV por cable
- Internet
- Teléfono fijo
- Gas para cocinar

Manejo financiero

9. Usted es propietario de: (si su respuesta es No pase a la pregunta 11)

- Vivienda
- Terreno
- Local para negocio
- Vehículos
- Otro.....

10. Si tuviera una emergencia económica, ¿Ud. podría disponer u ofrecer esta propiedad en garantía?

- Si
- No

Cultura financiera

11. ¿Sabe calcular la tasa de interés de un préstamo?

- Si
- No

12. ¿Conoce la relación riesgo – rentabilidad?

- Si
- No

Criterios de decisión y percepciones sobre servicios del sistema financiero

13. ¿Tiene Ud. ahorros? (Si su respuesta es No pase a la pregunta 16)

- Si
- No

14. ¿Cuál es el fin de mantener ahorros?

- Ampliar mi negocio
- Emergencias
- Educación
- Compra de vivienda
- Para acumular recursos para la vejez

15. ¿En cuál de estas instituciones mantiene ahorros?

- Caja municipal
- Banco
- Financiera
- Cooperativa
- Caja rural
- Otro.....

16. ¿Tiene o usa alguna cuanta de depósito en el banco u otra entidad?

- Si
- No

17. ¿Alguna vez a solicitada algún préstamo a un institución financiera? (Si su respuesta es No pase a la pregunta 22)

- Si
- No

18. Indique si ha solicitado préstamo en una de las siguientes entidades:

- Caja municipal
- Banco privado
- Banco estatal
- Edpyme
- Financiera
- Cooperativa
- Caja rural

19. ¿Al pedir un prestamos que es lo más importante para usted?

- Tasa de interés
- Flexibilidad en pagos
- Cercanía de la entidad
- Monto recibido
- Menos requisitos
- Calidad de servicio
- Cargos y comisiones
- Experiencia

20. ¿En alguna ocasión le han negado un préstamo? (Si su respuesta es No pase a la pregunta 23)

- Si
- No

21. ¿Cuál fue la principal razón por la que no le dieron el préstamo?

- Por tener pocos ingresos
- Por tener ingresos inestables
- Por la falta de historial crediticio
- Falta de garantías crediticias
- Otra....

22. ¿Por cuál de las siguientes razones no solicita un préstamo?

- Lejanía de la entidad
- No necesita
- Altas tasas de interés
- Requisitos documentarios
- Piensa que no le van a proporcionar
- Condiciones no acordes a necesidades del cliente
- Trámites extensos
- Altas comisiones o recargos

23. Si posee un crédito fuera de las instituciones financieras, ¿qué tipo de prestamista se lo brindó?

- Familiares o amigos
- ONG
- Banco comunal
- Junta
- Casas de empeño
- Otros

OFERTA

24. ¿Conoce oficinas de entidades que ofrecen créditos financieros?

- Si
- No

25. ¿Conoce cajeros automáticos?

- Si
- No

26. ¿Conoce Agentes (o cajeros corresponsales)?

- Si
- No

27. Marque los tipos de punto de atención de entidades financieras que puede ubicar en su localidad.

- Oficina
- ATM (cajero automático)
- Cajeros corresponsales (agentes)

28. Marque las entidades de las que puede ubicar un punto de atención en su localidad.

- Banca múltiple
- Banco de la Nación
- Financieras
- Caja
- Edpyme

29. ¿Cuánto tiempo considera que le tomaría llegar a un punto de atención de una entidad financiera?

- Hasta 15 minutos
- Entre 15 minutos y 1 hora
- Más de 1 hora

30. ¿Cómo se moviliza para llegar a este punto?

- Transportes publico
- Transporte propio
- A pie
- Otro....

31. ¿Cómo califica el servicio que le brindan en los puntos de atención?

- Bueno
- Regular
- Malo

ENTORNO

32. Su vivienda está ubicada en:

- Zona urbana
- Zona rural

33. ¿El lugar donde reside cuenta con pistas y veredas?

- Si
- No