

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



**Diagnóstico de la inclusión financiera en los comerciantes del mercado
Nueve de Octubre, Chiclayo, 2021**

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

AUTOR

Laura Paulina Severino Pasco

ASESOR

Carlos Daniel García Toro

<https://orcid.org/0009-0006-9914-4574>

Chiclayo, 2025

**Diagnóstico de la inclusión financiera en los comerciantes del
mercado Nueve de Octubre, Chiclayo, 2021**

PRESENTADA POR

Laura Paulina Severino Pasco

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

Javier Alfredo Penalillo Pimentel
PRESIDENTE

Martha Fiorella Portaro Inchaústegui
SECRETARIO

Carlos Daniel García Toro
VOCAL

DIAGNOSTICO DE LA INCLUSION FINANCIERA EN LOS COMERCIANTES DEL MERCADO NUEVE DE OCTUBRE 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

15%	14%	1%	1%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	www.scielo.org.co Fuente de Internet	5%
2	repositorio.unesum.edu.ec Fuente de Internet	1%
3	repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	moam.info Fuente de Internet	1%
5	www.bce.fin.ec Fuente de Internet	1%
6	repository.ean.edu.co Fuente de Internet	1%
7	qdoc.tips Fuente de Internet	<1%
8	emprendedorestv.pe Fuente de Internet	<1%

Índice

Resumen	5
Abstract	6
Introducción	7
Revisión de literatura	11
Materiales y métodos	12
Resultados y discusión	13
Conclusiones	21
Recomendaciones	21
Referencias	23
Anexos	26

Resumen

La presente investigación tiene como propósito realizar un diagnóstico de la inclusión financiera en los comerciantes del mercado nueve de octubre, con la finalidad de conocer la frecuencia de uso de los productos financieros y el conocimiento que tengan de estos productos, el cual les va a servir para que puedan crecer financieramente. Para ello se utilizó un modelo inspirado en la encuesta del Global Findex Database del Banco Mundial, donde se tuvo como dimensiones: acceso a los servicios financieros formales, uso activo servicios financieros formales, por último, uso activo de servicios financieros informales. Fue un estudio descriptivo, no experimental, donde se aplicó una encuesta a 153 comerciantes del mercado Nueve de Octubre.

En los resultados se evidenció que los comerciantes tienen acceso a servicios financieros, pero no hacen uso de ellos, cabe resaltar que, obtienen sus préstamos de una forma informal.

Palabras claves: Inclusión financiera, acceso, uso Para Empresariales el JEL: M19

Abstract

The purpose of this research is to diagnose financial inclusion among merchants at the Nueve de Octubre market. This study aims to determine their frequency of use of financial products and their knowledge of these products, which will help them grow financially. To this end, a model inspired by the World Bank's Global Findex Database survey was used, with the following dimensions: access to formal financial services, active use of formal financial services, and active use of informal financial services. This was a descriptive, non-experimental study, where a survey was conducted among 153 merchants at the Nueve de Octubre market.

The results showed that merchants have access to financial services but do not use them. It is worth noting that they obtain their loans informally.

Keywords: Financial inclusion, access, use

Introducción

Más allá de los beneficios económicos, a nivel global, la inclusión financiera, ha surgido como un medio para superar la pobreza y transformar el bienestar de las personas de bajos ingresos, promoviendo oportunidades, el acceso a los servicios de salud, aumentando el empleo, y mejorando la educación (Abramo et al., 2019). Por lo contrario, se estima que 2500 millones de personas no utilizan servicios financieros formales por la desconfianza en abrir una cuenta y el 75% de los pobres no están bancarizados, debido a la falta de dinero (Banco Mundial, 2018).

Entre el 2019 al 2020, el banco de Desarrollo de América Latina, realizó un estudio entre Colombia, Perú, Ecuador y Brasil, donde los tres primeros países, el 61% de los individuos no ahorra, y el 39% ahorra de manera informal. En el caso de Brasil, el 72% de su población ahorra a través de cuentas de ahorro. Cabe mencionar, que el crecimiento de estas cuentas se aceleró a partir de abril del 2020, debido a la apertura de cuentas para la recaudación de los bonos entregados por el gobierno (Urday, 2020). Debido a los países desarrollados, se ha creado un entorno regulatorio, y de política sostenible, promoviendo la competencia entre los bancos y entidades no bancarias. No obstante, este tipo de espacio para la innovación y la competencia debe ir acompañada de regulaciones adecuadas y medidas de protección al usuario para garantizar la prestación responsable de los servicios financieros. (Banco Mundial, 2018)

Asimismo, Vargas García (2021) propone una serie de medidas para incrementar la inclusión financiera en Perú y fomentar el crecimiento económico, la reducción de la pobreza y la disminución de la informalidad. Estas medidas incluyen: a) mejorar la educación financiera, b) ampliar el acceso a los servicios financieros, c) promover servicios financieros digitales, d) desarrollar productos financieros inclusivos, e) fortalecer la protección al consumidor, f) fomentar asociaciones estratégicas, y g) mejorar la recopilación y análisis de datos. La implementación de estas estrategias podría contribuir a avances significativos en inclusión financiera, con efectos positivos en el crecimiento económico y la formalización de la economía.

El Perú es el país con más regulaciones en América Latina, pero es el cuarto país con menor bancarización, representando el 35% de la población, por lo que es importante identificar estrategias de inclusión financiera para mejorar el sobreendeudamiento de las personas (López, 2017). De esta manera, Vargas (2022), señala que, más del 50% de peruanos aún no han aperturado una cuenta de ahorros. Cabe resaltar que, las circunstancias se originan por la falta de bancarización, dado que, existe la alfabetización financiera, y más del 70% la alta informalidad que existe en el país. En este contexto, el programa Reactiva Perú hasta el 2020, brindó créditos financieros con tasas accesibles a 153 mil Pymes. No obstante, las empresas con mayor beneficio fueron las grandes empresas, por los montos significativos que fueron entregados (Ministerio de Economía y Finanzas MEF, 2020).

Según la central de riesgos Sentinel, hasta seis entidades financieras del sistema financiero tienen actualmente las Mypes deudoras de estos créditos. El número de microempresarios con deuda a cuatro o más entidades financieras aumentó un 7,5% del año pasado a julio de 2018, al pasar de 69.523 deudores en 2017 a 74.738 deudores en 2018. Por su parte, Cáceres dijo que mientras el número de microempresarios con deuda a tres entidades aumentó un 6,7% el año pasado, la deuda a dos entidades aumentó un 6,4% y la cantidad de empresarios con préstamos a entidades financieras aumentó un 9,2%. (Andina, 2018)

Por otro lado, cabe señalar que a pesar del importante avance del país en materia de inclusión financiera, el número de personas con servicios bancarios pasó de 43,4% a 49,0% entre 2019 y 2020 (Instituto Nacional de Estadística e Informática, INEI, 2020), Así mismo, en el trimestre de enero a marzo del 2020 y 2021, se analizó que el 75,6% de la población de 18 y más años de edad no ahorra ni se endeuda fuera del sistema financiero, la misma tendencia se observa en las zonas urbanas alcanzando el 75,5%, al mismo tiempo, a nivel nacional el 18,9 % ahorra dinero en casa; 2.8% ahorra a través de la junta o pandero; y 2.7% pide dinero prestado fuera del sistema financiero (Instituto Nacional de Estadística e Informática, INEI, 2021).

Respecto a la Región Lambayeque, específicamente en la Ciudad de Chiclayo, se realizó un estudio preliminar a los comerciantes del mercado “Nueve de Octubre”, donde señalan que la competencia de precios y las pocas posibilidades de inversión para mejorar el mercado y sus propios puestos imposibilita ofrecer un mejor servicio a los habituales consumidores. Por otra parte, el nivel de endeudamiento al que han llegado algunos comerciantes es producto de la necesidad de mantener su negocio, especialmente en las condiciones sanitarias actuales, ya que

las restricciones han reducido los niveles de venta. No obstante, una gran proporción de comerciantes queda excluida de estos servicios financieros; por lo que solicitan préstamos informales, aunque esto implique desventajas; ya sea por los requisitos o las tasas de interés muy altas que les ofrecen las instituciones financieras.

Al respecto, Cardona, Hoyos, & Saavedra (2018) indican que entre más personas se encuentren en un sistema financiero formal, será posible realizar un seguimiento a los movimientos de efectivo, lo cual ayudará a promover la disminución del mercado negro y obtener un sistema financiero confiable y seguro para las personas en general. En la misma línea, Belmont (2018) menciona que, el Perú es conocido como un país con elevados índices de analfabetismo financiero, siendo un gran campo para fomentar la integración financiera en el país; la cual es encontrada con una mayor parte de obstáculos como la informalidad, el decrecimiento de oferta y demanda; es por ello que se plantea la siguiente pregunta ¿Cuál es el diagnóstico de la inclusión financiera en los comerciantes del mercado “Nueve de Octubre”, ¿2021?

Asimismo, el objetivo general fue realizar un diagnóstico de la inclusión financiera en los comerciantes del mercado “Nueve de Octubre”, Chiclayo, 2021. A su vez los objetivos específicos fueron: Identificar el acceso a servicios financieros formales, describir el uso activos de servicios financieros formales e identificar el uso activo a servicios financieros informales en el mercado “Nueve de Octubre”, Chiclayo, 2021.

Este estudio es importante porque, los comerciantes al obtener productos financieros se benefician al encontrar soluciones a sus necesidades cotidianas e incluso en la educación y negocios. Teniendo en cuenta el acceso, uso, calidad y bienestar; además, se puede mejorar el entorno empresarial, y con ello, la calidad de vida de los comerciantes; finalmente, sirvió para que las instituciones tengan evidencia y a su vez generen estrategias para fomentar la inclusión financiera.

Por tanto, la contribución de esta investigación radicó en determinar el número de comerciantes incluidos financieramente, para identificar si los productos que ofrecen las entidades financieras presentan un fácil acceso y si realmente son usados para satisfacer las necesidades económicas de dichos comerciantes.

Revisión de literatura

Para Gaxiola et al. (2020) mencionan que, el objetivo de su investigación es analizar variables socioeconómicas sobre la calidad de inclusión financiera en México, establecen que, las personas que se encuentran en el sistema financiero tienen la oportunidad de comenzar o hacer crecer su negocio, por ende, concluyen que el 25% de las personas tienen un efecto favorable en la inclusión financiera por el hecho de tener mayor educación. Por otro lado, Gómez et al. (2020), buscaron identificar la finalidad de la inclusión financiera en la productividad, el cual las instituciones financieras se ven obligadas a realizar cambios permanentes para aumentar la competitividad y la eficiencia, por ejemplo, cuando se incrementa la formación financiera como principal medio para lograr la inclusión; además, existe la mejora de plataformas digitales que amplían el alcance del sistema; finalmente, el estudio concluyó que la participación en diversos servicios financieros no asegura ganancias de productividad e incluso puede reducirlas. Asimismo, desde la perspectiva de Orazi et al. (2019) analizaron la inclusión financiera y el desarrollo de diferentes países de Europa y América Latina según la clasificación del Banco Mundial, por tanto, la inclusión financiera subraya que el acceso crea un camino de crecimiento económico, principalmente para los más pobres. Los instrumentos financieros se pueden utilizar para mejorar la gestión de los ingresos, el riesgo, los costes y las inversiones familiares. Por otra parte, Cardona et al. (2018) tuvieron como objetivo evaluar la inclusión financiera de Colombia, a partir de la base de datos Global Findex del Banco Mundial. Para ello, consideraron tres dimensiones: el acceso a los servicios por parte de las instituciones financieras formales, uso activo de la institución y uso activo de servicios financieros informales, en el cual se concluyó que las mujeres encontraron numerosos obstáculos al buscar la inserción en el sistema financiero formal.

Por otro lado, Boitano & Abanto (2020) sus objetivos fueron puntualizar los determinantes de la inclusión financiera en el Perú, analizar los desafíos que enfrenta la política de inclusión financiera, y si bien la concentración financiera es una variable importante que perturba la inclusión financiera, la tecnología es también un efecto favorable, pues esta que disminuye con el tiempo debido a la expansión de la tecnología. Mientras tanto, Anaya et al. (2020) tuvo por objetivo principal de este trabajo el examinar la prevalencia de la pobreza financiera en la inclusión financiera de las familias en las ciudades de Montería, en el cual concluye que los factores que aumentan la integración del hogar son el nivel de educación superior y la ubicación del jefe del hogar en el área urbana de la comunidad. Igualmente, Benites (2019)

estudiaron las condiciones de acceso al ahorro y al crédito de sectores excluidos con la finalidad de enfocar la inclusión financiera hacia el ahorro y a su vez a la inversión; además identifico que las personas con menos ingresos son las que no acceden al sistema financiero formal y a su vez cuentan con menor cantidad de información; finalmente, Bakar y Sulong (2018) describieron el efecto de la inclusión financiera sobre el crecimiento económico en cuanto si es positivo o negativo, en efecto, los estudios confirmaron una contribución negativa o débil de la inclusión financiera al crecimiento, en el cual se deben a la debilidad del sistema financiero y a la baja disponibilidad del mismo, es por ello que se debe fomentar la disponibilidad a los productos financieros a un amplio segmento de la población para que se estimule el crecimiento económico.

En cuanto a la base teórica de la variable inclusión financiera Roa y Carvalho (2018) señalaron que es la consecuencia de la interacción entre la demanda de servicios financieros por parte de viviendas, organizaciones y los factores que influyen en la oferta de servicios financieros por parte de las instituciones. Por otro lado, el Banco Mundial define como la medida en que las personas y las entidades tienen el acceso a instrumentos financieros que pueden satisfacer sus necesidades, transacciones, pagos, ahorros, préstamos y seguros. Asimismo, es importante aclarar que la definición de la inclusión financiera se da en torno al alcance, la calidad y la disponibilidad de los servicios financieros para los pobres y económicamente excluidos (Rivero & Guerra, 2019).

Cardona et al. (2018) realizaron un estudio en donde establecieron un modelo inspirado en la encuesta del Global Findex Database del Banco Mundial, donde tuvieron como primera dimensión al acceso a las instituciones financieras formales, dado que, permite a las personas acceder a productos y servicios financieros, además sirve para ahorrar de forma segura su capital excedente en el sistema financiero formal para futuras inversiones, como la educación; financiamiento para participar en actividades generadoras de ingresos que les permitan acumular activos y administrar mejor los recursos familiares a lo largo del tiempo, y seguros que mejoren la estabilidad familiar a través de una mayor resiliencia ante los desastres. Para la segunda dimensión el uso activo de la institución a servicios financieros formales, indican que, tener una cuenta en una institución financiera o poseer uno o más productos financieros, no significa un uso efectivo de la misma, ya que estos indicadores ignoran algunos de sus aspectos, tales como disponibilidad, calidad y uso de servicios financieros, y por ultima dimensión, uso activo de servicios financieros informales,

especifican que, en general, las poblaciones de bajos ingresos están excluidas de las oportunidades de empleo; esto significa que son parte del empleo informal, quienes son considerados trabajadores informales se les niegan los servicios financieros formales, por lo que deben utilizar mecanismos de financiamiento como familiares y amigos.

Por otra parte, Roa & Carvalho (2018) consideran que, el acceso hace referencia a la existencia de puntos de atención e infraestructura, asimismo, el uso es la medida en que se utilizan estos instrumentos y servicios; también, la calidad se refiere si los atributos de un producto o servicio satisfacen las necesidades del cliente y si se tienen en cuenta. Por último, el bienestar es el impacto positivo de los equipos y servicios financieros en la vida de los consumidores. Asimismo, la inclusión financiera es reconocida por su contribución a la mejora del bienestar familiar. Además, está vinculado a los medios dinámicos de las economías nacionales y locales, permite un crecimiento monetario y progreso de la sociedad en su conjunto. Igualmente se relaciona con el espíritu corporativo, la expansión empresarial y la promoción de la creación de empleo. Del mismo modo, se identifica como una herramienta para mejorar la eficiencia organizacional y al mismo tiempo contribuir al aprendizaje de una cultura financiera a través de la educación y la sensibilización sobre la gestión de activos, crédito, riesgo y gestión de recursos.

Cabe resaltar que, ahorrar dinero es algo que mucha gente sabe que debe hacer, pero muy pocas personas lo hacen, por otro lado, ahorrar incluye planificar para el futuro, por así decirlo, además se requiere disciplina y paciencia, existen personas que están dispuestas a esperar hasta que cuenten con efectivo, en lugar de usar una tarjeta de crédito o un préstamo bancario. (Tintle, Schelhaas & Swanson, 2018).

Materiales y métodos

Se aplicó un estudio de enfoque cuantitativo porque contiene datos estadísticos que representan información para el desarrollo y análisis de los resultados, con un diseño no experimental porque no se manipulará las variables y un nivel descriptivo (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Por otro lado, la población corresponde a un total de 251 comerciantes del mercado “Nueve de Octubre”, según el padrón de comerciantes del mercado. El muestreo aplicado es aleatorio simple, donde se estimó un margen de error del 5%, nivel de confianza del 95% y el total de comerciantes, teniendo una muestra de 153 comerciantes. Dentro de los criterios de inclusión

se consideró a los comerciantes que trabajen dentro del mercado y hayan sido empadronados por la Municipalidad de Chiclayo, por lo tanto, fueron excluidos quienes trabajen a sus alrededores.

Asimismo, se elaboró un cuestionario de 22 preguntas, donde constó de tres dimensiones: acceso a una cuenta o un producto en una institución financiera formal, uso activo de los servicios financieros formales y uso activo de servicios financieros informales, estos aspectos de gran relevancia complementan el constructo general. Luego se halló la validez del instrumento a fin de contar con los criterios de científicidad, se coordinó con los comerciantes del mercado “Nueve de Octubre”, a quienes se les aplicó este cuestionario de manera presencial, entre los meses de setiembre a octubre del año 2021, en el horario de 10:00am a 3:00pm, donde se pudo obtener su colaboración. Cabe precisar que, para encuestar no hubo necesidad de requerir permisos, sólo el apoyo de cada comerciante. Por último, para procesar los datos; a fin de analizar lo hallado, se manejó el programa Microsoft Excel y el SPSS v25, para determinar e interpretar gráficos del presente estudio.

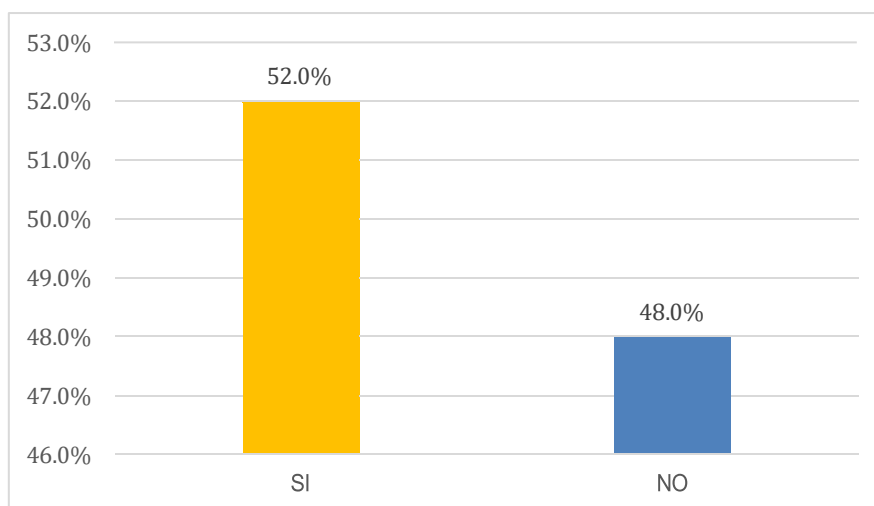
Resultados y discusión

A continuación, se presentarán los resultados del diagnóstico de la inclusión financiera en los comerciantes del mercado “Nueve de Octubre”, primero se describirán en figuras por dimensiones de las variables y por preguntas múltiples, por lo tanto, los resultados fueron organizados según el cumplimiento del estudio de interés de cada objetivo planteado.

Identificar el acceso a servicios financieros formales en los comerciantes del mercado “Nueve de Octubre”, Chiclayo, 2021

Figura 1

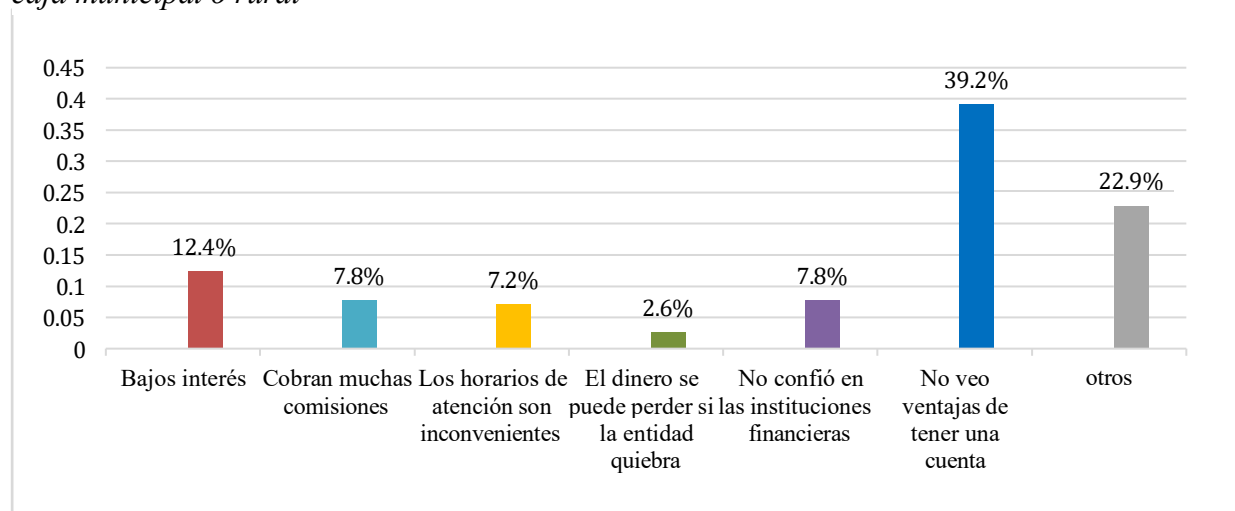
Porcentaje del acceso a servicios financieros.



En la figura 1 se evidencia que, la mayoría de comerciantes (52,00%), tienen conocimiento acerca de créditos personales y comerciales; sin embargo, no acceden a dichos créditos, a pesar que puedan ser utilizados para realizar diferentes pagos como de servicios, compras en diferentes comercios en el país, y acceso de dinero en efectivo a través de retiros en cajeros automáticos. De acuerdo, a la entrevista realizada a un ejecutivo comercial indica que, las razones fundamentales de que los comerciantes no puedan acceder a productos financieros, es por la falta de educación financiera, falta de historial crediticio, poca confianza con la nueva era tecnológica.

Figura 2

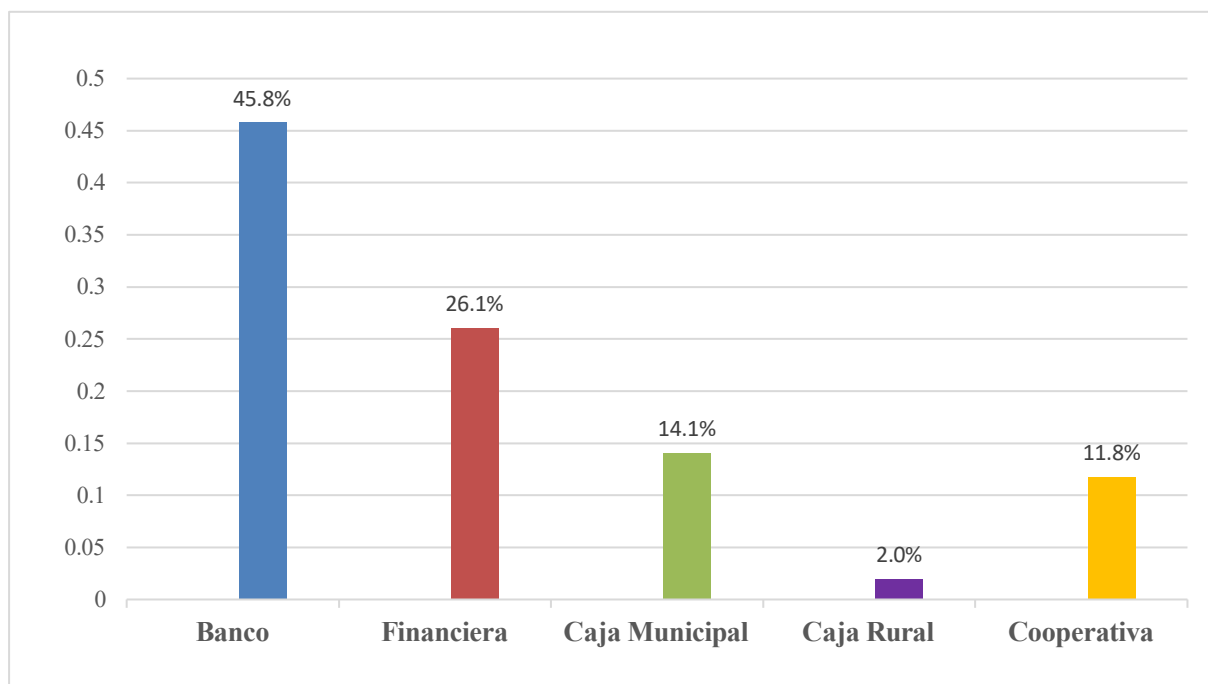
Porcentaje de la principal razón por la cual no tiene cuenta de ahorros en un banco, financiera, caja municipal o rural



En la figura 2 se evidencia que, la muestra de estudio, no consideran como ventaja tener una cuenta de ahorros (39, 2%), debido a que, el dinero que reciben lo reinvierten en sus negocios.

Figura 3

Porcentajes en préstamos en algunas instituciones financieras.

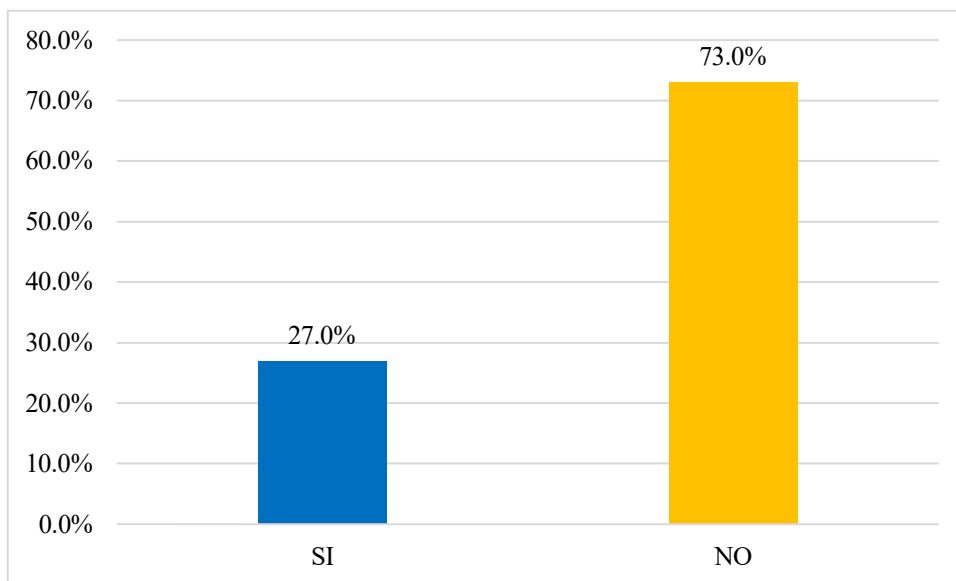


En la figura 3 se evidencia que, la mayoría de los comerciantes solicitaron préstamos a un banco (45,8 %), dado que, la tasa de interés y el tipo de préstamo se ajustaba a sus necesidades.

Describir el uso activo de servicios financieros formales en los comerciantes del mercado “Nueve de Octubre”, Chiclayo, 2021.

Figura 4

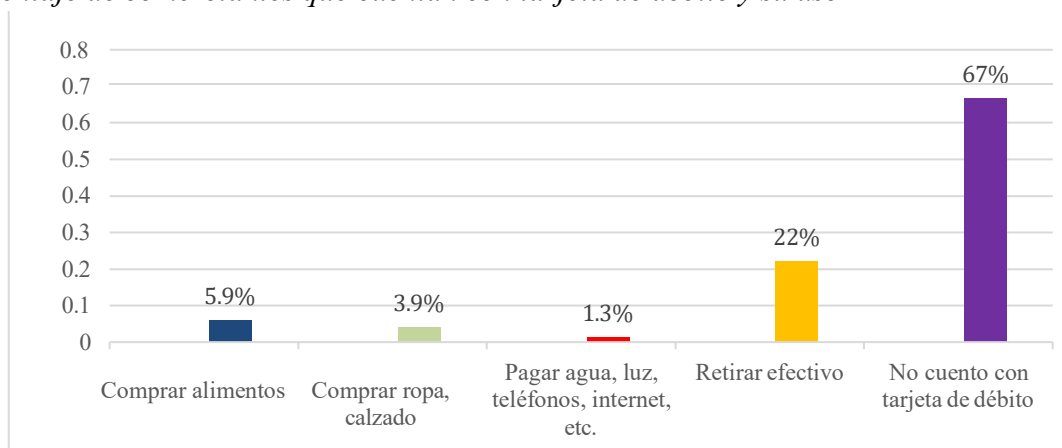
Porcentaje del uso activo a servicios financieros formales



Con respecto a la figura 4, se muestra que, un gran porcentaje no hicieron uso de los servicios financieros formales en los últimos doce meses; puesto que, no tienen cuentas de ahorros y créditos, porque no estas acostumbrados a utilizar estos productos, dado que, sólo solicitan prestamos en efectivo para invertir en su mercadería; sin embargo, existe un porcentaje del 27 % que si hace uso de estos productos financieros. Entrevistando algunos asesores financieros de diferentes instituciones financieras, existen estrategias para incrementar el uso formal, como, por ejemplo: información crediticia y evaluación de riesgo más accesibles, cambios eficientes y adecuados a las necesidades de la población para afianzar a la formalidad.

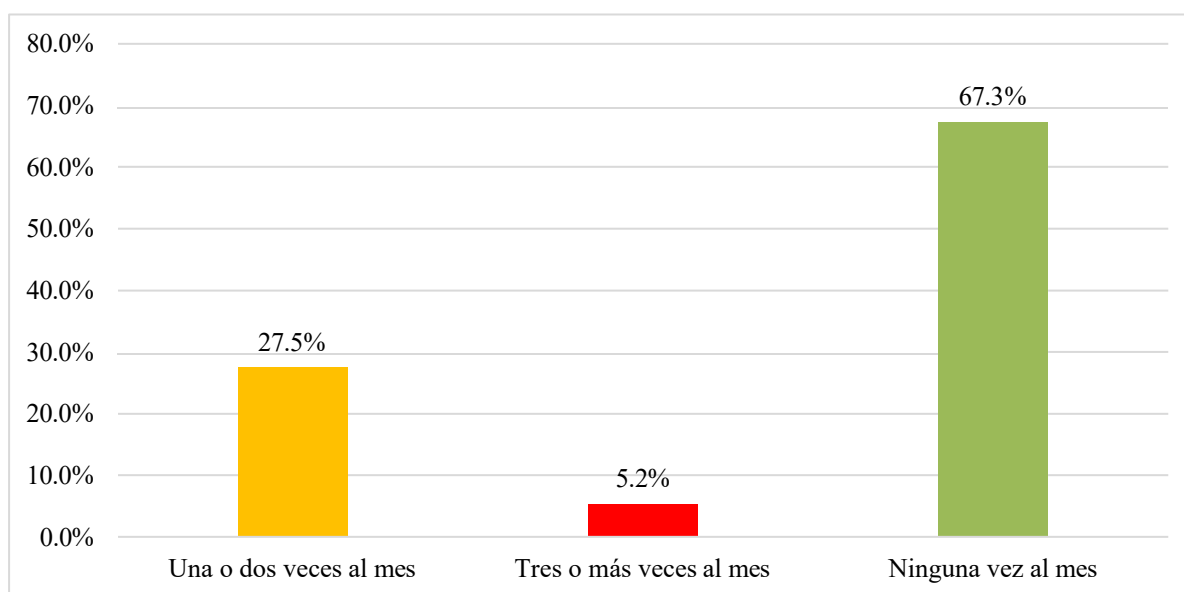
Figura 5

Porcentaje de comerciantes que cuentan con tarjeta de débito y su uso



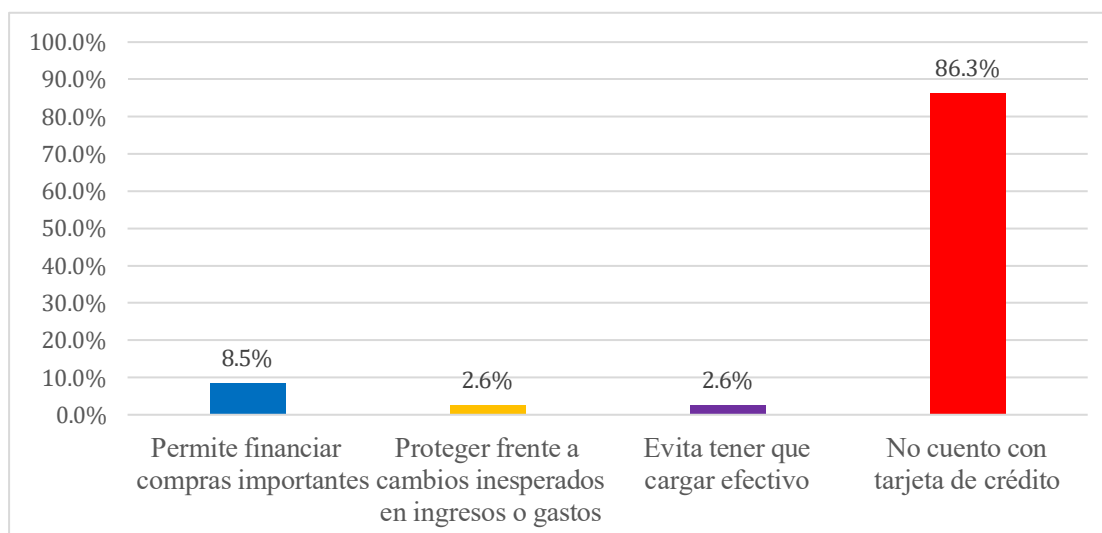
De acuerdo a la figura 5, la gran parte de comerciantes no cuentan con una tarjeta de débito, puesto que, el dinero que obtienen de su negocio lo ahorran en su domicilio o vuelven a invertir en su negocio. Asimismo, el 22% utiliza la tarjeta de débito solo para retirar efectivo y otros para diversas funciones como, por ejemplo: comprar alimentos (5.99%), comprar ropa o calzado (3.9 %) y por último para pagar servicios básicos (1.3%).

Figura 6
Porcentaje de retiros y depósitos en cuentas de débito



Con respecto a la figura 6, el (67.3%) no depositan y no retiran dinero de sus cuentas debido a que, no cuenta con tarjeta de débito, porque sus ingresos no les permite ahorrar, solo vivir del día a día.

Figura 7
Ventajas de utilizar tarjeta de crédito

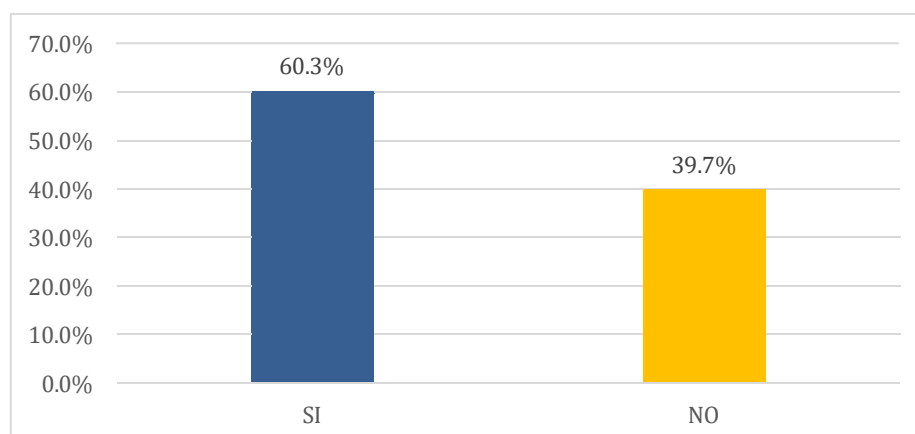


En la figura 7 se muestra que, la gran mayoría, no cuenta con tarjeta de crédito (86.30%) es por ello, que no ven como principal ventaja utilizarla; además por circunstancia de pandemia no podían realizar los pagos en fechas establecidas.

Identificar el uso activo a servicios financieros informales en los comerciantes del mercado “Nueve de Octubre”, Chiclayo, 2021.

Figura 8

Porcentaje de uso activo a servicios financieros informales en los comerciantes del mercado “Nueve de Octubre”

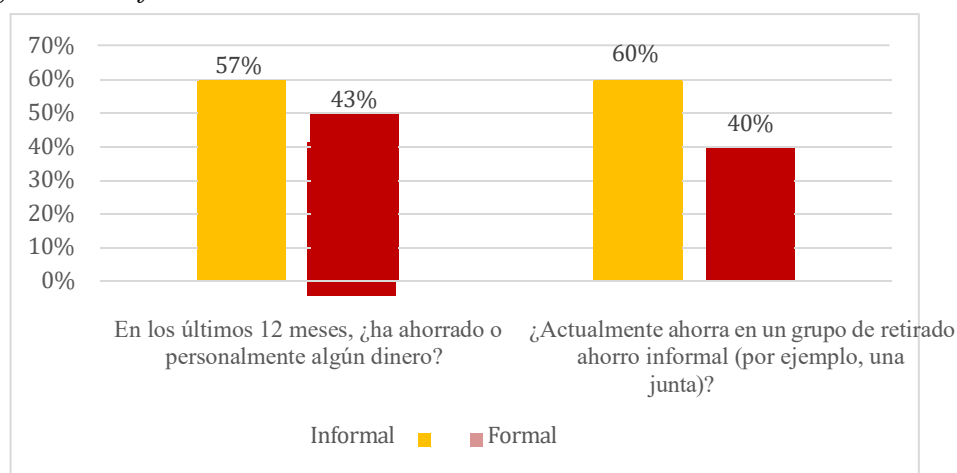


Con respecto a la figura 8 nos muestra que, un gran porcentaje en estudio están acostumbrados a utilizar los servicios financieros informales; dado que, solicitan préstamos por medio de prestamistas, amigos y familia; además ahorran por medio de juntas o en su domicilio. El asesor comercial indica que, para acceder a préstamos formales es importante verificar la tasa de interés efectiva anual y la tasa de costo efectivo anual, revisar las penalizaciones, si cuentan

con deudas, deben analizar el riesgo crediticio y no sobre endeudarse; además que el ahorro y crédito han permitido incrementar el desarrollo de los negocios, ya que, con el ahorro se puede prever la independencia económica para crear un capital o patrimonio, a su vez, el crédito darle apoyo de inversión al consumidor.

Figura 9

Ahorro formal e informal en los comerciantes del mercado “Nueve de Octubre”



En la figura 9, se muestra que, actualmente la gran mayoría de comerciantes ahorran de manera informal, dado que, desconocen los beneficios de realizarlos formalmente entre ellos esta, mantener sus ahorros bajo el cuidado de una entidad financiera, generar intereses; además, que les genera un historial crediticio para poder obtener créditos.

Discusión

En el presente estudio se realizó un diagnóstico de la inclusión financiera en los comerciantes del mercado “Nueve de Octubre”, Chiclayo, asimismo, a fin de profundizar el análisis del constructo se identificó también el acceso a servicios financieros formales, se describe el uso activo a servicios financieros formales, e identifica el uso activo a servicios financieros informales correspondiente a las dimensiones de la variable.

De acuerdo a la dimensión de acceso a servicios financieros formales, se pudo conocer que la muestra en estudio, sí tienen acceso a servicios financieros, los comerciantes tienen conocimiento acerca de las tarjetas de débito y crédito; sin embargo, no cuentan con dichas tarjetas. Esto es opuesto con lo hallado por Cardona et al. (2018) quien encontró que, el no conocer de productos financieros, disminuía la probabilidad de tener una cuenta en una institución financiera; asimismo, que la persona tuviera una tarjeta débito o crédito, o que la

tarjeta estuviera a su nombre. Por otro lado, Gaxiola et al. (2020) menciona que, las personas que se encuentran en el sistema financiero tienen la oportunidad de comenzar o hacer crecer su negocio. Al respecto, Roa y Carvallo (2018) han teorizado que la herramienta para mejorar la eficiencia organizacional y al mismo tiempo contribuir al aprendizaje de una cultura financiera a través de la educación y la sensibilización sobre la gestión de activos, crédito, riesgo y gestión de recursos. Asimismo, la mayoría de comerciantes no son propensos al ahorro, se concluye que la actividad comercial que hoy realizan no les da oportunidad de ahorrar o generan plan alguno.

Con relación a la dimensión de uso activo de los servicios financieros formales, se ha verificado que, los comerciantes no utilizan los productos financieros, puesto que, para hacer uso tienen que estar incluidos en un sistema financiero formal, cabe resaltar que, no están acostumbrados a utilizar estos productos, dado que, sólo solicitan préstamos en efectivo para invertir en su mercadería. Estos resultados se relacionan con lo hallado Cardona et al. (2018) indica que, la probabilidad de que una persona use estos productos ha aumentado significativamente. En el caso de las tarjetas de débito, se puede observar que a medida que una persona conozca de los productos financieros, aumenta la probabilidad de que haya utilizado la tarjeta en los últimos doce meses. Por otro lado, Gómez et al. (2020) corroboran que, la participación en diversos servicios financieros no asegura ganancias de productividad e incluso puede reducirlas. Rivero y Guerra (2019) teorizan que, es importante aclarar que la inclusión financiera se da en torno al alcance, la calidad y la disponibilidad de los servicios financieros para los pobres y económicamente excluidos. Es por ello que, una de las causas de no conocer un sistema financiero es la ausencia de educación formal financiera, la cual influye directamente en el mal uso del dinero, de su valor en el tiempo, intereses y sobre costo de deudas.

Respecto a la dimensión de uso activo de los servicios financieros informales, la muestra en estudio ahorra y solicitan préstamos de manera informal, dado que, solicitan préstamos por medio de prestamistas, amigos y familia. Estos resultados coinciden con lo hallado por Benites (2019) quien encontró que las personas con menos ingresos son las que no acceden al sistema financiero formal y a su vez cuentan con menor cantidad de información. Sin embargo, Bakar y Sulong (2018) relacionan que, la debilidad del sistema financiero y la baja disponibilidad del mismo, es por ello que se debe fomentar la disponibilidad a los productos financieros a un amplio segmento de la población para que se estimule el crecimiento económico. Asimismo, para Tintle et al. (2018) sustentan que, ahorrar dinero es algo que mucha gente sabe que debe hacer, pero muy pocas personas lo hacen, por otro lado, ahorrar incluye planificar para el futuro,

por así decirlo, además se requiere disciplina y paciencia. Finalmente, la mayoría son pequeños empresarios que hacen sus préstamos de manera informal, lo que no permite que sus ganancias mejoren mucho de lo que obtienen para pagar sus deudas con intereses, además tienen un mal historial crediticio.

Conclusiones

En relación con la dimensión de *acceso a servicios financieros formales*, se observa que la población estudiada cuenta con acceso a productos financieros como cuentas de ahorro y tarjetas de crédito. No obstante, debido a la coyuntura económica y a la inestabilidad de sus ingresos, los comerciantes no hacen uso efectivo de estos servicios, ya que no se sienten en condiciones de ahorrar ni de asumir compromisos crediticios.

Respecto a la dimensión de *uso activo de servicios financieros formales*, se identifica que los comerciantes del mercado no utilizan de manera habitual productos financieros ofrecidos por entidades formales. Esta conducta se debe, en gran medida, a la falta de costumbre y familiaridad con el sistema financiero, así como a una preferencia por evitar trámites percibidos como complejos o restrictivos. En consecuencia, el capital que destinan a la adquisición de mercadería proviene mayoritariamente de fuentes de financiamiento informal.

Finalmente, en la dimensión de *uso activo de servicios financieros informales*, se evidencia que la mayoría de comerciantes recurren con frecuencia a este tipo de financiamiento. Esta práctica responde principalmente al desconocimiento de los beneficios que ofrecen las instituciones financieras formales, lo cual refuerza su dependencia de mecanismos informales como préstamos personales sin garantía, prestamistas o redes familiares.

Recomendaciones

El área administrativa del mercado debe promover campañas para el uso de canales financieros formales en la medida que existan mecanismos que posibiliten a los comerciantes acceder a productos y servicios financieros flexibles ofrecidos por entidades financieras, que se adecúen a sus necesidades, quienes al decidir el uso de estos productos puedan verificar que, al hacerlo, los beneficios superan los costos.

Promover una cultura financiera que mejore la financiación comercial, genere confianza en el uso del crédito y asegure que la financiación se amplía de forma responsable y segura, evitando así el riesgo de un endeudamiento excesivo y contribuyendo al desarrollo y crecimiento económico.

Promover el uso responsable de servicios financieros formales, que sean eficientes, creíble, novedosos y adecuados a las necesidades de los comerciantes, además de asesorías para que la población en estudio vaya familiarizándose con los productos financieros, el cual les permita un mayor uso y les facilite la rentabilidad en sus negocios.

Referencias

- 95630839452fd1273910e3ee8a08bd73eb17df03 @ elcomercio.pe. (n.d.).
<https://elcomercio.pe/economia/peru/que-avances-en-inclusion-financiera-se-dieron-en-el-peru-ante-la-pandemia-asbanc-ncze-noticia/?ref=ecr>
- Abramo, L., Morales, B., & Cecchini, S. (2019). Programas sociales, superación de la pobreza e inclusión laboral Gracias por su interés en esta publicación de la CEPAL. In *Desarrollo Social*. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44602/1/S1900005_es.pdf
- Andina. (2018, 26 de septiembre). Mypes deudoras tienen créditos hasta con seis entidades financieras. <https://bit.ly/3xmNNv4>
- Azar, K., Lara, E., & Mejía, D. (2018). Inclusión financiera de las mujeres en América Latina. Situación actual y recomendaciones de política. *Serie Políticas Públicas y Transformación Productiva*, 30, 1–56. <https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1162/Inclusion-financiera-de-las-mujeres-en-América-Latina.-¿Situación-actual-y-recomendaciones-de-politica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bakar, H. O., & Sulong, Z. (2018). The Role of Financial Inclusion on Economic Growth: Theoretical and Empirical Literature Review Analysis. *Journal of Business & Financial Affairs*, 07(04), 3–8. <https://doi.org/10.4172/2167-0234.1000356>
- Banco Mundial. (2020). *Overview* @ *Www.Bancomundial. Org*. <http://www.bancomundial.org/es/topic/poverty/overview#1>
- Benites, R. (2015). Análisis para la Educación e Inclusión Financiera. *Departamento de Economía y Empresas*, 53(9), 293–305.
- Boitano, G., & Abanto, D. F. (2020). Challenges of financial inclusion policies in Peru. *Revista Finanzas y Político Económica*, 12(1), 89–117. <https://doi.org/10.14718/REVFINANZPOLITECON.V12.N1.2020.3177>
- Carballo, I. E. (2018). Financial Inclusion in Latin America. In *Global Encyclopedia of Public Administration, Public Policy, and Governance* (pp. 1–13). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-319-31816-5_3333-1
- Carballo, I. E., & Dalle-Nogare, F. (2019). Fintech e inclusión financiera: los casos de México, Chile y Perú. *Revista CEA*, 5(10), 11–34. <https://doi.org/10.22430/24223182.1441>
- Cardona Ruiz, D. E., Hoyos, M. C., & Saavedra-Caballero, F. (2018). Género e inclusión financiera en Colombia. *Ecos de Economía*, 22(46), 60–90. <https://doi.org/10.17230/ecos.2018.46.3>

- cf79e1a0b6f763060a526886494db0b1b2e053b7 @ www.caf.com. (n.d).
<https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2021/05/como-estan-la-inclusion-y-educacion-financiera-en-america-latina/>
- FINDEX QUESTIONNAIRE. (n.d.).Girón, A., de la Vega Shiota, V., & Vélez, D. (2018). Inclusión financiera y perspectiva de género: Economías miembro de apec. *México y La Cuenca Del Pacífico*, 7(21), 27–51.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-53082018000300027&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- He, L. (2020, 11 de diciembre). *Chinese state-owned companies are in trouble. That could hurt the global recovery*. CNN Business. <https://cnn.it/39oFJlt>.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2020). *Condiciones de vida en el Perú. Trimestre: Octubre-Noviembre-Diciembre 2020*. <https://bit.ly/3HhCfO1>.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2021). *Condiciones de vida en el Perú. Trimestre: Enero-Febrero-Marzo 2021*. <https://bit.ly/3O8nvn8>.
- Kim, D. W., Yu, J. S., & Hassan, M. K. (2018). Financial inclusion and economic growth in OIC countries. *Research in International Business and Finance*, 43, 1–14.
<https://doi.org/10.1016/j.ribaf.2017.07.178>
- López, J. (2017). *La regulación bancaria. Sus beneficios y sus costos, con especial referencia a América Latina*. República Dominicana. <https://bit.ly/3zOkmVJ>.
- Malik, A. H., Md Isa, A. H. bin, Jais, M. bin, Ur Rehman, A., & Ali Khan, M. (2021). Financial stability of Asian Nations: Governance quality and financial inclusion. *Borsa Istanbul Review*. <https://doi.org/10.1016/j.bir.2021.05.005>
- Ministerio de Economía y Finanzas (2020). Estadísticas del programa Reactiva - octubre 2020, Ministerio de Economía y Finanzas, MEF. Disponible en https://www.mef.gob.pe/contenidos/archivos-descarga/Estadisticas_Reactiva_Peru_al_30102020.pdf
- Narváez, A., Alfredo, R., Parra, B., Arturo, J., Álvarez, R., Arturo, J., & Parra, B. (2020). Pobreza e inclusión financiera en el municipio de Montería, Colombia. *Revista de Ciencias Sociales*, XXVI. <https://doi.org/10.31876/rcs.v26i1.31315>
- Orazi, S., Martinez, L. B., & Vigier, H. P. (2019). La inclusión financiera en América Latina y Europa. *Ensayos de Economía*, 29(55), 181–204.
<https://doi.org/10.15446/ede.v29n55.79425>

Rocío Gaxiola Laso, S., Mata Mata, L., & Raúl Valenzuela Reyes, P. (n.d.). Análisis de la inclusión Financiera: oportunidades para el desarrollo del sector financiero mexicano. In *PANORAMA ECONÓMICO: Vol. XVI*. www.worldbank.org/globalindex.

Titelman, D. (2018). *La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo Gracias por su interés en esta publicación de la CEPAL*.

Tintle, N., Schelhaas, N., & Swanson, T. (2018). Savings. A Spiral Approach to Financial Mathematics. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-801580-3.00001-0>

Vargas Garcia, A. H. (2021). La inclusión financiera en el Perú. *Gestión en el Tercer Milenio*, 24(47), 129-136. <https://doi.org/10.15381/gtm.v24i47.20591>

Vargas, J. (2022). Brechas de la inclusión financiera digital en Perú, en un contexto de crisis económica y sanitaria por el COVID-19, usando el análisis de componentes Principales. Instituto Nacional de Estadística e Informática. <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/investigaciones/brecha.pdf>

Zuluaga, E. M. (2020). Introducción. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas Nueva Época*, 1–13.

Anexos

Anexo 1



Constancia de validación por juicio de expertos

Quien suscribe, Javier Alfredo Penalillo Pimentel, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos de la tesis para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas titulado **“Diagnóstico de la inclusión financiera en los comerciantes del mercado nueve de octubre, Chiclayo, 2021”**, elaborado por el estudiante, **Laura Paulina Severino Pasco**, reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 25 de setiembre de 2021.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "J. Penalillo P.", is written over a horizontal line.

Firma

Nombre de experto: Mgtr. Javier Penalillo Pimentel
Cargo actual: Docente

Anexo 2**Constancia de validación por juicio de expertos**

Quien suscribe, Milagros Carmen Gamarra Uceda, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos de la tesis para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas titulado **“Diagnóstico de la inclusión financiera en los comerciantes del mercado nueve de octubre, Chiclayo, 2021”**, elaborado por el estudiante, **Laura Paulina Severino Pasco**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 24 de setiembre de 2021.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M. Gamarra Uceda', is written above a horizontal line.

Firma

Nombre de experto: Milagros Carmen Gamarra Uceda
Cargo actual: Docente de la Facultad de Ciencias Empresariales

Anexo 3**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

Quien suscribe, Eduardo Enrique Espinoza Tello, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos de la tesis para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas titulado **“Diagnóstico de la inclusión financiera en los comerciantes del mercado nueve de octubre, Chiclayo, 2021”**, elaborado por el estudiante, **Laura Paulina Severino Pasco**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 24 de setiembre de 2021.

A photograph of a handwritten signature in black ink on a light-colored surface. The signature is cursive and appears to read 'Eduardo Enrique Espinoza Tello'. Below the signature is a horizontal line.

Firma

Nombre de experto: Mgter. Eduardo Enrique Espinoza Tello
Cargo actual: Docente

Anexo 4

Matriz de consistencia

Problema Principal	Objetivo Principal	Variables		
¿Cuál es el diagnóstico de la inclusión financiera en los comerciantes del mercado nueve de octubre, Chiclayo, 2021?	Realizar un diagnóstico de la inclusión financiera en los comerciantes del mercado nueve de octubre, Chiclayo, 2021.	Variable: Inclusión Financiera		
	Objetivos específicos	Dimensiones	Indicadores	
	Identificar el acceso a servicios financieros formales en los comerciantes del mercado nueve de octubre, Chiclayo, 2021.	Acceso a una cuenta o un producto en una institución financiera formal.	Tener una cuenta en una institución financiera. Tener una tarjeta débito.	
	Describir el uso activo de servicios financieros formales en los comerciantes del mercado “Nueve de Octubre”, Chiclayo, 2021.	Uso activo de los servicios financieros formales.	Tener una tarjeta de crédito. Tener una tarjeta débito y haberla usado en los últimos doce meses. Tener una tarjeta de crédito y haberla usado en los últimos doce meses	
Identificar el uso activo a servicios financieros informales en los comerciantes del mercado “Nueve de Octubre”, Chiclayo, 2021.	Uso activo de servicios financieros informales.	Ahorrar en el último año. Pedir prestado dinero en los últimos doce meses.		
Población, muestra y muestreo	Diseño y Tipo de investigación	Instrumento y técnica	Procedimiento	Procesamiento
Población: 251 Muestra: 153 Muestreo aleatorio simple	Diseño: No experimental Nivel: Descriptivo Enfoque: Cuantitativo	Instrumento: Cuestionario Técnica: Encuesta	Aplicación de Encuesta presencial en el mercado “Nueve de Octubre”	Microsoft Excel SPSS v.25

Fuente: Elaboración propia

Anexo 5

Tabla 1

Cuadro de operacionalización

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores
Inclusión financiera	Es la medida en que las personas y las empresas tienen acceso a instrumentos financieros que pueden satisfacer sus necesidades, transacciones, pago, ahorros, préstamos y seguros	Acceso a una cuenta o un producto en una institución financiera	Tener una cuenta en una institución financiera
			Tener una tarjeta de débito
			Tener una tarjeta de crédito
		Uso activo de los servicios financieros formales	Tener una tarjeta débito y haberla usado en los últimos doce meses
			Tener una tarjeta de crédito y haberla usado en los últimos doce meses
	Uso activo de servicios financieros informales	Ahorrar en los últimos doce meses	
		Pedir Préstamo Dinero en los últimos doce meses	

Fuente: Cardona & Hoyos



**UNIVERSIDAD CATOLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

ENCUESTA APLICADA A LOS COMERCIANTES DEL MERCADO NUEVE DE OCTUBRE

Fecha de aplicación:

INSTRUCCIONES: La presente encuesta tiene como objetivo obtener información acerca de la inclusión financiera en los comerciantes del mercado nueve de octubre.

ACCESO A UNA CUENTA O UN PRODUCTO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA FORMAL.

1. ¿Usted ha intentado abrir una cuenta bancaria y su solicitud ha sido negada por alguna razón?

Si No

2. ¿Tiene usted una cuenta en algún banco?, u otro tipo de institución financiera formal?

Si No

3. ¿Tiene usted, personalmente, una tarjeta de débito?

Si No

4. ¿Tiene usted, personalmente, una tarjeta de crédito?

Si No

5. ¿Ha solicitado actualmente algún préstamo a un banco u otro tipo de institución financiera formal?

Si No

6. ¿Cuál es la principal razón por que no tiene cuenta en un banco, financiera, caja municipal o rural?

1. Bajos intereses
2. Cobran muchas comisiones
3. No hay una oficina o cajero cerca de mi casa
4. Los horarios de atención son inconvenientes
5. Exigen mantener montos mínimos.
6. El dinero se puede perder si la entidad quiebra
7. No sabe cómo abrir una cuenta
8. No confió en las instituciones financieras
9. No veo ventajas de tener una cuenta
10. Otra (¿Cuál?)

7. ¿Alguna vez ha pedido un préstamo a una institución financiera formal? No considere préstamos por tarjeta de crédito

Si

No

8. Por favor, indique si ha pedido préstamos en algunas de las siguientes instituciones

1. Banco
2. Financiera
3. Caja Municipal
4. Caja Rural
5. Edypme
6. Cooperativa

USO ACTIVO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS FORMALES.

9. ¿Ha utilizado usted, personalmente, su tarjeta de débito para hacer una compra directamente en los últimos 12 meses?

Si

No

10. Usa la tarjeta de débito para

1. Comprar alimentos
2. Comprar ropa, calzado
3. Pagar gastos de entretenimiento (por ejemplo: Cine)
4. Pagar agua, luz, teléfono, internet, etc.
5. Realizar transferencias
6. Otra (¿Cuál?)

11. ¿Ha utilizado usted, personalmente, su tarjeta de crédito para hacer una compra en los últimos 12 meses?

Si

No

12. En los últimos 12 meses, ¿se ha depositado dinero en su(s) cuenta(s) personal(es)?

Si

No

13. En un mes normal, ¿Cuántas veces deposita dinero en sus cuentas personales?

1. Una o dos veces al mes
2. Tres o más veces al mes
3. El dinero no se deposita en un mes normal.

14. En los últimos 12 meses, ¿se ha retirado dinero en su(s) cuenta(s) personal(es)?

Si

No

15. En un mes normal, ¿Cuántas veces retira dinero en sus cuentas personales?

1. Una o dos veces al mes

2. Tres o más veces al mes

3. El dinero no se deposita en un mes normal.

16. ¿Cuál es la principal ventaja de usar una tarjeta de crédito?

1. Permite financiar comprar importantes

2. Proteger frente a cambios inesperados en ingresos o gastos.

3. Permite la obtención de descuentos, premios o regalos

4. Evita tener que cargar efectivo

5. Permite hacer pagos y compras por internet

6. Genera una buena impresión en los demás

7. Otra (¿Cuál?)

USO ACTIVO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS INFORMALES.

17. En los últimos 12 meses, ¿ha ahorrado o apartado personalmente algún dinero?

Si

No

18. ¿Cuál es el fin por el cual usted ahorra?

1. Para imprevistos o emergencias

2. Para compromisos especiales

3. Para iniciar un negocio

4. Para acumular recursos para la vejez

5. Para educación

6. Para salud

7. Ampliación o mejora de mi negocio

8. Compra de vivienda

9. Otra (¿Cuál?)

19. En los últimos 12 meses, ¿ha pedido un préstamo a un amigo, familiar, etc.?

Si

No

20. ¿Actualmente ahorra en un grupo de ahorro informal (por ejemplo, una junta)?

Si

No

21. ¿Actualmente ahorra en el hogar (alcancía o “debajo del colchón”)?

Si

No

22. ¿Actualmente ha solicitado algún préstamo de forma informal (prestamista)?

Si

No



**UNIVERSIDAD CATOLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

ENTREVISTA APLICADA A UN EJECUTIVO COMERCIAL

Fecha de aplicación:

INSTRUCCIONES: La presente entrevista tiene como objetivo obtener información acerca de la inclusión financiera

Sr/Sra.:

1. ¿Para usted, que es la inclusión financiera?
2. Porque razón considera usted, ¿que las personas no tienen acceso a un producto financiero en una entidad financiera?
3. ¿Considera que es importante tener acceso a una cuenta en una institución financiera formal? ¿Porqué?
4. ¿Existe alguna estrategia para incrementar el uso formal de los productos financieros?
5. ¿Qué recomendaciones daría usted para que las personas accedan a préstamos formales?
6. ¿Considera usted que el ahorro y crédito han permitido incrementar el desarrollo financiero de los negocios?