

Universidad Católica de Santa María

Escuela de Postgrado

Maestría en Administración de Negocios



**“LA INCLUSIÓN FINANCIERA BANCARIA Y SU INFLUENCIA EN
EL BIENESTAR DE LAS AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO
MINORISTAS ACREDITADAS QUE OPERAN EN AREQUIPA
METROPOLITANA, 2017”.**

Tesis presentada por el Bachiller:
Pinto Hurtado, Alonzo

Para optar el Grado Académico de:
Maestro en Administración de Negocios

Asesor:
Dr. Ticse Villanueva, Edwing

AREQUIPA – PERÚ

2018

**BOLETA DE NOMBRAMIENTO DE JURADO DICTAMINADOR DE
BORRADOR DE TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO**

Arequipa 19 de diciembre del 2017

Sr. Dr. Hugo Tejada Pradell.

Director de la Escuela de Postgrado de la UCSM.

De mi consideración:

En concordancia al Reglamento de Graduación de MAESTRO de la EPG-UCSM. Cumplo con emitir dictamen favorable al Borrador de Tesis titulada: "LA INCLUSIÓN FINANCIERA BANCARIA Y SU EN EL BIENESTAR DE LAS AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO MINORISTAS ACREDITADAS QUE OPERAN EN AREQUIPA METROPOLITANA 2017 " Presentado por el magister:

PINTO HURTADO, Alonzo.

Expediente Nro. 2017000053311

Para optar el Grado Académico de MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



Dr. Hugo Tejada Pradell

Docente-Dictaminador

DICTAMEN DE TESIS

Arequipa 11 de DICIEMBRE del 2017

Señor
Doctor Hugo tejada Pradell
Director de la Escuela de Postgrado de la Universidad Católica de Santa María

Ref. Dictamen del Borrador de Tesis

De mi mayor consideración:

Me es grato dirigirme a usted para saludarlo y manifestarle que habiéndose revisado LA Tesis DE Maestría I Titulado *"LA INCLUSIÓN FINANCIERA BANCARIA Y SU INFLUENCIA EN EL BIENESTAR DE LAS AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO MINORISTAS ACREDITADAS QUE OPERAN EN AREQUIPA METROPOLITANA, 2017"*, presentado por el Bachiller PINTO HUARTADO, ALONZO reúne los requisitos mínimos para su sustentación.

Sin otro particular le hago llegar mi más alta estima personal.

Atentamente,



Dr. Jhon Ricardo Loayza Borja
Jurado Dictaminador



Informe 002-2018

De: Ing. Edwing Ticse Villanueva
A: Dr. Hugo Tejada Pradell
Director de la Escuela de Post Grado de la UCSM
Asunto: Borrador de tesis del Bachiller Alonzo Pinto Hurtado
Fecha: 08-01-2018

Mediante la presente manifiesto que se ha revisado el Borrador de Tesis de la Sr. **Alonzo Pinto Hurtado** titulado:

La inclusión financiera bancaria y su influencia en el bienestar de las agencias de viajes y turismo minoristas en acreditadas que operan en Arequipa metropolitana 2017

Luego de analizarlo se dá por **APROBADO** dicho Borrador de Tesis

Agradeciendo la atención prestada a la presente, le expreso a usted mis sentimientos de estima personal.

Atentamente



Ing. Edwing Ticse V.
Código 1341



DEDICATORIA:

A toda mi familia, por todo el apoyo incondicional que siempre me han brindado.



196 AGRADECIMIENTO:

A todos mis profesores de la maestría en Administración de Negocios, y a la Universidad Católica de Santa María, mi alma mater, la cual contribuye enormemente al logro de mis objetivos académicos y profesionales. Muchas gracias.



EPIGRAFE:

“La inclusión financiera puede ayudar a reducir la pobreza y a generar mayor bienestar”

Richard Thaler

ÍNDICE GENERAL

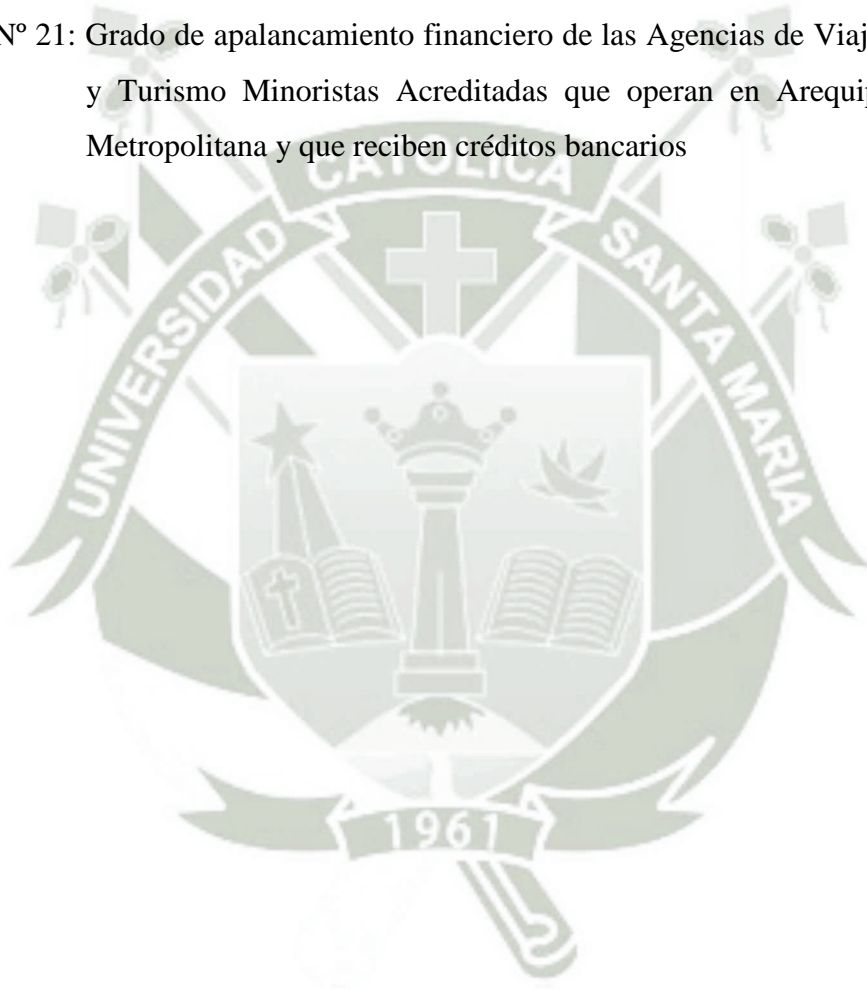
	Pág.
INTRODUCCIÓN	
CAPÍTULO I: INCLUSIÓN FINANCIERA BANCARIA DE LAS AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO MINORISTAS ACREDITADAS QUE OPERAN EN AREQUIPA METROPOLITANA	01
1.1 Acceso al crédito bancario y a otros servicios financieros	01
CAPÍTULO II: NIVELES DE BIENESTAR DE LAS AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO MINORISTAS ACREDITADAS QUE OPERAN EN AREQUIPA METROPOLITANA	11
2.1 Bienestar económico y financiero de las AVTMA	11
2.2 Mejoras en los negocios y acceso a la propiedad donde operan las AVTMA	20
2.3 Generación de empleo en las AVTMA	22
2.4 Permanencia en el mercado de las AVTMA	23
2.5 Reducción de la vulnerabilidad de las AVTMA a los cambios en el mercado y al incremento del comercio electrónico	24
2.6 Apalancamiento financiero de las AVTMA que reciben créditos bancarios	25
2.7 Discusión de resultados	26
CONCLUSIONES	28
RECOMENDACIONES	30
BIBLIOGRAFÍA	31
INFORMATOGRAFÍA	35
ANEXOS	36
Anexo 1: Plan de Tesis	37
Anexo 2: Modelo de encuestas	82
Anexo 3: Matriz de consistencia	91

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
TABLA N° 1: Distribución de Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas que operan en Arequipa Metropolitana según la cantidad de entidades financieras que les otorgan crédito y otros servicios financieros	01
TABLA N° 2: Distribución de Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas que operan en Arequipa Metropolitana según la cantidad de veces que han recibido crédito bancario en total en las instituciones financieras hasta junio del 2017	02
TABLA N° 3: Distribución de Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas que operan en Arequipa Metropolitana según el monto del último crédito bancario que han recibido	03
TABLA N° 4: Distribución de Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas que operan en Arequipa Metropolitana según la cantidad de cuentas de ahorros que tienen en la actualidad	04
TABLA N° 5: Distribución de Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas que operan en Arequipa Metropolitana según utilicen o no cajeros automáticos	05
TABLA N° 6: Distribución de Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas que operan en Arequipa Metropolitana según utilicen o no tarjetas de crédito	06
TABLA N° 7: Distribución de Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas que operan en Arequipa Metropolitana según el plazo de pago del último crédito recibido	07
TABLA N° 8: Distribución de Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas que operan en Arequipa Metropolitana según el tiempo utilizado para llevar a cabo los trámites del último crédito bancario que recibieron	08
TABLA N° 9: Distribución de Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas que operan en Arequipa Metropolitana según el tipo de entidades financieras que les brinda acceso al crédito bancario	09

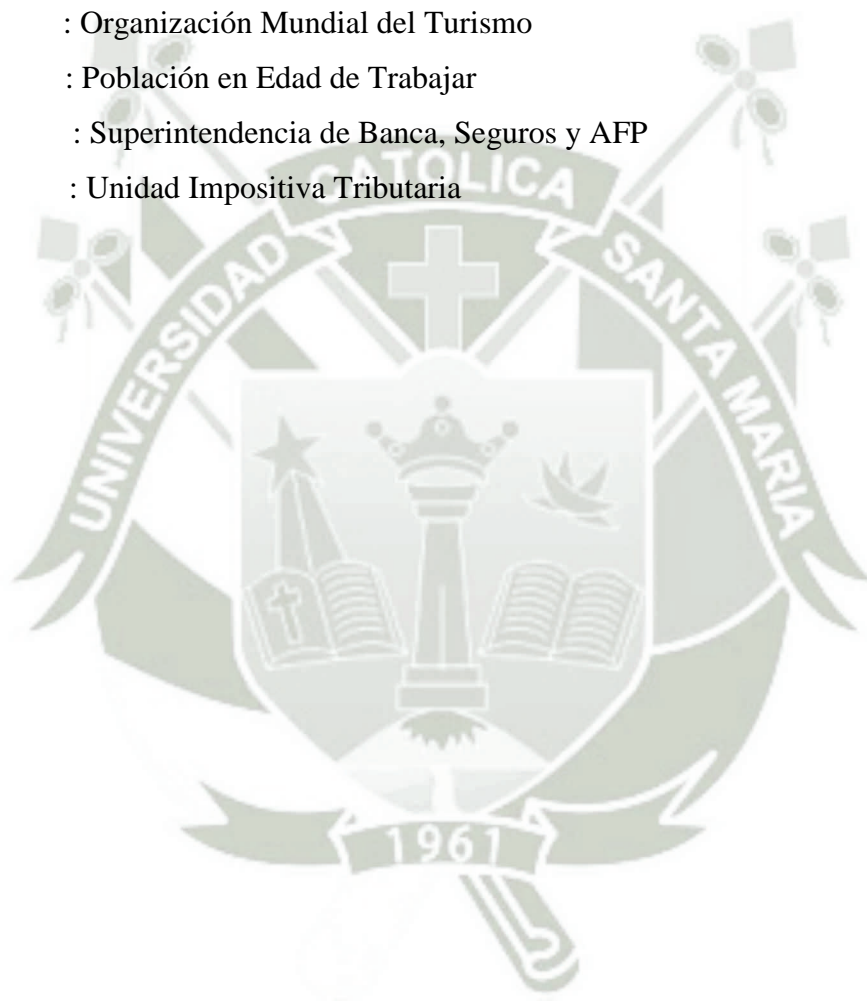
TABLA N° 10: Distribución de Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas que operan en Arequipa Metropolitana según la administración del último crédito bancario recibido	10
TABLA N° 11: Distribución de Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas que operan en Arequipa Metropolitana según nivel de ventas promedio mensual que han percibido en el primer semestre del 2017	11
TABLA N° 12: Distribución de Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas que operan en Arequipa Metropolitana según cambios generados en los niveles de ventas promedio mensual percibidos en el primer semestre del 2017 respecto al primer semestre del 2016	13
TABLA N° 13: Distribución de Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas que operan en Arequipa Metropolitana según la utilidad neta promedio mensual obtenida en el primer semestre del 2017	15
TABLA N° 14: Distribución de Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas que operan en Arequipa Metropolitana según cambios generados en la utilidad neta promedio mensual percibida en el primer semestre del 2017 respecto al primer semestre del 2016	17
TABLA N° 15: Distribución de Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas que operan en Arequipa Metropolitana según hayan o no reducido los costos del financiamiento de los créditos bancarios que han recibido durante los últimos 5 años (tasas de interés y otros)	19
TABLA N° 16: Distribución de Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas que operan en Arequipa Metropolitana según tipo de inversiones realizadas en los últimos 5 años	20
TABLA N° 17: Distribución de Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas que operan en Arequipa Metropolitana según la condición de la propiedad donde vienen operando	21
TABLA N° 18: Distribución de Agencias de Viajes y Turismo Minoristas	22

	Acreditadas que operan en Arequipa Metropolitana según la cantidad de trabajadores que laboran	
TABLA N° 19:	Distribución de Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas que operan en Arequipa Metropolitana según el número de años que vienen operando en el mercado	23
TABLA N° 20:	Distribución de Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas que operan en Arequipa Metropolitana según la capacidad y estabilidad que tienen para enfrentar cambios en el mercado, así como el incremento del comercio electrónico	24
TABLA N° 21:	Grado de apalancamiento financiero de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas que operan en Arequipa Metropolitana y que reciben créditos bancarios	25



SIGLAS UTILIZADAS

AVT	: Agencia de Viajes y Turismo
AVTMA	: Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas
BCRP	: Banco Central de Reserva del Perú
IMF	: Instituciones de Microfinanzas
MINCETUR	: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo
MYPES	: Micro y Pequeñas Empresas
OMT	: Organización Mundial del Turismo
PET	: Población en Edad de Trabajar
SBS	: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP
UIT	: Unidad Impositiva Tributaria



RESUMEN

El objetivo de la investigación es analizar la inclusión financiera bancaria y su influencia en el bienestar de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas que operan en Arequipa Metropolitana, 2017. La técnica utilizada para la obtención de información es la encuesta, y como instrumento, el cuestionario. Las unidades de análisis son las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas que operan en Arequipa Metropolitana.

El estudio concluye que:

- a) La inclusión financiera bancaria ha mejorado para las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas que operan en Arequipa Metropolitana y que reciben servicios financieros.
- b) Las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas que operan en Arequipa Metropolitana y que reciben servicios financieros, utilizan los créditos bancarios que reciben para capital de trabajo o para adquisición de activos fijos.
- c) El nivel de bienestar de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas que operan en Arequipa Metropolitana y que reciben servicios financieros, es mayor en comparación a las que no los reciben.
- d) La influencia de la inclusión financiera bancaria en el bienestar de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas que operan en Arequipa Metropolitana es positiva y significativa. En efecto, los resultados de la investigación muestran claramente diferencias significativas entre los niveles de bienestar de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas que reciben servicios financieros con respecto a las que no reciben servicios financieros.
- e) La hipótesis de la investigación ha sido contrastada. En efecto, los resultados obtenidos muestran que la inclusión financiera bancaria influye de forma positiva y significativa en el bienestar de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas que operan en Arequipa Metropolitana. Las tablas N° 11, 12, 13, 14, 16, 17, 18, 19 y 20 ilustran claramente este hecho.

Palabras claves: Inclusión financiera bancaria, Bienestar, Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas.

SUMMARY

The objective of the research is to analyze the banking financial inclusion and its influence on the welfare of Accredited Retail and Tourism Agencies operating in Arequipa Metropolitana, 2017. The technique used to obtain information is the survey, and as an instrument, the questionnaire. The units of analysis are the Accredited Retail and Tourism Agencies that operate in Arequipa Metropolitana.

The study concludes that:

1. Financial banking inclusion has improved for Accredited Retail and Tourism Agencies operating in Arequipa Metropolitana and receiving financial services.
2. Retail Travel and Tourism Agencies operating in Arequipa Metropolitana and receiving financial services, use the bank loans they receive for working capital or for acquisition of fixed assets.
3. El nivel de bienestar de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas que operan en Arequipa Metropolitana y que reciben servicios financieros, es mayor en comparación a las que no los reciben.
4. The influence of banking financial inclusion on the well-being of Accredited Retail and Tourism Agencies operating in Arequipa Metropolitana is positive and significant. In fact, the research results clearly show significant differences between the welfare levels of Accredited Retail Travel and Tourism Agencies receiving financial services over those who do not receive financial services.
5. The research hypothesis has been contrasted. In fact, the results obtained show that financial banking inclusion positively and significantly influences the well-being of the Accredited Retail and Tourism Agencies operating in Arequipa Metropolitana. Tables No. 11, 12, 13, 14, 16, 17, 18, 19 and 20 clearly illustrate this fact.

Keywords: Bank Financial Inclusion, Wellness, Travel Agencies and Tourism Accredited Retailers.

INTRODUCCIÓN

En el Perú, en los últimos años, una de las actividades económicas que está cobrando mayor importancia en el sector servicios es el turismo. Este hecho obliga a este sector a contar con recursos humanos más capacitados y especializados, lo cual permita brindar servicios turísticos con altos estándares de calidad, coadyuvando, de esta manera, al mejoramiento de la competitividad, buscando satisfacer las necesidades reales de los turistas nacionales y extranjeros. En este contexto, hay que señalar que las Agencias de Viajes y Turismo, son empresas que deben brindar servicios turísticos especializados al turista, y que el acceso a servicios financieros para estas unidades económicas contribuye en sus niveles de bienestar y crecimiento.

El tema de investigación aborda específicamente la inclusión financiera bancaria y su influencia en el bienestar de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas que operan en Arequipa Metropolitana, 2017, el cual es muy relevante, dada la importancia que tiene la obtención de información de este tipo de estudios para el Estado (especialmente en el momento de aplicar políticas públicas por parte del MINCETUR), para las instituciones financieras, incluyendo a las IMF (dado que se trata de MYPES turísticas) y para las propias Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas (AVTMA).

En concordancia con los aspectos señalados, el objetivo de la investigación es analizar la inclusión financiera bancaria y su influencia en el bienestar de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas que operan en Arequipa Metropolitana, 2017.

El ámbito temporal de la investigación es el año 2017 y el ámbito espacial es Arequipa Metropolitana. Las unidades de análisis son las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas que operan en Arequipa Metropolitana y que están acreditadas ante el MINCETUR.

La investigación también contribuye en el desarrollo teórico y académico con respecto a la inclusión financiera bancaria y su relación con los niveles de bienestar empresarial de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas.

El desarrollo de la presente investigación también busca contribuir en la generación de más conocimientos en relación a esta línea de investigación, los cuales sean útiles para el análisis y debate de la temática en cuestión.

Asimismo, es relevante señalar que se ha tomado en cuenta razones académicas y profesionales para seleccionar el tema de estudio. La razón académica tiene que ver con la importancia de poder obtener datos e información sobre la inclusión financiera bancaria de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas y su influencia en los niveles de bienestar de estas empresas. La razón profesional está relacionada de forma directa con la utilidad práctica de este trabajo de investigación. Estas razones han sido muy importantes con respecto a la decisión de seleccionar el tema y el problema de investigación.

De acuerdo al nivel de investigación, se trata de un estudio explicativo. De acuerdo a la dimensión temporal, la investigación es sincrónica. De acuerdo al tipo de investigación, se trata de una investigación básica (buscando contribuir a la mayor generación de conocimientos con respecto a la temática seleccionada), no experimental y de campo (se ha realizado el trabajo de campo a través de la aplicación de una encuesta a los dueños de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas).

La tesis tiene la siguiente estructura capitular:

El primer capítulo desarrolla detalladamente la inclusión financiera bancaria de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas que operan en Arequipa Metropolitana.

El segundo capítulo trata sobre los niveles de bienestar de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas que operan en Arequipa Metropolitana. Al respecto, se comparan los niveles de crecimiento de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas que reciben servicios financieros con las que no los reciben.

Luego, se presenta las conclusiones, recomendaciones y la bibliografía requerida para la realización de la investigación. Adicionalmente, se presenta los anexos de la investigación (el plan de tesis, el modelo de encuesta y la matriz de consistencia).

CAPÍTULO I

INCLUSIÓN FINANCIERA BANCARIA DE LAS AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO MINORISTAS ACREDITADAS QUE OPERAN EN AREQUIPA METROPOLITANA

1.1 ACCESO AL CRÉDITO BANCARIO Y A OTROS SERVICIOS FINANCIEROS

TABLA N° 1

DISTRIBUCIÓN DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO MINORISTAS ACREDITADAS QUE OPERAN EN AREQUIPA METROPOLITANA SEGÚN LA CANTIDAD DE ENTIDADES FINANCIERAS QUE LES OTORGAN CRÉDITO Y OTROS SERVICIOS FINANCIEROS

Cantidad de entidades financieras que les otorgan crédito y otros servicios financieros	Cantidad de AVTMA	Porcentaje
En 1	27	36.99 %
En 2	41	56.16 %
En 3	05	6.85 %
En más de 3	-	-
Total	73	100.00 %

FUENTE: Encuesta aplicada a los dueños de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas que operan en Arequipa Metropolitana. Arequipa, 2017.

ELABORACIÓN: Propia.

La tabla N° 1 muestra que el 56.16% de Agencias de Viajes y Turismo Minoristas que operan en Arequipa Metropolitana reciben crédito y otros servicios financieros (inclusión financiera bancaria) en 2 entidades financieras, es decir, la mayoría de estas empresas; el 36.99% sólo en una entidad financiera, y apenas el 6.85% en 3 entidades financieras. En general, el hecho de que la mayoría de AVTMA reciba servicios financieros en 2 entidades financieras es positivo, sobre todo, tomando en cuenta que se trata de MYPES turísticas.

TABLA N° 2

DISTRIBUCIÓN DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO MINORISTAS ACREDITADAS QUE OPERAN EN AREQUIPA METROPOLITANA SEGÚN LA CANTIDAD DE VECES QUE HAN RECIBIDO CRÉDITO BANCARIO EN TOTAL EN LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS HASTA JUNIO DEL 2017

Cantidad de veces que han recibido crédito bancario en total en las instituciones financieras hasta junio del 2017	Cantidad de AVTMA	Porcentaje
Hasta 3	02	2.74 %
Entre 4 y 6	08	10.96 %
Entre 7 y 9	08	10.96 %
Entre 10 y 12	43	58.90 %
Más de 12	12	16.44 %
Total	73	100.00 %

FUENTE: Encuesta aplicada a los dueños de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas que operan en Arequipa Metropolitana. Arequipa, 2017.

ELABORACIÓN: Propia.

La tabla N° 2 muestra que el 58.90% de Agencias de Viajes y Turismo Minoristas que operan en Arequipa Metropolitana han recibido crédito bancario, desde el inicio de sus operaciones, hasta junio del 2017, entre 10 y 12 veces, es decir, la mayoría de estas empresas; el 16.44% más de 12 veces; el 10.96% entre 7 y 9 veces; el 10.96% entre 4 y 6 veces, y sólo el 2.74% apenas hasta 3 veces. En general, el hecho de que la mayoría de AVTMA haya recibido crédito bancario, en total hasta junio del 2017, entre 10 y 12 veces, refleja una mayor inclusión financiera bancaria para estas empresas, sobre todo, tomando en cuenta que se trata de MYPES turísticas.

Estos resultados reflejan claramente el establecimiento de una relación crediticia a largo plazo entre las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas y las instituciones financieras que les otorgan crédito bancario, lo cual, influye de forma positiva y significativa en sus niveles de bienestar empresarial.

TABLA N° 3

DISTRIBUCIÓN DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO MINORISTAS ACREDITADAS QUE OPERAN EN AREQUIPA METROPOLITANA SEGÚN EL MONTO DEL ÚLTIMO CRÉDITO BANCARIO QUE HAN RECIBIDO

El monto del último crédito bancario recibido	Cantidad de AVTMA	Porcentaje
Hasta S/. 5000	02	2.74 %
Más de 5000 hasta S/.8000	03	4.11 %
Más de 8000 hasta S/. 10000	06	8.22 %
Más de 10000 hasta S/. 15000	10	13.70 %
Más de 15000 hasta S/. 20000	40	54.79 %
Más de S/. 20000	12	16.44 %
Total	73	100.00 %

FUENTE: Encuesta aplicada a los dueños de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas que operan en Arequipa Metropolitana. Arequipa, 2017.

ELABORACIÓN: Propia.

La tabla N° 3 muestra que el monto del último crédito recibido por el 54.79% de Agencias de Viajes y Turismo Minoristas que operan en Arequipa Metropolitana, hasta junio del 2017, supera los S/15000 hasta los S/. 20000, es decir, para la mayoría de estas empresas; mientras que el 16.44% recibió créditos bancarios que superan los S/. 20000; el 13.70% recibió créditos bancarios que superan los S/. 10000 hasta los S/. 15000; el 8.22% recibió créditos bancarios que superan los S/. 8000 hasta los S/. 10000; el 4.11% recibió créditos bancarios que superan los S/ 5000 hasta los S/. 8000, y sólo el 2.74 % recibió créditos bancarios que no superan los S/ 5000. En general, el hecho de que la mayoría de AVTMA haya recibido créditos bancarios que superan los S/. 15000 hasta los S/. 20000, refleja claramente una mayor inclusión financiera bancaria para estas MYPES turísticas, lo cual, influye de forma positiva y significativa en sus niveles de bienestar empresarial.

TABLA N° 4

DISTRIBUCIÓN DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO MINORISTAS ACREDITADAS QUE OPERAN EN AREQUIPA METROPOLITANA SEGÚN LA CANTIDAD DE CUENTAS DE AHORROS QUE TIENEN EN LA ACTUALIDAD

Cantidad de cuentas de ahorros que la AVTMA tiene en la actualidad	Cantidad de AVTMA	Porcentaje
1	03	4.11 %
2	61	83.56 %
3	09	12.33 %
Total	73	100.00 %

FUENTE: Encuesta aplicada a los dueños de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas que operan en Arequipa Metropolitana. Arequipa, 2017.

ELABORACIÓN: Propia.

La tabla N° 4 muestra que el 83.56% de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas que operan en Arequipa Metropolitana, tiene 2 cuentas de ahorros cada una de ellas, es decir, la mayoría de ellas; el 12.33% tiene 3 cuentas de ahorros, y el 4.11 de AVTMA sólo tiene una cuenta de ahorros. En general, el hecho de que la mayoría de AVTMA tenga 2 cuentas de ahorros cada una de ellas, refleja una mayor inclusión financiera bancaria para estas MYPES turísticas, lo cual también influye de forma positiva y significativa en sus niveles de bienestar empresarial.

Es relevante señalar que en términos de inclusión financiera bancaria, no sólo es importante para las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas el mayor y mejor acceso al crédito, sino también el acceso a otros servicios financieros, como por ejemplo, a las cuentas de ahorros.

TABLA N° 5

DISTRIBUCIÓN DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO MINORISTAS ACREDITADAS QUE OPERAN EN AREQUIPA METROPOLITANA SEGÚN UTILICEN O NO CAJEROS AUTOMÁTICOS

Uso de cajeros automáticos	Cantidad de AVTMA	Porcentaje
Sí	73	100.00 %
No	-	-
Total	73	100.00 %

FUENTE: Encuesta aplicada a los dueños de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas que operan en Arequipa Metropolitana. Arequipa, 2017.

ELABORACIÓN: Propia.

La tabla N° 5 muestra que el 100% de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas que operan en Arequipa Metropolitana, utilizan cajeros automáticos en las instituciones financieras que les brindan diversos servicios financieros, es decir, que todas las AVTMA acceden a este servicio financiero. En general, el hecho de que la mayoría de AVTMA haga uso de cajeros automáticos, también refleja una mayor inclusión financiera bancaria para estas MYPES turísticas, lo cual influye de forma positiva y significativa en sus niveles de bienestar empresarial.

En términos de inclusión financiera bancaria, el acceso al uso de cajeros automáticos también es muy importante para las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas.

TABLA N° 6

DISTRIBUCIÓN DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO MINORISTAS ACREDITADAS QUE OPERAN EN AREQUIPA METROPOLITANA SEGÚN UTILICEN O NO TARJETAS DE CRÉDITO

Uso de tarjetas de crédito	Cantidad de AVTMA	Porcentaje
Sí	66	90.41 %
No	07	9.59 %
Total	73	100.00 %

FUENTE: Encuesta aplicada a los dueños de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas que operan en Arequipa Metropolitana. Arequipa, 2017.

ELABORACIÓN: Propia.

La tabla N° 6 muestra que el 90.41% de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas que operan en Arequipa Metropolitana, utilizan tarjetas de crédito que les brindan las instituciones financieras en las que tienen acceso a diversos servicios financieros, es decir, que la gran mayoría de AVTMA acceden a este servicio financiero. En general, se puede afirmar que, el hecho de que la gran mayoría de AVTMA haga uso de tarjetas de crédito, refleja una mayor inclusión financiera bancaria para estas MYPES turísticas, lo cual también influye de forma positiva y significativa en sus niveles de bienestar empresarial.

En términos de inclusión financiera bancaria, el acceso al uso de tarjetas de crédito también es importante para las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas.

TABLA N° 7

DISTRIBUCIÓN DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO MINORISTAS ACREDITADAS QUE OPERAN EN AREQUIPA METROPOLITANA SEGÚN EL PLAZO DE PAGO DEL ÚLTIMO CRÉDITO RECIBIDO

Plazo de pago del último crédito recibido	Cantidad de AVTMA	Porcentaje
Hasta 12 meses	02	2.74 %
Más de 12 hasta 18 meses	03	4.11 %
Más de 18 hasta 24 meses	57	78.08 %
Más de 24 hasta 36 meses	11	15.07 %
Total	73	100.00 %

FUENTE: Encuesta aplicada a los dueños de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas que operan en Arequipa Metropolitana. Arequipa, 2017.

ELABORACIÓN: Propia.

La tabla N° 7 muestra que el plazo de pago del último crédito recibido por el 78.08% de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas que operan en Arequipa Metropolitana, es mayor a los 18 meses (año y medio), pero que no supera los 24 meses (2 años), es decir, la gran mayoría de AVTMA; el plazo de pago del crédito para el 15.07% de AVTMA es mayor a los 24 meses (2 años), pero que no supera los 36 meses (3 años). Además, el plazo de pago del crédito para el 4.11% de AVTMA es mayor los 12 meses (un año), pero que no supera los 18 meses (un año y medio), y el plazo de pago del crédito para el 2.74% de AVTMA no supera los 12 meses (un año).

El hecho de que el plazo de pago del crédito recibido por las AVTMA se encuentre entre 18 y 24 meses, refleja que los créditos que reciben son de corto plazo, ya que no supera los 2 años. Sin embargo, también hay que señalar que estos plazos generalmente son los solicitados por los propios empresarios que administran estas AVTMA, y por lo tanto, también el acceso al crédito en estos plazos de pago también influye de forma positiva y significativa en sus niveles de bienestar empresarial, respondiendo a sus necesidades reales en términos de financiamiento y de plazo de pago.

TABLA N° 8

DISTRIBUCIÓN DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO MINORISTAS ACREDITADAS QUE OPERAN EN AREQUIPA METROPOLITANA SEGÚN EL TIEMPO UTILIZADO PARA LLEVAR A CABO LOS TRÁMITES DEL ÚLTIMO CRÉDITO BANCARIO QUE RECIBIERON

Tiempo utilizado para llevar a cabo los trámites del último crédito bancario recibido	Cantidad de AVTMA	Porcentaje
Entre 2 y 3 días	08	10.96 %
Entre 4 y 5 días	64	87.67 %
Entre 6 y 7 días	01	1.37 %
Total	73	100.00 %

FUENTE: Encuesta aplicada a los dueños de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas que operan en Arequipa Metropolitana. Arequipa, 2017.

ELABORACIÓN: Propia.

La tabla N° 8 muestra que el tiempo utilizado para llevar a cabo los trámites del último crédito bancario recibido por el 87.67% de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas que operan en Arequipa Metropolitana, se encuentra entre 4 y 5 días, es decir, para la gran mayoría de AVTMA; para el 10.96% de AVTMA el tiempo utilizado fue entre 2 y 3 días, y sólo para el 1.37% de AVTMA, el tiempo utilizado fue entre 6 y 7 días.

El hecho de que la gran mayoría de AVTMA sólo utilice entre 4 y 5 días para realizar los trámites de los créditos que reciben, también refleja un mejoramiento en términos de inclusión financiera bancaria, lo cual influye de forma positiva y significativa en sus niveles de bienestar empresarial, respondiendo a sus necesidades reales en términos de poder realizar los trámites para solicitar créditos en tiempos prudenciales y razonables para estos empresarios.

TABLA N° 9

DISTRIBUCIÓN DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO MINORISTAS ACREDITADAS QUE OPERAN EN AREQUIPA METROPOLITANA SEGÚN EL TIPO DE ENTIDADES FINANCIERAS QUE LES BRINDA ACCESO AL CRÉDITO BANCARIO

Tipo de entidades financieras que les brinda acceso al crédito bancario	Cantidad de AVTMA	Porcentaje
Bancos	09	12.33 %
Cajas Municipales	56	76.71 %
Otras (Financieras, EDPYMES)	08	10.96 %
Total	73	100.00 %

FUENTE: Encuesta aplicada a los dueños de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas que operan en Arequipa Metropolitana. Arequipa, 2017.

ELABORACIÓN: Propia.

La tabla N° 9 muestra que el 76.71% de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas que operan en Arequipa Metropolitana, reciben créditos bancarios en Cajas Municipales, es decir, la gran mayoría de AVTMA; el 12.33 % en Bancos y el 10.96% de AVTMA reciben créditos en otros tipos de entidades financieras (Financieras, EDPYMES).

El hecho de que la mayoría de AVTMA reciba créditos bancarios en Cajas Municipales, refleja que estas empresas tienen acceso y reciben créditos bancarios fundamentalmente en Instituciones de Microfinanzas (IMF). Por tanto, en términos de inclusión financiera bancaria, el acceso al crédito se da en mayor medida en IMF. Este acceso al crédito bancario influye de forma positiva y significativa en sus niveles de bienestar empresarial, respondiendo a sus necesidades reales, tanto a nivel de financiamiento empresarial como de condiciones de acceso y requisitos solicitados, dado que las tecnologías crediticias de las Cajas Municipales tienen diferencias sustanciales con respecto a las aplicadas por las entidades bancarias.

TABLA N° 10

DISTRIBUCIÓN DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO MINORISTAS ACREDITADAS QUE OPERAN EN AREQUIPA METROPOLITANA SEGÚN LA ADMINISTRACIÓN DEL ÚLTIMO CRÉDITO BANCARIO RECIBIDO

Uso del último crédito bancario recibido	Cantidad de AVTMA	Porcentaje
Para capital de trabajo	54	73.97 %
Para adquisición de activos fijos	19	26.03 %
Para compra de deuda	-	-
Total	73	100.00 %

FUENTE: Encuesta aplicada a los dueños de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas que operan en Arequipa Metropolitana. Arequipa, 2017.

ELABORACIÓN: Propia.

La tabla N° 10 muestra que las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas que operan en Arequipa Metropolitana, utilizan los créditos bancarios que reciben para capital de trabajo o para adquisición de activos fijos. En efecto, el 73.97% de las AVTMA utilizó el último crédito bancario recibido para capital de trabajo, y el 26.03% de AVMTA para adquirir activos fijos.

El hecho de que todas las AVTMA utilicen los créditos bancarios que reciben, para capital de trabajo o para adquirir activos fijos, refleja que el crédito es convertido en poder de compra efectiva, traducido en capital de trabajo o activos fijos, lo cual influye de forma positiva y significativa en sus niveles de bienestar empresarial, respondiendo claramente a sus necesidades reales de financiamiento y del uso del crédito bancario, favoreciendo el crecimiento de estas empresas.

CAPÍTULO II

NIVELES DE BIENESTAR DE LAS AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO MINORISTAS ACREDITADAS QUE OPERAN EN AREQUIPA METROPOLITANA

2.1 BIENESTAR ECONÓMICO Y FINANCIERO DE LAS AVTMA

TABLA N° 11

DISTRIBUCIÓN DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO MINORISTAS ACREDITADAS QUE OPERAN EN AREQUIPA METROPOLITANA SEGÚN NIVEL DE VENTAS PROMEDIO MENSUAL QUE HAN PERCIBIDO EN EL PRIMER SEMESTRE DEL 2017

Nivel de ventas promedio mensual percibido en el primer semestre del 2017	Cantidad de Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas			
	Que reciben servicios financieros (inclusión financiera bancaria)		Que no han recibido servicios financieros	
Más de S/. 15000 hasta S/. 20000	01	1.37 %	05	8.33 %
Más de S/. 20000 hasta S/. 30000	03	4.11 %	07	11.67 %
Más de S/. 30000 hasta S/. 40000	05	6.85 %	31	51.67 %
Más de S/. 40000 hasta S/. 50000	52	71.23 %	17	28.33 %
Más de S/. 50000 hasta S/. 60000	12	16.44 %	-	-
Total	73	100,00 %	60	100,00 %

FUENTE: Encuesta aplicada a los dueños de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas que operan en Arequipa Metropolitana. Arequipa, 2017.

ELABORACIÓN: Propia.

La tabla N° 11 muestra que los niveles de ventas de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas (AVTMA) que reciben servicios financieros (inclusión financiera bancaria), son mayores en comparación a las que no reciben servicios financieros. En efecto, mientras que el 71.23% de las AVTMA que reciben servicios financieros, percibe niveles de ventas promedio mensual que superan los S/. 40000 hasta los S/. 50000, el 51.67% de AVTMA que no han recibido servicios financieros, perciben niveles de ventas promedio mensual que superan los S/. 30000 hasta los S/. 40000, y sólo el 28.33% de este grupo de AVTMA (sin inclusión financiera bancaria), percibe niveles de ventas promedio mensual que superan los S/. 40000 hasta los S/. 50000.

También es relevante señalar que el 16,44% de las AVTMA que reciben servicios financieros, percibe niveles de ventas promedio mensual que superan los S/. 50000 hasta los S/. 60000, lo cual no ocurre con alguna AVTMA que no reciba servicios financieros.

Por lo tanto, los resultados encontrados indican que el acceso a servicios financieros, es decir, la inclusión financiera bancaria, impacta de forma positiva y significativa en los niveles de ventas promedio mensual de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas (AVTMA), en donde se observan diferencias significativas en cuanto a los niveles de ventas de las AVTMA que reciben servicios financieros en comparación a las que no reciben servicios financieros.

En consecuencia, los resultados muestran la existencia de una relación directa y positiva entre la inclusión financiera bancaria y los niveles de ventas de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas (AVTMA).

TABLA N° 12

DISTRIBUCIÓN DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO MINORISTAS ACREDITADAS QUE OPERAN EN AREQUIPA METROPOLITANA SEGÚN CAMBIOS GENERADOS EN LOS NIVELES DE VENTAS PROMEDIO MENSUAL PERCIBIDOS EN EL PRIMER SEMESTRE DEL 2017 RESPECTO AL PRIMER SEMESTRE DEL 2016

Cambios en las ventas promedio mensual en el primer semestre del 2017 respecto al primer semestre del 2016	Cantidad de Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas			
	Que reciben servicios financieros (inclusión financiera bancaria)		Que no han recibido servicios financieros	
- Se han incrementado más del 30%	03	4.11 %	-	-
- Se han incrementado entre el 25% y 30%	48	65.75 %	10	16.67 %
- Se han incrementado entre el 20% y menos del 25%	12	16,44 %	11	18.33 %
- Se han incrementado entre el 15% y menos del 20%	07	9.59 %	32	53.33 %
- Se han incrementado entre el 10% y menos del 15%	03	4.11 %	04	6.67 %
- Se han incrementado menos del 10%	-	-	03	5.00 %
Total	73	100,00 %	60	100,00 %

FUENTE: Encuesta aplicada a los dueños de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas que operan en Arequipa Metropolitana. Arequipa, 2017.

ELABORACIÓN: Propia.

La tabla N° 12 muestra que los niveles de ventas de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas (AVTMA) que reciben servicios financieros (inclusión financiera bancaria) se han incrementado en mayor medida en comparación a las que no reciben servicios financieros. En efecto, durante el primer semestre del 2017, las ventas mensuales promedio del 65.75% de las AVTMA que reciben servicios financieros, han aumentado entre el 25% y 30% con respecto a las obtenidas durante el primer semestre del 2016, a diferencia de lo que ha ocurrido con las AVTMA que no han recibido servicios financieros, en donde las ventas mensuales promedio del 53.33% sólo se han incrementado entre el 15% y menos del 20%, entre el 20% y menos del 25% para el 18.33% y sólo entre el 25% y 30% para el 16.67% de las AVTMA que no han recibido servicios financieros.

Además, las ventas mensuales promedio del 4.11% de las AVTMA que reciben servicios financieros, se han incrementado en más del 30% durante el primer semestre del 2017 con respecto a las obtenidas durante el primer semestre del 2016, lo cual no ocurre con alguna AVTMA que no reciba servicios financieros.

Por lo tanto, los resultados encontrados indican que el acceso a servicios financieros, es decir, la inclusión financiera bancaria, impacta de forma positiva y significativa en el aumento de las ventas mensuales promedio de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas (AVTM), en donde se observan diferencias significativas en cuanto al incremento de las ventas mensuales promedio de las AVTMA que reciben servicios financieros en comparación a las que no reciben servicios financieros.

En consecuencia, los resultados muestran la existencia de una relación directa y positiva entre la inclusión financiera bancaria y el incremento de las ventas mensuales promedio de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas (AVTMA).

TABLA N° 13

DISTRIBUCIÓN DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO MINORISTAS ACREDITADAS QUE OPERAN EN AREQUIPA METROPOLITANA SEGÚN LA UTILIDAD NETA PROMEDIO MENSUAL OBTENIDA EN EL PRIMER SEMESTRE DEL 2017

Utilidad neta promedio mensual obtenida en el primer semestre del 2017	Cantidad de Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas			
	Que reciben servicios financieros (inclusión financiera bancaria)		Que no han recibido servicios financieros	
De S/. 4000 hasta S/. 5000	01	1.37 %	05	8.33 %
Más de S/. 5000 hasta S/. 6500	03	4.11 %	07	11.67 %
Más de S/. 6500 hasta S/. 7500	08	10.96 %	32	53.33 %
Más de S/. 7500 hasta S/. 10000	50	68.49 %	16	26.67 %
Más de S/. 10000 hasta S/. 14000	11	15.07%	-	-
Total	73	100,00 %	60	100,00 %

FUENTE: Encuesta aplicada a los dueños de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas que operan en Arequipa Metropolitana. Arequipa, 2017.

ELABORACIÓN: Propia.

La tabla N° 13 muestra que la utilidad neta promedio mensual de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas (AVTMA) que reciben servicios financieros (inclusión financiera bancaria), es mayor en comparación a las que no reciben servicios financieros. En efecto, mientras que el 68.49% de las AVTMA que reciben servicios financieros, percibe una utilidad neta promedio mensual que supera los S/. 7500 hasta los S/. 10000, el 53.33% de AVTMA que no han recibido servicios financieros, percibe una utilidad neta promedio mensual que sólo supera los S/. 6500 hasta los S/. 7500.

También es relevante señalar que el 15.07% de las AVTMA que reciben servicios financieros, viene percibiendo una utilidad neta promedio mensual que supera los S/.10000 hasta los S/. 14000, lo cual no ocurre con alguna AVTMA que no reciba servicios financieros.

Por lo tanto, los resultados encontrados indican que el acceso a servicios financieros, es decir, la inclusión financiera bancaria, impacta de forma positiva y significativa en la utilidad neta promedio mensual de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas (AVTMA), en donde se observan diferencias significativas en cuanto a la utilidad neta promedio mensual de las AVTMA que reciben servicios financieros en comparación a las que no reciben servicios financieros.

En consecuencia, los resultados muestran la existencia de una relación directa y positiva entre la inclusión financiera bancaria y la utilidad neta promedio mensual de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas (AVTMA).

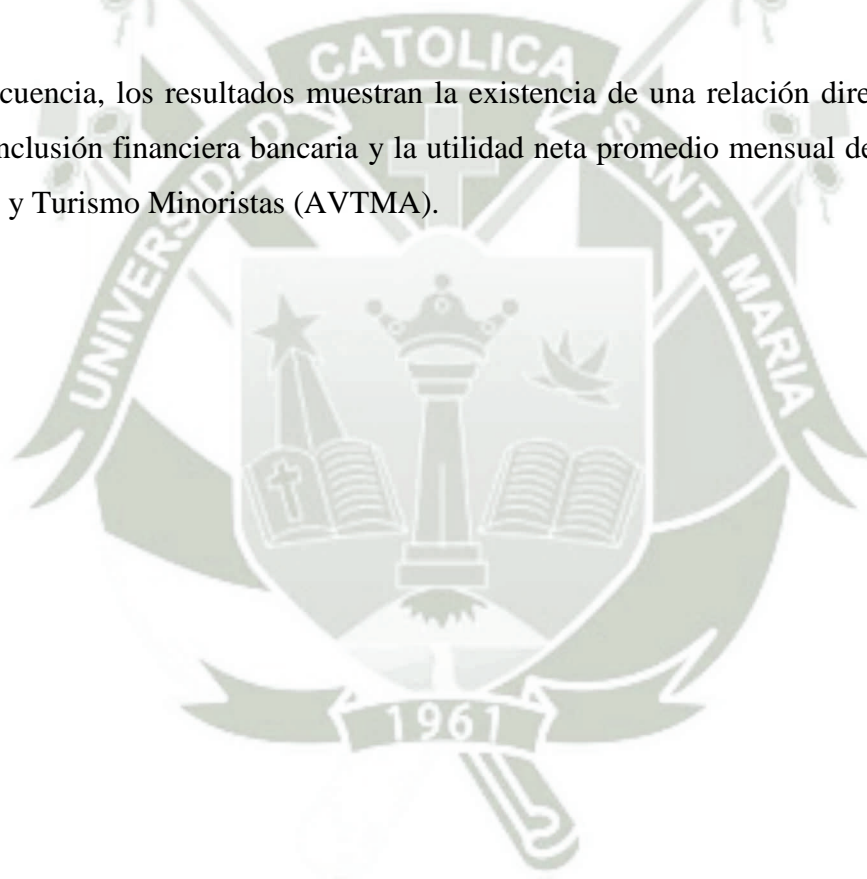


TABLA N° 14

DISTRIBUCIÓN DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO MINORISTAS ACREDITADAS QUE OPERAN EN AREQUIPA METROPOLITANA SEGÚN CAMBIOS GENERADOS EN LA UTILIDAD NETA PROMEDIO MENSUAL PERCIBIDA EN EL PRIMER SEMESTRE DEL 2017 RESPECTO AL PRIMER SEMESTRE DEL 2016

Cambios en la utilidad neta promedio mensual en el primer semestre del 2017 respecto al primer semestre del 2016	Cantidad de Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas			
	Que reciben servicios financieros (inclusión financiera bancaria)		Que no han recibido servicios financieros	
- Se han incrementado más del 30%	03	4.11 %	-	-
- Se han incrementado entre el 25% y 30%	48	65.75 %	10	16.67 %
- Se han incrementado entre el 20% y menos del 25%	12	16,44 %	11	18.33 %
- Se han incrementado entre el 15% y menos del 20%	07	9.59 %	32	53.33 %
- Se han incrementado entre el 10% y menos del 15%	03	4.11 %	04	6.67 %
- Se han incrementado menos del 10%	-	-	03	5.00 %
Total	73	100,00 %	60	100,00 %

FUENTE: Encuesta aplicada a los dueños de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas que operan en Arequipa Metropolitana. Arequipa, 2017.

ELABORACIÓN: Propia.

La tabla N° 14 muestra que la utilidad neta promedio mensual de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas (AVTMA) que reciben servicios financieros (inclusión financiera bancaria) se ha incrementado en mayor medida en comparación a las que no reciben servicios financieros. En efecto, durante el primer semestre del 2017, la utilidad neta promedio mensual del 65.75% de las AVTMA que reciben servicios financieros, han aumentado entre el 25% y 30% con respecto a la obtenida durante el primer semestre del 2016, a diferencia de lo que ha ocurrido con las AVTMA que no han recibido servicios financieros, en donde la utilidad neta promedio mensual del 53.33% sólo se han incrementado entre el 15% y menos del 20%, entre el 20% y menos del 25% para el 18.33% y sólo entre el 25% y 30% para el 16.67% de las AVTMA que no han recibido servicios financieros.

Además, la utilidad neta promedio mensual del 4.11% de las AVTMA que reciben servicios financieros, se ha incrementado en más del 30% durante el primer semestre del 2017 con respecto a la obtenida durante el primer semestre del 2016, lo cual no ocurre con alguna AVTMA que no reciba servicios financieros.

Por lo tanto, los resultados encontrados indican que el acceso a servicios financieros, es decir, la inclusión financiera bancaria, impacta de forma positiva y significativa en el aumento de la utilidad neta promedio mensual de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas (AVTMA), en donde se observan diferencias significativas en cuanto al incremento de la utilidad neta promedio mensual de las AVTMA que reciben servicios financieros en comparación a las que no reciben servicios financieros.

En consecuencia, los resultados muestran la existencia de una relación directa y positiva entre la inclusión financiera bancaria y el incremento de la utilidad neta promedio mensual de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas (AVTMA).

TABLA N° 15

DISTRIBUCIÓN DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO MINORISTAS ACREDITADAS QUE OPERAN EN AREQUIPA METROPOLITANA SEGÚN HAYAN O NO REDUCIDO LOS COSTOS DEL FINANCIAMIENTO DE LOS CRÉDITOS BANCARIOS QUE HAN RECIBIDO DURANTE LOS ÚLTIMOS 5 AÑOS (TASAS DE INTERÉS Y OTROS)

Reducción de los costos del financiamiento de los créditos recibidos durante los últimos 5 años	Cantidad de AVTMA	Porcentaje
Sí	71	97.26 %
No	02	2.74 %
Total	73	100.00 %

FUENTE: Encuesta aplicada a los dueños de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas que operan en Arequipa Metropolitana. Arequipa, 2017.

ELABORACIÓN: Propia.

La tabla N° 15 muestra que el 97.26% de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas que operan en Arequipa Metropolitana, y que reciben créditos, han reducido los costos de financiamiento de los créditos bancarios que han recibido durante los últimos 5 años (tasas de interés y otros). En general, se puede afirmar que, el hecho de que casi todas las AVTMA que reciben créditos bancarios, estén accediendo a créditos con menores tasas de interés, refleja un mejoramiento de las condiciones de acceso al crédito bancario, y por lo tanto de una mayor y mejor inclusión financiera bancaria para estas MYPES turísticas, lo cual también es un indicador de un mayor nivel de bienestar empresarial.

En términos de bienestar empresarial, el acceso a créditos bancarios con menores tasas de interés, así como de otros costos del financiamiento bancario, también es muy importante para las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas.

2.2 MEJORAS EN LOS NEGOCIOS Y ACCESO A LA PROPIEDAD DONDE OPERAN LAS AVTMA

TABLA N° 16

DISTRIBUCIÓN DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO MINORISTAS ACREDITADAS QUE OPERAN EN AREQUIPA METROPOLITANA SEGÚN TIPO DE INVERSIONES REALIZADAS EN LOS ÚLTIMOS 5 AÑOS

Tipo de inversiones realizadas por las AVTMA en los últimos 5 años	Cantidad de Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas			
	Que reciben servicios financieros (inclusión financiera bancaria)		Que no han recibido servicios financieros	
- Inversiones en capital de trabajo	73	100.00 %	60	100.00 %
- Inversiones en la mejora del local donde opera su Agencia de Viajes y Turismo	55	75.34 %	21	35.00 %
- Inversiones en publicidad	43	58.90 %	13	21.67 %

FUENTE: Encuesta aplicada a los dueños de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas que operan en Arequipa Metropolitana. Arequipa, 2017.

ELABORACIÓN: Propia.

La tabla N° 16 muestra que las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas que operan en Arequipa Metropolitana que han recibido servicios financieros, han realizado inversiones (inclusión financiera bancaria) en mayor medida en comparación a las AVTMA que no han recibido servicios financieros. En efecto, si bien todas las AVTMA han invertido en capital de trabajo durante los últimos 5 años, sin embargo, el 75.34% de las AVTMA que han recibido servicios financieros han invertido en la mejora del local donde operan, lo cual sólo ocurre con el 35% de las AVTMA que no han recibido servicios financieros. Asimismo, el 58.90% de las AVTMA que han recibido servicios financieros han invertido en publicidad, lo cual sólo ocurre con el 21.67% de las AVTMA que no han recibido servicios financieros.

TABLA N° 17

DISTRIBUCIÓN DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO MINORISTAS ACREDITADAS QUE OPERAN EN AREQUIPA METROPOLITANA SEGÚN LA CONDICIÓN DE LA PROPIEDAD DONDE VIENEN OPERANDO

Condición de la propiedad del local donde vienen operando las AVTMA	Cantidad de Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas			
	Que reciben servicios financieros (inclusión financiera bancaria)		Que no han recibido servicios financieros	
Propio	38	52.05 %	11	18.33 %
Alquilado	35	47.95 %	49	81.67 %
Total	73	100.00 %	60	100.00 %

FUENTE: Encuesta aplicada a los dueños de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas que operan en Arequipa Metropolitana. Arequipa, 2017.

ELABORACIÓN: Propia.

La tabla N° 17 muestra que hay diferencias significativas en cuanto a la condición de la propiedad del local donde vienen operando las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas que operan en Arequipa Metropolitana y que reciben servicios financieros, en comparación a las que no han recibido servicios financieros. En efecto, los locales donde operan el 52.05% de las AVTMA que han recibido servicios financieros son propios, lo cual sólo ocurre con el 18.33% de las AVTMA que no han recibido servicios financieros. Por el contrario, los locales donde operan el 47.95% (menos de la mitad) de las AVTMA que han recibido servicios financieros son alquilados, esto ocurre con el 81.67% de las AVTMA que no han recibido servicios financieros.

Estos resultados también reflejan un mayor nivel de bienestar de las AVTMA que reciben servicios financieros en comparación a las AVTMA que no han recibido servicios financieros.

2.3 GENERACIÓN DE EMPLEO EN LAS AVTMA

TABLA N° 18

DISTRIBUCIÓN DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO MINORISTAS ACREDITADAS QUE OPERAN EN AREQUIPA METROPOLITANA SEGÚN LA CANTIDAD DE TRABAJADORES QUE LABORAN

Cantidad de trabajadores que laboran en las AVTMA	Cantidad de Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas			
	Que reciben servicios financieros (inclusión financiera bancaria)		Que no han recibido servicios financieros	
De 2 a 3	13	17.81 %	31	51.67 %
De 4 a 5	45	61.64 %	26	43.33 %
De 6 a 7	15	20.55 %	03	5.00 %
Total	73	100.00 %	60	100.00 %

FUENTE: Encuesta aplicada a los dueños de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas que operan en Arequipa Metropolitana. Arequipa, 2017.

ELABORACIÓN: Propia.

La tabla N° 18 muestra que hay diferencias significativas en cuanto a la generación de empleo por parte de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas que operan en Arequipa Metropolitana y que reciben servicios financieros (inclusión financiera bancaria), en comparación a las que no han recibido servicios financieros. En efecto, el 61.64% de las AVTMA que reciben servicios financieros, vienen generando de 4 a 5 empleos cada una de ellas, lo cual sólo sucede con el 43.33% de las AVTMA que no han recibido servicios financieros, grupo en el cual, más bien, el 51.67% de las AVTMA, sólo generan de 2 a 3 empleos cada una de ellas. Estos resultados también reflejan mayores niveles de bienestar de las AVTMA que reciben servicios financieros en comparación a las que no los reciben.

2.4 PERMANENCIA EN EL MERCADO DE LAS AVTMA

TABLA N° 19

DISTRIBUCIÓN DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO MINORISTAS ACREDITADAS QUE OPERAN EN AREQUIPA METROPOLITANA SEGÚN EL NÚMERO DE AÑOS QUE VIENEN OPERANDO EN EL MERCADO

El número de años que vienen operando en el mercado las AVTMA	Cantidad de Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas			
	Que reciben servicios financieros (inclusión financiera bancaria)		Que no han recibido servicios financieros	
De 5 a 10	07	9.59 %	06	10.00 %
De 11 a 15	17	23.29 %	32	53.33 %
De 16 a 20	44	60.27 %	22	36.67 %
Más de 20	05	6.85 %	-	-
Total	73	100.00 %	60	100.00 %

FUENTE: Encuesta aplicada a los dueños de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas que operan en Arequipa Metropolitana. Arequipa, 2017.

ELABORACIÓN: Propia.

La tabla N° 19 muestra que hay diferencias significativas en cuanto al número de años que vienen operando en el mercado las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas que operan en Arequipa Metropolitana y que reciben servicios financieros, en comparación a las que no han recibido servicios financieros. En efecto, el 60.27% de las AVTMA que reciben servicios financieros, vienen operando en el mercado de 16 a 20 años, lo cual sólo sucede con el 36.67% de las AVTMA que no han recibido servicios financieros, grupo en el cual, más bien, el 53.33% de las AVTMA, vienen operando de 11 a 15 años. Estos resultados, relacionados a la sostenibilidad de estas MYPES turísticas, también reflejan mayores niveles de bienestar de las AVTMA que reciben servicios financieros en comparación a las que no los reciben.

2.5 REDUCCIÓN DE LA VULNERABILIDAD DE LAS AVTMA A LOS CAMBIOS EN EL MERCADO Y AL INCREMENTO DEL COMERCIO ELECTRÓNICO

TABLA N° 20

DISTRIBUCIÓN DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO MINORISTAS ACREDITADAS QUE OPERAN EN AREQUIPA METROPOLITANA SEGÚN LA CAPACIDAD Y ESTABILIDAD QUE TIENEN PARA ENFRENTAR CAMBIOS EN EL MERCADO, ASÍ COMO EL INCREMENTO DEL COMERCIO ELECTRÓNICO

Capacidad y estabilidad de las AVTMA para enfrentar cambios en el mercado, así como el incremento del comercio electrónico	Cantidad de Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas			
	Que reciben servicios financieros (inclusión financiera bancaria)		Que no han recibido servicios financieros	
Sí	65	89.04 %	31	51.67 %
No	08	10.96 %	29	48.33 %
Total	73	100.00 %	60	100.00 %

FUENTE: Encuesta aplicada a los dueños de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas que operan en Arequipa Metropolitana. Arequipa, 2017.

ELABORACIÓN: Propia.

La tabla N° 20 muestra que hay diferencias significativas en cuanto a la capacidad y estabilidad para enfrentar cambios en el mercado, así como el incremento del comercio electrónico, de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas que operan en Arequipa Metropolitana y que reciben servicios financieros (inclusión financiera bancaria), en comparación a las que no han recibido servicios financieros. En efecto, el 89.04% de los dueños de las AVTMA que reciben servicios financieros, señala que tiene capacidad y estabilidad para enfrentar cambios en el mercado, así como el incremento del comercio electrónico, lo cual sólo sucede con el 51.67% de las AVTMA que no han recibido servicios financieros. Estos resultados también reflejan mayores niveles de bienestar de las AVTMA que reciben servicios financieros en comparación a las que no los reciben.

2.6 APALANCAMIENTO FINANCIERO DE LAS AVTMA QUE RECIBEN CRÉDITOS BANCARIOS

TABLA N° 21

GRADO DE APALANCAMIENTO FINANCIERO DE LAS AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO MINORISTAS ACREDITADAS QUE OPERAN EN AREQUIPA METROPOLITANA Y QUE RECIBEN CRÉDITOS BANCARIOS

Grado de Apalancamiento Financiero de las AVTMA que reciben créditos bancarios: $\frac{BAI}{BAIT} \times \frac{\text{Activo Total}}{\text{Patrimonio}}$	Cantidad de AVTMA	Porcentaje
> 1: (En estos casos: ROE > ROA)		
- Mayor que 1, pero menor a 1.5	10	13.70 %
- De 1.5 a 2	56	76.71 %
- Mayor que 2	07	9.59 %
= 1	-	-
< 1	-	-
Total	73	100.00 %

FUENTE: Sobre la base de la información obtenida de los estados financieros de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas que operan en Arequipa Metropolitana. Arequipa, 2017.

ELABORACIÓN: Propia.

La tabla N° 21 muestra que el 100% de Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas que operan en Arequipa Metropolitana y que reciben créditos bancarios, tienen un grado de apalancamiento financiero (GAF) > 1, es decir, que el endeudamiento (en este caso a través de créditos bancarios) aumenta la rentabilidad financiera de estas empresas, expresado, por ejemplo, en el ROE (rentabilidad sobre el patrimonio). Es más,

el 76.71% de AVTMA tiene un GAF que oscila entre 1.5 y 2. Por tanto, en todas las AVTMA, el costo medio de la deuda bancaria ha sido inferior a la rentabilidad económica (ROA). En ese sentido, para las AVTMA, la obtención de los fondos provenientes de créditos bancarios ha sido productiva, ya que la tasa de rendimiento que han alcanzado sobre los activos de sus empresas, ha sido mayor a la tasa de interés que han pagado por los fondos obtenidos de los créditos bancarios.

2.7 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados de la investigación realizada muestran que la inclusión financiera bancaria influye de forma positiva y significativa en el bienestar de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas que operan en Arequipa Metropolitana y que reciben servicios financieros.

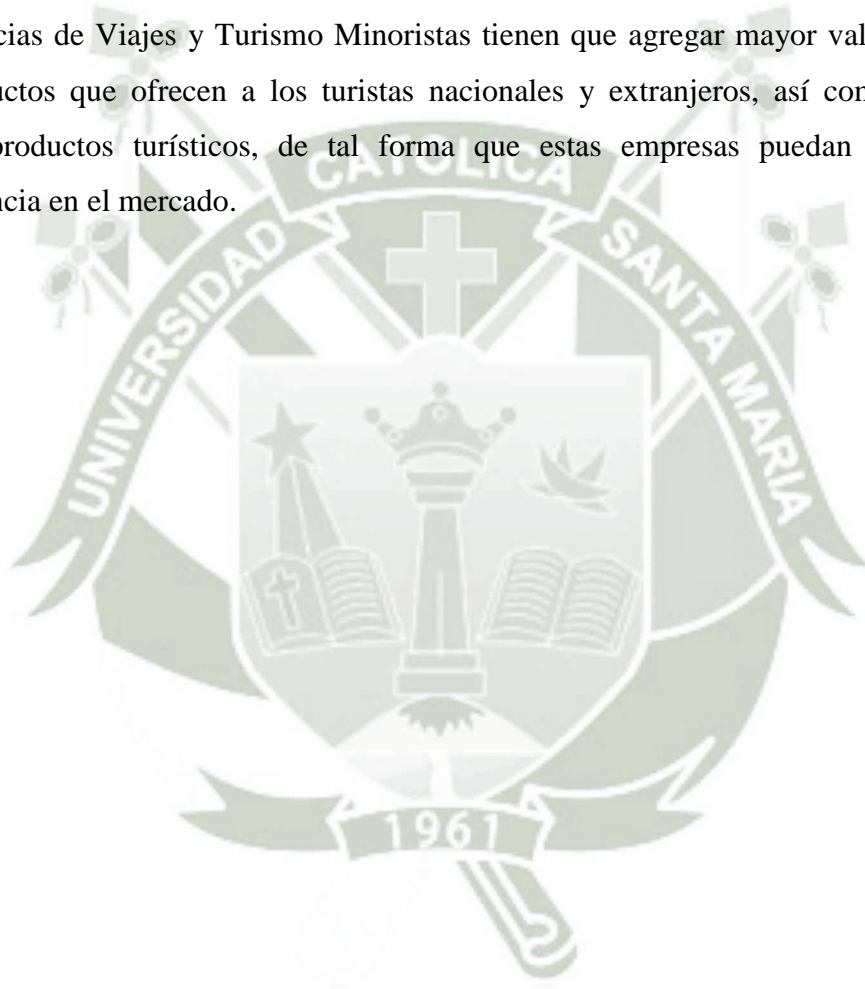
Las tablas N° 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10 demuestran que ha aumentado y mejorado la inclusión financiera bancaria para las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas (AVTMA) que reciben servicios financieros. Esto se observa claramente con respecto a la cantidad de entidades financieras que les otorgan crédito y otros servicios financieros, cantidad de veces que han recibido crédito bancario en total en las instituciones financieras hasta junio del 2017, el monto del último crédito bancario recibido, la cantidad de cuentas de ahorros que tienen en la actualidad, el uso de cajeros automáticos, el uso de tarjetas de crédito, el plazo de pago de los créditos que reciben, el tiempo utilizado para llevar a cabo los trámites de los créditos bancarios recibidos, el tipo de entidades financieras que les brinda acceso al crédito bancario y el uso de los créditos recibidos.

Por otro lado, las tablas N° 11, 12, 13, 14, 16, 17, 18, 19 y 20 muestran que los niveles de bienestar a nivel económico y financiero (en términos de niveles de ventas y utilidades netas) mejoras en los negocios (como el tipo de inversiones realizadas durante los últimos 5 años) y acceso a la propiedad donde operan, generación de empleo, permanencia en el mercado y la reducción de la vulnerabilidad que tienen a los cambios en el mercado y al incremento del comercio electrónico) de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas

Acreditadas que reciben servicios financieros, son mayores en comparación a las que no los reciben, habiendo diferencias significativas entre ambos grupos de AVTMA.

Finalmente, la tabla N° 21 muestra que todas las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas que reciben créditos tienen un buen apalancamiento financiero, dado que el $GAF > 1$, y por lo tanto, el endeudamiento (a través de créditos bancarios) aumenta la rentabilidad financiera de estas empresas.

Sin embargo, queda claro que ante el incremento significativo del comercio electrónico, las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas tienen que agregar mayor valor agregado a los productos que ofrecen a los turistas nacionales y extranjeros, así como desarrollar nuevos productos turísticos, de tal forma que estas empresas puedan garantizar su permanencia en el mercado.



CONCLUSIONES

PRIMERA: La inclusión financiera bancaria ha mejorado para las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas que operan en Arequipa Metropolitana y que reciben servicios financieros. En efecto, el 56.16% recibe créditos y otros servicios financieros en 2 entidades financieras; el 58.90% ha recibido crédito bancario entre 10 y 12 veces; el monto del último crédito recibido por el 54.79% supera los S/15000 hasta los S/. 20000; el 83.56% tiene 2 cuentas de ahorros cada una de ellas; el 100% utiliza cajeros automáticos; el 90.41% utiliza tarjetas de crédito; el plazo de pago del último crédito recibido por el 78.08% es mayor a los 18 meses, pero no supera los 24 meses; el tiempo utilizado para llevar a cabo los trámites del último crédito bancario recibido por el 87.67% se encuentra entre 4 y 5 días; y el 76.71% recibe créditos bancarios en Cajas Municipales.

SEGUNDA: Las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas que operan en Arequipa Metropolitana y que reciben servicios financieros, utilizan los créditos bancarios que reciben para capital de trabajo o para adquisición de activos fijos. En efecto, el 73.97% utilizó el último crédito bancario recibido para capital de trabajo y el 26.03% para adquirir activos fijos; es decir, que los créditos bancarios son utilizados para los negocios.

TERCERA: El nivel de bienestar de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas que operan en Arequipa Metropolitana y que reciben servicios financieros, es mayor en comparación a las que no los reciben. En efecto, en el grupo que recibe servicios financieros, el 71.23% percibe ventas promedio mensual que superan los S/. 40000 hasta los S/. 50000; el 68.49% percibe una utilidad neta promedio mensual que supera los S/.7500 hasta los S/. 10000; durante el primer semestre del 2017 las ventas mensuales promedio y la utilidad neta promedio mensual del 65.75% han aumentado entre el 25% y 30% con respecto al primer semestre del 2016. Asimismo, el 75.34% ha invertido en la mejora del local donde opera, y el 61.64% genera de 4 a 5 empleos cada una de ellas. En cambio, el 51.67% del grupo que no ha

recibido servicios financieros, percibe ventas promedio mensual que superan los S/. 30000 hasta los S/. 40000; el 53.33% percibe una utilidad neta promedio mensual que supera los S/.6500 hasta los S/.7500; durante el primer semestre del 2017, las ventas mensuales promedio y la utilidad neta promedio mensual del 53.33% sólo se han incrementado entre el 15% y menos del 20% con respecto al primer semestre del 2016. Asimismo, el 35% ha invertido en la mejora del local donde opera y el 51.67% genera de 2 a 3 empleos cada una de ellas. Además, el 100% de las Agencias que recibe créditos, tienen un grado de apalancamiento financiero mayor que 1, es decir, que el endeudamiento a través de los créditos ha aumentado su rentabilidad financiera (ROE).

CUARTA: La influencia de la inclusión financiera bancaria en el bienestar de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas que operan en Arequipa Metropolitana es positiva y significativa. En efecto, los resultados de la investigación muestran claramente diferencias significativas entre los niveles de bienestar de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas que reciben servicios financieros con respecto a las que no reciben servicios financieros.

QUINTA: La hipótesis de la investigación ha sido contrastada. En efecto, los resultados obtenidos muestran que la inclusión financiera bancaria influye de forma positiva y significativa en el bienestar de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas que operan en Arequipa Metropolitana. Las tablas N° 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20 y 21 ilustran claramente este hecho.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: Es recomendable que se logre seguir mejorando la inclusión financiera bancaria para las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas, sobre tomando en cuenta que son MYPES turísticas, y que pueden contribuir a generar más ingresos y empleo para más peruanos.

SEGUNDA: Es recomendable generar condiciones y mecanismos que permitan que las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas que aún no reciben servicios financieros, puedan beneficiarse de la inclusión financiera bancaria, de tal forma que sus niveles de bienestar puedan aumentar (en términos de niveles de ventas, utilidad neta, generación de empleo, etc.).

TERCERA: Es recomendable que, ante el incremento significativo del comercio electrónico, las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas puedan agregar mayor valor agregado a los productos que ofrecen a los turistas nacionales y extranjeros, así como desarrollar nuevos productos turísticos, de tal forma que estas empresas puedan garantizar su permanencia en el mercado.

CUARTA: Es recomendable que se pueda aumentar de forma sustancial el nivel de formalización de las Agencias de Viajes y Turismo, dado que en el Perú aún es muy alto el porcentaje de estas empresas que son informales.

QUINTA: Es recomendable que se realicen investigaciones sobre la gestión empresarial de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas, dado que es un factor que influye de forma significativa sobre el crecimiento y desarrollo de estas MYPES turísticas.

BIBLIOGRAFÍA

Alfaro, L. (2015). *Principios para el diseño de un sistema financiero inclusivo. Soluciones de financiamiento inclusivo*. Ciudad de Panamá: Banco Interamericano de Desarrollo.

Alliance For Financial Inclusion (2011). *Medición de la inclusión financiera*. Ciudad de México: Einar Albarran.

Alzate, M., Gómez, M. y Deslauriers, J.P. (2014). *Cómo hacer tesis de maestría y doctorado. Investigación, escritura y publicación (2ª Ed.)*. Bogotá, Colombia: Universidad Nacional de Colombia.

Banco Central de Reserva del Perú (2016). *Avances en la inclusión financiera en el Perú*. Lima, Perú.

Banco Central de Reserva del Perú (2017). *Inclusión financiera bancaria, crecimiento económico y reducción de la pobreza en el Perú*. Lima. Perú.

Banco Interamericano de Desarrollo (2016). *Metodología para medir el impacto de la Inclusión Financiera Bancaria*. Washington, D.C.

Banco Mundial (2015). *Manual de Evaluación del Impacto de Programas de Acceso a la Inclusión Financiera Bancaria*. Washington, D.C.

Banco Mundial (2017). *Diagnóstico sobre la inclusión financiera en el mundo*. Washington, D.C., Estados Unidos.

Barreto, M. (2014). *Turismo y cultura. Relaciones, contradicciones y expectativas. (2ª Ed)*. Tenerife, España: El Sauzal.

Buchenau, J. (2013). *Nuevas tecnologías y canales para la inclusión financiera. Inclusión financiera y desarrollo social*. Caracas: Corporación Andina de Fomento.

Cáceres, R. (2016). *Importancia de la inclusión financiera bancaria en la ejecución de las inversiones de las Micro y Pequeñas Empresas del sector metal – mecánico que operan en Villa El Salvador*. Lima, 2016. Lima, Perú: Centro de Investigación de la Universidad del Pacífico.

Cámara, N., Peña, X. y Tuesta, D. (2013). *Determinantes de la inclusión financiera en el Perú*. Madrid: BBVA Research.

Carrasco, M. (2014). *Inclusión financiera bancaria y desarrollo empresarial*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.

Cegarra, J. (2013). *Metodología de la investigación científica* (2ª edición). Ciudad de México, México: Ediciones Díaz de Santos.

CIFAI (2016). *Perspectivas para México de inclusión financiera integral*. (2ª Ed.). Ciudad de México, México: Centro para la Inclusión Financiera en Acción Internacional.

Cueva et al (2015). *Hacia la consolidación de un sistema financiero más inclusivo y el desarrollo de servicios financieros para las MYPES en los países de América Latina*. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.

Decreto Supremo N° 013 – 2013 (2013). *Texto Único de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial*. Lima, Perú.

Fernández, J. y Fonseca, E. (2016). *Evaluación del Impacto de Programas de Acceso a Servicios Financieros a Pequeñas Empresas del sector textil que operan en Ciudad de México*. Ciudad de México, México: Universidad Nacional Autónoma de México.

Figuroa, C. (2015). *Importancia de las MYPES en el sector turismo*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Norma.

Gallardo, F. (2016). *Las MYPES y el desarrollo del sector turístico*. Quito, Ecuador: Albornoz.

Gardeva, A. y Rhyne, E. (2014). *Oportunidades y obstáculos para la inclusión financiera*. Washington, D.C: Acción Internacional.

Heimann, U. et al (2015). *Inclusión financiera. Mapa estratégico de inclusión financiera: Una herramienta de trabajo*. (2ª Ed.). Ciudad de México, México: Sparkassenstiftung für internationale Kooperation.

Hernández Sampieri, C. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ª Ed.). Ciudad de México, México: Mc Graw Hill Interamericana de México, S.A. de C.V.

Instituto Peruano de Economía (2017). *La inclusión financiera para las Micro y Pequeñas Empresas en el Perú*. Lima, Perú.

Mendoza, J. (2017). *Influencia de las condiciones de acceso a los servicios financieros y su relación con el crecimiento de las Micro y Pequeñas Empresas peruanas que exportan joyería de plata, Lima, 2012 – 2014* (tesis de maestría). Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Perú.

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2013). *Definición y clasificación de las Agencias de Viajes y Turismo en el Perú*. Lima, Perú.

Moreira, J. (2015). *El papel de la inclusión financiera bancaria en el potenciamiento de las MYPES y el desarrollo de microemprendimientos*. Lima: Centro de Investigación de la Universidad del Pacífico.

Núñez, J. & Torres, F. (2012). *Impacto del crédito formal en microempresas textiles atendidas por Mibanco. Arequipa – 2011* (tesis de pregrado). Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Perú.

Organización Mundial del Turismo (2017). *Inclusión financiera bancaria y desarrollo de las MYPES turísticas*. Madrid, España.

Pérez Caldentey, E. (2016). *La inclusión financiera como política de inserción productiva en los países de América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile: CEPAL.

Prieto, A. (2014). *Ampliación del acceso a los servicios financieros mediante corresponsales no bancarios: La experiencia de Brasil y Perú*. Bogotá: Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia.

Salazar, G. (2017). *Importancia de la inclusión financiera bancaria en el bienestar empresarial*. (2ª edición). Madrid: Universidad Politécnica de Madrid.

Sancho, A. et al (2015). *Introducción al turismo*. Madrid, España: OMT.

Sarmiento, H. (2014). *Funciones de las Agencias de Viajes y Turismo*. Santiago de Chile: Pontificia Universidad Católica de Chile.

Sempere, R. (2015). *El bienestar empresarial. Medición y evaluación*. (3ª edición). Granada, España: Universidad de Granada.

Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs (2015). *El crédito formal en el Perú*. Lima, Perú.

Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs (2016). *La inclusión financiera bancaria en el Perú. La visión actual*. Lima, Perú.

Torres, B. (2016). *Importancia del turismo en el crecimiento económico de los países emergentes*. Lima, Perú: Universidad San Martín de Porres.

Vargas, G y Vásquez, R. (2015). *El papel de la inclusión financiera en el desarrollo empresarial de las Micro y Pequeñas Empresas del sector manufacturero que operan en la ciudad de Bogotá*. Bogotá, Colombia: Universidad Nacional de Colombia.

Vildoso, A. (2016). *La inclusión financiera bancaria como una dimensión de la política social microfinanciera en el Perú*. Lima, Perú: Centro de Investigación de la Universidad del Pacífico.

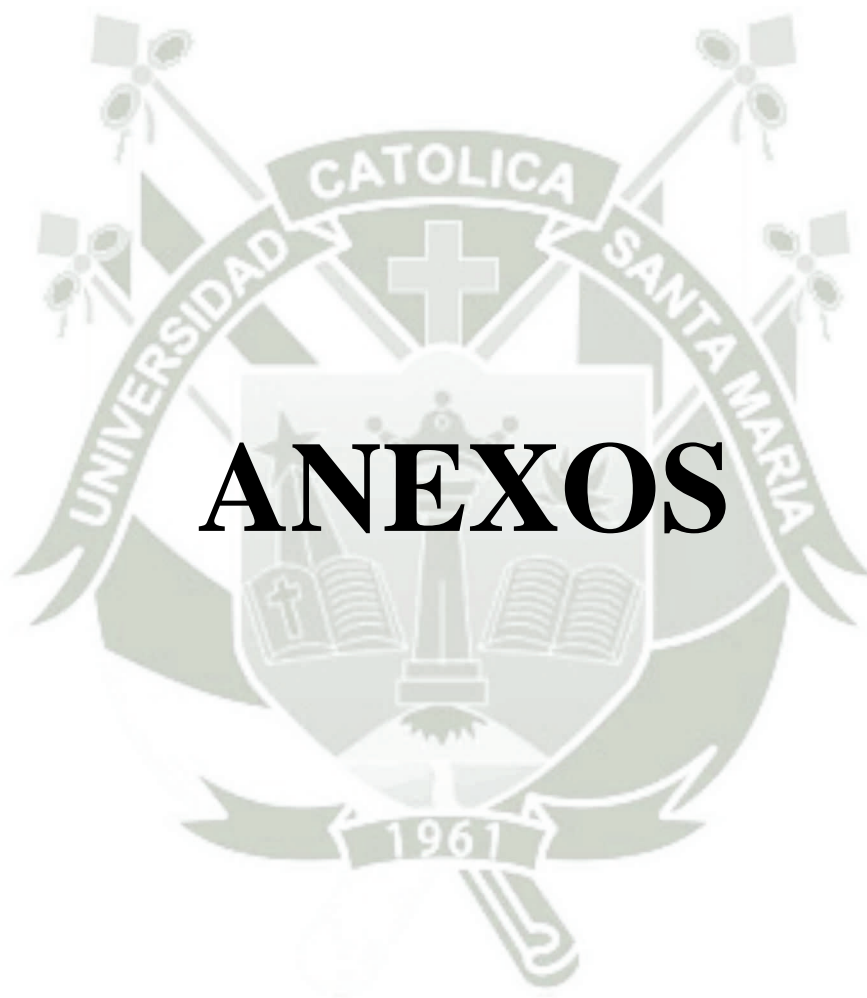
Villacorta, O. y Reyes, J. (2015). *Servicios financieros para las mayorías. La inclusión financiera en México*. Ciudad de México: Banco Interamericano de Desarrollo.

INFORMATOGRAFÍA

Organización Mundial del Turismo (2005). Madrid. Recuperado de: <http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284408092>

Sancho, A. et al (2015). Introducción al turismo. Madrid: OMT. Recuperado de: <http://www.seti.chubut.gov.ar/publico/pdf/Sancho%20et%20al%20OMT%20Introduccion%20al%20turismo.pdf>





ANEXOS



ANEXO 1: PLAN DE TESIS

CONTENIDO DEL PLAN DE TESIS

PREÁMBULO

I. PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1.1 Problema de investigación

1.1.1 Enunciado del problema

1.2 Descripción del problema

1.2.1 Campo, área y línea de acción

1.2.2 Descripción

1.2.3 Variables de estudio

1.2.4 Operacionalización de las variables

1.2.5 Tipo y nivel de investigación

1.2.6 Interrogantes básicas

1.3 Justificación del problema

1.4 Marco Teórico

1.4.1 Panorama general sobre la inclusión financiera en el mundo y en el Perú

1.4.2 Marco conceptual

1.4.2.1 Inclusión financiera bancaria

A. La inclusión financiera bancaria como una dimensión de la política social microfinanciera

B. Importancia de la inclusión financiera bancaria en el bienestar empresarial

1.4.2.2 El bienestar de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas (AVTMA)

A. Definición y clasificación de las Agencias de Viajes y Turismo en el Perú

B. Funciones de las Agencias de Viajes y Turismo

1.4.2.3 Las MYPES y el sector turístico

1.4.3 Otros conceptos utilizados en la investigación

1.4.3.1 Turismo

1.4.3.2 Turista

1.4.3.3 Microempresa

1.4.3.4 Pequeña Empresa

1.4.4 Antecedentes de la investigación

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

1.5.2 Objetivos específicos

1.6 Hipótesis

II. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

2.1 Técnicas e instrumentos

2.1.1 Técnica

2.1.2 Instrumento

2.2 Campo de verificación

2.2.1 Ubicación espacial

2.2.2 Ubicación temporal

2.2.3 Unidades de estudio

2.2.3.1 Criterios de inclusión

2.2.3.2 Población del estudio

2.2.3.3 Muestra

2.2.3.4 Tipo de muestreo

2.3 Grupo de control

2.4 Estrategia de recolección de datos

2.4.1 Organización

2.4.2 Recursos

2.4.2.1 Recursos materiales

2.4.2.2 Recursos humanos

2.4.2.3 Recursos económicos

2.4.3 Validación de los instrumentos

2.4.4 Criterios para el manejo de resultados

2.4.4.1 Revisión de los datos

2.4.4.2 Codificación de los datos

2.4.4.3 Clasificación de los datos

2.4.4.4 Presentación de resultados

2.5 Cronograma



Universidad Católica de Santa María
Escuela de Postgrado
Maestría en Administración de Negocios



**“LA INCLUSIÓN FINANCIERA BANCARIA Y SU INFLUENCIA EN
EL BIENESTAR DE LAS AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO
MINORISTAS ACREDITADAS QUE OPERAN EN AREQUIPA
METROPOLITANA, 2017”.**

Proyecto de tesis presentado por el Bachiller:
Pinto Hurtado, Alonzo

Para optar el Grado Académico de:
Maestro en Administración de Negocios

Asesor:
Dr. Ticse Villanueva, Edwing

AREQUIPA – PERÚ

2017

PREÁMBULO

Cuando se aborda la inclusión financiera bancaria para las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES), no sólo es necesario analizar el acceso a los diferentes servicios financieros formales, sino también las condiciones de acceso, es decir, que no basta por ejemplo, tener acceso al crédito, sino, sobre todo, en qué medida se accede al crédito, y por lo tanto, si responden en términos reales a las necesidades reales de las empresas, particularmente en el caso de las MYPES, y esto es una cuestión de fondo y no de forma.

Es relevante señalar que la inclusión financiera bancaria contribuye en la aceleración de las inversiones empresariales (incluyendo las que corresponden a la innovación tecnológica y capital humano), en el incremento del capital de trabajo y la adquisición de activos, en el mejoramiento de los recursos financieros por parte del empresario, entre otros aspectos. En ese sentido, es necesario poder analizar el papel que tiene la inclusión financiera bancaria en el bienestar empresarial, especialmente en el caso de las MYPES, que son empresas que tienen una cultura empresarial distinta a las empresas tradicionales de nuestro país, y los empresarios que administran estas empresas también tienen una racionalidad económica distinta.

En este contexto, es importante mencionar que el sector turismo en nuestro país tiene un gran potencial de crecimiento en los próximos años, con la posibilidad de generar más empleos e ingresos para más peruanos. Al respecto, hay que indicar que dentro del sector turismo se encuentran las Agencias de Viajes y Turismo, las cuales brindan una amplia variedad de productos y servicios turísticos, los cuales responden a las necesidades y requerimientos de los turistas nacionales y extranjeros.

El problema de investigación está referido a la inclusión financiera bancaria y su influencia en el bienestar de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas que operan en Arequipa Metropolitana, 2017. En ese sentido, las unidades de análisis son las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, y el problema está enmarcado en términos espaciales (Arequipa Metropolitana) y temporales (2017).

I. PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

LA INCLUSIÓN FINANCIERA BANCARIA Y SU INFLUENCIA EN EL BIENESTAR DE LAS AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO MINORISTAS ACREDITADAS QUE OPERAN EN AREQUIPA METROPOLITANA, 2017.

1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 CAMPO, ÁREA Y LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Campo: Ciencias Económico Administrativas

Área : Administración de Negocios

Línea de investigación: Acceso a servicios financieros y desarrollo de MYPES turísticas

1.2.2 DESCRIPCIÓN

La inclusión financiera bancaria, incluyendo las condiciones en que se accede a los servicios financieros, es muy relevante por su contribución en el bienestar y desarrollo de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES). La inclusión financiera bancaria, es un término que cada vez aparece más en la literatura económica y financiera, e incluso en los estudios vistos desde la gerencia social, y que se instala con más fuerza dentro de las agendas de los organismos internacionales, de los gobiernos, de instituciones especializadas en el campo económico (como es el caso del Instituto Peruano de Economía), del sector académico (sobre todo las universidades y los centros de investigación), del sistema financiero formal y del propio sector empresarial, incluyendo, desde luego, a las MYPES.

En los países de América Latina, entre los cuales se encuentra el Perú, la inclusión financiera bancaria aún es limitada para las MYPES, incluyendo a las que pertenecen al sector turístico. Además, no se trata solamente del simple acceso a los servicios financieros (especialmente al crédito), sino también, de poder abordar cuáles son las condiciones de

acceso a los servicios financieros para las MYPES, que representan en la actualidad al sector económico que genera 8 de cada 10 puestos de trabajo (Instituto Peruano de Economía, 2017).

Por otro lado, hay que tomar en cuenta que las MYPES mayoritariamente generan poco empleo formal en la economía peruana. En ese sentido, es relevante señalar que, precisamente, uno de los mecanismos que puede contribuir a incrementar el nivel de formalización dentro del sector de las MYPES (sobre todo si va acompañado de un proceso de mayor capacitación empresarial a los empresarios que administran MYPES, como por ejemplo los temas relacionados a la gestión empresarial eficiente de MYPES) es la inclusión financiera bancaria que puedan alcanzar. Esto puede coadyuvar a mejorar los niveles de bienestar, crecimiento y desarrollo para estas empresas.

Por lo tanto, queda claro que es importante mejorar los mecanismos existentes que contribuyen a reducir la proporción de MYPES que actualmente se encuentra excluida del sistema financiero formal, incluyendo a las Instituciones de Microfinanzas (IMF), lo cual limita de forma significativa que puedan aprovechar las oportunidades productivas en el mercado que puedan tener. Precisamente, por ello, es muy relevante poder analizar la inclusión financiera bancaria que tienen las MYPES, el cual influye en el bienestar de estas empresas.

Un objetivo central de la inclusión financiera bancaria es que los empresarios que administran MYPES logren superar algunas limitaciones financieras que tienen, así como poder mejorar la administración del dinero y acelerar las inversiones. Es por ello que el uso del crédito y de otros servicios financieros juega un papel importante en el logro de este objetivo. Además, las instituciones financieras que les otorgan servicios financieros a las MYPES también tienen un rol de supervisión de que esto efectivamente ocurra, particularmente con respecto al uso de los créditos que les son otorgados.

En este contexto, si bien es cierto que las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR), y que son MYPES, tienen que adaptarse al desarrollo del comercio electrónico, sin embargo, la inclusión financiera bancaria ejerce una influencia importante en el bienestar de estas empresas del sector turístico. Este hecho es relevante, sobre todo, tomando en cuenta que

en el Perú, la mayor parte de Agencias de Viajes y Turismo Minoristas son informales, en mayor o menor grado, lo cual, evidentemente, afecta los niveles de bienestar y desarrollo de estas empresas.

La presente investigación busca analizar la inclusión financiera bancaria y su influencia en el bienestar de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas (AVTMA) que operan en Arequipa Metropolitana, 2017. De esta forma, el problema de investigación planteado queda claramente enmarcado en términos de las variables de estudio, así como en términos espaciales (Arequipa Metropolitana) y de tiempo (2017), donde las unidades de análisis son las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas que operan en el ámbito geográfico mencionado.

1.2.3 VARIABLES DE ESTUDIO

VARIABLE INDEPENDIENTE:

“INCLUSIÓN FINANCIERA BANCARIA”

VARIABLE DEPENDIENTE:

“BIENESTAR DE LAS AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO MINORISTAS ACREDITADAS”

1.2.4 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

La operacionalización de las variables es la siguiente:

VARIABLES	SUBVARIABLES	INDICADORES	SUBINDICADORES
VARIABLE INDEPENDIENTE:			
INCLUSIÓN FINANCIERA BANCARIA	Acceso al crédito bancario y a otros servicios financieros por parte de las AVTMA	<p>El número de entidades financieras que otorgan créditos y otros servicios financieros a las AVTMA</p> <p>El número de veces que han recibido crédito bancario las AVTMA hasta junio del 2017</p> <p>Monto del último crédito bancario recibido por las AVTMA</p> <p>El número de cuentas de ahorros que tienen las AVTMA</p> <p>Uso de cajeros automáticos por parte de las AVTMA</p> <p>Uso de tarjetas de crédito por parte de las AVTMA</p> <p>El plazo de pago del último crédito recibido</p>	<p>En 1 En 2 En 3 En más de 3</p> <p>Hasta 3 Entre 4 y 6 Entre 7 y 9 Entre 10 y 12 Más de 12</p> <p>Hasta S/. 5000 Más de 5000 hasta S/.8000 Más de 8000 hasta S/. 10000 Más de 10000 hasta S/. 15000 Más de 15000 hasta S/. 20000 Más de S/. 20000</p> <p>1 2 3</p> <p>Sí No</p> <p>Sí No</p> <p>Hasta 12 meses Más de 12 hasta 18 meses Más de 18 hasta 24 meses Más de 24 hasta 36 meses</p>

<p>VARIABLE DEPENDIENTE:</p> <p>BIENESTAR DE LAS AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO MINORISTAS ACREDITADAS (AVTMA)</p>	<p>Administración del crédito bancario</p> <p>Bienestar económico y financiero de las AVTMA</p>	<p>Tiempo utilizado por las AVTMA para llevar a cabo los trámites del último crédito bancario recibido</p> <p>Tipo de entidad financiera que les brinda acceso al crédito bancario</p> <p>Uso del crédito bancario</p> <p>Niveles de ventas promedio mensual de las AVTMA en lo que va del 2017 (de enero a junio)</p> <p>Variación en las ventas promedio mensual de las AVTMA en el primer semestre del 2017 (de enero a junio) respecto al primer semestre del 2016 (de enero a junio)</p> <p>Niveles de utilidades netas promedio mensual de las AVTMA en el primer semestre 2017 (de enero a junio)</p>	<p>Entre 2 y 3 días Entre 4 y 5 días Entre 6 y 7 días</p> <p>Banco Caja Municipal Otras (como las Financieras, EDPYMES)</p> <p>Para capital de trabajo. Para adquisición de activos fijos. Para compra de deuda.</p> <p>De 8000 hasta S/. 10000 Más de 10000 hasta S/. 13000 Más de 13000 hasta S/. 16000 Más de 16000 hasta S/. 20000 Más de 20000 hasta S/. 30000</p> <p>Se han incrementado más del 30% Se han incrementado entre el 25% y 30% Se han incrementado entre el 20% y menos del 25% Se han incrementado entre el 15% y menos del 20% Se han incrementado entre el 10% y menos del 15% Se han incrementado menos del 10%</p> <p>De 3500 hasta S/. 5000 Más de 5000 hasta S/. 6500 Más de 6500 hasta S/. 7500 Más de 7500 hasta S/. 10000 Más de 10000 hasta S/. 14000</p>
--	---	--	---

		Variación en las utilidades netas promedio mensual de las AVTMA en el primer semestre del 2017 (de enero a junio) respecto al primer semestre del 2016	Se han incrementado más del 30% Se han incrementado entre el 25% y 30% Se han incrementado entre el 20% y menos del 25% Se han incrementado entre el 15% y menos del 20% Se han incrementado entre el 10% y menos del 15% Han incrementado menos del 10%
		Reducción de los costos del financiamiento que reciben las AVTMA	Sí No
	Mejoras en los negocios y acceso a la propiedad donde operan las AVTMA	Inversiones realizadas por las AVTMA en los últimos 5 años	Inversiones en capital de trabajo. Inversiones en la mejora de los locales donde operan las AVTMA Inversiones en publicidad.
		Naturaleza de la propiedad	Propia Alquilada
	Generación de empleo en las AVTMA	El número de trabajadores que laboran	De 2 a 3 De 4 a 5 De 6 a 7
	Permanencia en el mercado de las AVTMA	El número de años que vienen operando en el mercado	De 5 a 10 De 11 a 15 De 16 a 20 Más de 20
	Reducción de la vulnerabilidad de las AVTMA a los cambios en el mercado y al incremento del comercio electrónico	Capacidad y estabilidad para enfrentar cambios en el mercado y el incremento del comercio electrónico	Sí No
	Apalancamiento financiero (REA)	Grado de Apalancamiento Financiero	> 1 (positivo) = 1 (neutro) < 1 (negativo)

FUENTE: Trabajo de Investigación.

ELABORACIÓN: Propia.

1.2.5 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de investigación es explicativo y transversal.

La investigación es básica, de campo y no experimental.

1.2.6 INTERROGANTES BÁSICAS

1. ¿Cuál es la inclusión financiera bancaria que tienen las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas que operan en Arequipa Metropolitana?
2. ¿Cómo administran los créditos bancarios que reciben los dueños de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas que operan en Arequipa Metropolitana?
3. ¿Cuál es el nivel de bienestar de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas que operan en Arequipa Metropolitana?
4. ¿Es positiva y significativa la influencia de la inclusión financiera bancaria en el bienestar de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas que operan en Arequipa Metropolitana?

1.3 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

El problema de investigación se justifica por las siguientes razones:

- a) Por su relevancia social. La inclusión financiera bancaria puede contribuir a generar mayores niveles de bienestar (a nivel económico y financiero, mejoras en los negocios, generación de empleo, etc.) y desarrollo para las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas (AVTMA), que representan a un sector importante de las MYPES turísticas, sobre todo, tomando en cuenta que en la actualidad tienen que enfrentar el incremento sustancial del comercio electrónico en la adquisición de servicios turísticos por parte de los turistas nacionales y extranjeros. Además, las MYPES turísticas también coadyuvan a generar más empleos e ingresos para más peruanos.
- b) Porque va a contribuir a entender mejor, en términos teóricos y académicos, la relación existente entre la inclusión financiera bancaria y el bienestar de las Agencias de Viajes

y Turismo Minoristas Acreditadas, dado que hay muy pocos estudios relacionados a este tema de investigación.

- c) Porque contribuirá a dar luces para el desarrollo de otras investigaciones que tengan relación a la temática planteada.
- d) Por su utilidad práctica. Los resultados de la presente investigación serán muy útiles no sólo a nivel académico, sino también que son de interés para las propias Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas, sobre todo, para que puedan analizar un conjunto de aspectos que compete al sector económico donde cada una de ellas opera.
- e) Por ser una temática de actualidad. Este tipo de investigaciones son de interés para todos los actores que se encuentran vinculados a esta temática, desde el ámbito académico, operativo y práctico, incluyendo, desde luego, a las universidades, instituciones financieras, las propias Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas, entre otros actores.

1.4 MARCO TEÓRICO

1.4.1 PANORAMA GENERAL SOBRE LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN EL MUNDO Y EN EL PERÚ

En la actualidad, un estudio realizado por el Banco Mundial (2017) estima que alrededor de 2500 millones de personas no utilizan servicios financieros formales y que el 75% de las personas pobres no tiene cuenta bancaria. Asimismo, que más de 200 millones de Micro y Pequeñas Empresas que operan en los países en desarrollo aún no cuentan con el financiamiento bancario que requieren para acelerar la ejecución de sus inversiones y el crecimiento empresarial. Asimismo, el Banco Mundial considera que “la inclusión financiera bancaria se está convirtiendo en una prioridad para las autoridades, los organismos reguladores y las instituciones de desarrollo en todo el mundo” (Banco Mundial, 2017: 05). Además, el estudio revela que la inclusión financiera bancaria es un factor que favorece el cumplimiento de 7 de los 17 objetivos que permiten alcanzar el desarrollo sostenible en los países.

Otro aporte de este estudio es que ofrece información confiable que demuestra que “los países que han logrado mayores avances en términos de inclusión financiera bancaria son aquellos que han creado un entorno normativo y regulatorio propicio y han fomentado la competencia, permitiendo a las instituciones bancarias y no bancarias innovar y ampliar el acceso a los servicios financieros. Sin embargo, la creación de este entorno innovador y competitivo debe estar acompañada de regulaciones y medidas de protección del consumidor apropiadas para asegurar la prestación responsable de los servicios financieros” (Banco Mundial, 2017: 07).

Por otro lado, es relevante señalar que si bien el sistema financiero peruano es ahora más inclusivo, sin embargo, considerando el gran nivel de informalidad existente en el sector de las MYPES, aún hay un largo camino por recorrer, tanto en términos de poder incrementar el nivel de formalización, así como en cuanto al acceso que puedan tener a servicios financieros bancarios, es decir, a la inclusión financiera bancaria.

A pesar de esta realidad, es relevante señalar que un estudio realizado por el BCRP (2016) indica que “la promoción del uso masivo de los sistemas de pago está contribuyendo a generar una mayor inclusión financiera bancaria, y que en ese sentido, el dinero electrónico tiene un gran potencial. Por lo pronto, se está implementando varios mecanismos que coadyuvan a la promoción del uso de servicios financieros formales, así como a mejorar el acceso a los servicios financieros”.

- **Normas sobre la inclusión financiera en el Perú**

Las normas que se han dado en los últimos años en el Perú sobre la inclusión financiera son las siguientes:

- Decreto Supremo 029-2014-EF: Creación de la "Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera"
- Decreto Supremo 191-2015-EF: Modifica el DS 029-2014-EF y aprueba la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera
- Estrategia Nacional de Inclusión Financiera

1.4.2 MARCO CONCEPTUAL

1.4.2.1 INCLUSIÓN FINANCIERA BANCARIA

En el marco de la presente investigación, entre las principales definiciones de inclusión financiera bancaria se puede señalar las siguientes:

La inclusión financiera bancaria se puede definir como “el acceso de las personas y empresas a una amplia gama de productos y servicios financieros útiles y asequibles que tienen la capacidad de satisfacer sus necesidades, tales como los pagos y transferencias, ahorros, seguros y créditos, los cuales deben ser otorgados de forma responsable y sostenible por parte de las instituciones financieras” (SBS, 2016).

De acuerdo a la definición dada por el BCRP (2017), la inclusión financiera bancaria implica el acceso y uso de servicios bancarios de calidad por parte de las personas y empresas, lo cual favorece la accesibilidad de la Población en Edad de Trabajar (PET) a servicios financieros sostenibles, y que, por lo tanto, coadyuva al aumento del ingreso y empleo para más personas, contribuyendo a reducir los niveles de pobreza, así como a generar mayor crecimiento económico y mayor estabilidad financiera. Para esta institución, la inclusión financiera bancaria es especialmente relevante para contribuir al crecimiento y desarrollo de las MYPES.

Otra definición importante es la desarrollada por Heimann et al (2015), que, de forma resumida, señala que la inclusión financiera bancaria es el acceso continuo y permanente de la Población en Edad de Trabajar a un conjunto de servicios financieros bancarios diversificados, apropiados y formales, los cuales deben responder a las necesidades reales de los usuarios, de tal forma que tengan la capacidad de contribuir en sus niveles de bienestar y desarrollo.

Para la CIFAI (2016) la inclusión financiera bancaria es una condición que permite que las Personas en Edad de Trabajar, así como las empresas, tengan acceso a servicios financieros bancarios de calidad que incluyen servicios de pagos, ahorros, créditos y seguros, lo cual contribuye a generar mayor bienestar para los usuarios de estos servicios.

Villacorta y Reyes (2015) desarrollan una definición más amplia, en el sentido de que la inclusión financiera es una condición por la cual las personas y las empresas tienen acceso a un conjunto de servicios financieros que incluyen servicios de crédito, ahorros, pagos y seguros, educación financiera y protección al consumidor. De acuerdo a esta definición, la inclusión financiera bancaria no debe limitarse a un tipo de institución, producto o nicho de mercado específicos.

Para efectos de la presente investigación, la inclusión financiera bancaria de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas (AVTMA) se utiliza las siguientes subvariables e indicadores:

1. El acceso al crédito bancario y a otros servicios financieros por parte de las AVTMA, cuyos indicadores son:

- El número de entidades financieras que otorgan créditos y otros servicios financieros a las AVTMA.
- El número de veces que han recibido crédito bancario las AVTMA hasta junio del 2017.
- El monto del último crédito bancario recibido por las AVTMA.
- El número de cuentas de ahorros que tienen las AVTMA.
- El uso de cajeros automáticos por parte de las AVTMA.
- El uso de tarjetas de crédito por parte de las AVTMA.
- El plazo de pago del último crédito recibido por las AVTMA.
- El tiempo utilizado por las AVTMA para llevar a cabo los trámites del último crédito bancario recibido.
- El tipo de entidad financiera que les brinda acceso al crédito bancario a las AVTMA.

2. Administración del crédito bancario, cuyo indicador es:

- El uso específico del crédito bancario

A. LA INCLUSIÓN FINANCIERA BANCARIA COMO UNA DIMENSIÓN DE LA POLÍTICA SOCIAL MICROFINANCIERA

Vildoso (2016) señala que la inclusión financiera bancaria es una dimensión de la política social microfinanciera. Las razones que sustenta son las siguientes:

- a) La inclusión financiera bancaria es el servicio privilegiado de la política social microfinanciera. Un aspecto central radica en que las Instituciones de Microfinanzas (IMF) orientan la mayor parte de los recursos y esfuerzos para promover el crecimiento y desarrollo del sector de la Micro y Pequeña Empresa.
- b) La inclusión financiera bancaria para las MYPES contribuye a estabilizar los niveles de ingreso y empleo de estas pequeñas unidades económicas, que algunas veces suelen ser relativamente vulnerables frente a situaciones imprevistas y a los cambios que se generan en el mercado.
- c) La inclusión financiera bancaria para las MYPES permite atenuar el déficit de capital de trabajo de estas unidades económicas, incrementando la productividad de sus operaciones, afectadas muchas veces por la subutilización de su capacidad de trabajo.
- d) La inclusión financiera bancaria para las MYPES más dinámicas permite que estas unidades económicas puedan capitalizar y ampliar la escala de sus operaciones, y por supuesto, consolidar sus perspectivas de desarrollo.
- e) Desde el punto de vista macroeconómico, la inclusión financiera bancaria para las MYPES contribuye a mejorar la distribución del ingreso a manera que transcurre el tiempo (objetivo estratégico de las políticas sociales), difundir los frutos del crecimiento y crear, especialmente en las MYPES del sector productivo, nuevos polos de crecimiento y un tejido industrial que pueden contribuir a dinamizar la estructura productiva nacional.
- f) La inclusión financiera bancaria permite mejorar las condiciones económicas de las MYPES, buscando generar un impacto positivo en la calidad de vida de sus familias, que en última instancia es el principal objetivo que persiguen las políticas sociales.

Por otro lado, hay que señalar que la promoción de un sistema financiero más inclusivo implica mejorar el acceso a servicios financieros para sectores que tradicionalmente no lo tenían o lo tenían muy limitado, desde transacciones y remesas, ahorros, créditos, tarjeta de crédito, créditos hipotecarios, seguros, etc. (Cueva et al, 2015).

Gardeva y Rhyne (2014) señalan que la finalidad de la inclusión financiera bancaria como una dimensión de la política social microfinanciera, debe potenciar la capacidad y apertura de los sistemas financieros, así como bajar los costos operativos de las IMF y los costos de financiamiento de los créditos para las MYPES, además de poder superar los obstáculos para mejorar el acceso a los servicios financieros para los hogares, personas y empresas.

En este contexto, Alfaro (2015) enfatiza el hecho de que las instituciones financieras deben realizar un proceso de reingeniería, con la finalidad de simplificar procesos que tienen soporte en plataformas tecnológicas robustas, para lo cual se requiere de canales más accesibles y próximos.

Buchenau (2013) indica que para las instituciones financieras, el enfoque que enfatiza la inclusión financiera bancaria, implica un conjunto de cambios relevantes en el diseño de productos y servicios financieros, tomando en cuenta las necesidades reales de los usuarios, así como con respecto a la utilización de canales no tradicionales de distribución que sean más eficientes, además de la metodología de evaluación de riesgos. Este autor, adicionalmente, menciona que, en términos del diseño de productos financieros, se debe considerar:

- i) La evolución hacia procesos simplificados para la apertura de cuentas y creación de las condiciones apropiadas para las operaciones con pequeños montos.
- ii) El establecimiento de un tratamiento responsable para evitar el sobreendeudamiento de los clientes y la mala utilización de los productos, mediante la adición de servicios de educación financiera e información transparente, a la vez que se utilicen contratos sencillos y fáciles de entender.

Prieto (2014) señala que el diseño y la implementación de una estrategia que movilice a todas las instituciones financieras, junto con los actores del gobierno, tienen que necesariamente reconocer el papel de las Instituciones de Microfinanzas y del Estado para

el desarrollo de iniciativas para formular políticas que permitan promover la inclusión financiera bancaria, proteger los intereses de los usuarios y fomentar la estabilidad financiera de las instituciones financieras, al mismo tiempo que se preserve el fiel cumplimiento de la función de desarrollo social que tienen.

B. IMPORTANCIA DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA BANCARIA EN EL BIENESTAR EMPRESARIAL

La postura de Pérez Caldentey (2016) enfatiza el hecho de que la inclusión financiera bancaria implica no sólo poder brindar un adecuado acceso a los servicios financieros formales a las personas y empresas, sino también el mejoramiento y perfeccionamiento del uso del sistema financiero para todos aquellos que forman parte del circuito financiero formal, y que en ese sentido, la inclusión financiera debe ser concebida como una política de inserción productiva, la cual fomenta el bienestar, crecimiento y desarrollo empresarial.

Moreira (2015) señala que “la inclusión financiera bancaria debe ser concebida como una política de inserción productiva, y que se trata de usar el sistema financiero como un instrumento para ampliar las posibilidades de ahorro y consumo de las personas y las empresas, a la vez, de poder mejorar el aprovechamiento de los talentos empresariales y las oportunidades de inversión”. De acuerdo a esta argumentación, la inclusión financiera bancaria permitiría que el sistema financiero formal pueda responder a las diversas necesidades de financiamiento, tanto de los hogares, como de las empresas, incluyendo a las MYPES, en todas las etapas del proceso productivo y tecnológico que tienen que llevar adelante.

Para Salazar (2017), la inclusión financiera bancaria es un requisito básico para lograr que los sistemas financieros puedan ser funcionales al desarrollo sostenible, tanto a nivel económico como social, y que, por el contrario, en los sistemas financieros no incluyentes, las MYPES y las personas de menores ingresos no pueden acceder a servicios financieros formales, lo cual coadyuva a reforzar las desigualdades económicas y sociales, en donde solamente pueden utilizar los recursos con los que cuentan.

Carrasco (2014) sostiene que la inclusión financiera bancaria también contribuye a que las empresas puedan tener acceso a nuevas oportunidades de crecimiento y desarrollo a través de inversiones en innovación tecnológica y capital humano más capacitado y

especializado. En ese sentido, tal como ocurre con los hogares, los requerimientos de inversión de las empresas, especialmente de las MYPES, no se corresponden con frecuencia a la cantidad de recursos generados, por lo cual es fundamental el acceso a productos y servicios financieros que les permita generar mayor liquidez, de tal forma que puedan cubrir todos los gastos e inversiones que tienen que realizar. Asimismo, que el acceso a servicios financieros de calidad permite impulsar el incremento de los niveles de productividad y rentabilidad de las empresas, debido, sobre todo, a que facilitan el conjunto de transacciones de pago y cobro se realicen a un menor costo y de forma más segura.

Por otro lado, para la Alliance For Financial Inclusion (2011), “los sistemas financieros inclusivos coadyuvan a la reducción de la desigualdad del ingreso y fomentan el crecimiento económico, y que, por lo tanto, la función que realizan las instituciones financieras es un elemento muy relevante para lograr que los recursos en las economías se puedan transferir de forma eficiente para los proyectos que presentan mayor rentabilidad”.

Para Cámara, Peña y Tuesta (2013) la inclusión financiera bancaria es relevante porque contribuye en el crecimiento y desarrollo económico, así como para poder reducir las desigualdades económicas y sociales, y que, por el contrario, si la población de menores ingresos y las MYPES son excluidas del acceso a servicios financieros formales, no solamente aumentan las diferencias sociales, sino que sus oportunidades de obtener mayores niveles de bienestar económico se ven reducidas al tener que recurrir a prestamistas informales.

Por lo tanto, las argumentaciones dadas por los diversos autores que analizan las ventajas de la inclusión financiera bancaria en el bienestar empresarial, enfatizan que una mejor inclusión financiera puede generar beneficios a las personas para gestionar mejor sus vidas y las actividades económicas y emprendimientos empresariales que llevan adelante.

1.4.2.2 EL BIENESTAR DE LAS AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO MINORISTAS ACREDITADAS (AVTMA)

Sobre la base de la definición del bienestar de las empresas, desarrollada por Sempere (2015), se puede afirmar que el bienestar de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas

Acreditadas por el MINCETUR, hace alusión a las condiciones, características y beneficios en que se desenvuelven y desarrollan estas MYPES. En ese sentido, el bienestar empresarial tiene varias dimensiones de análisis (o subvariables) para su medición.

Para efectos de la presente investigación, el bienestar de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas se puede medir a través de las siguientes subvariables e indicadores:

1. El bienestar económico y financiero de las AVTMA, cuyos indicadores son:

- Los niveles de ventas promedio mensual de las AVTMA en el 2017 respecto al 2016.
- La variación en las ventas mensuales de las AVTMA en el 2017 respecto al 2016.
- Los niveles de utilidades netas promedio mensual de las AVTMA en el 2017.
- La variación en las utilidades netas promedio mensual de las AVTMA en el 2017 respecto al 2016.
- La reducción de los costos del financiamiento de los créditos que han recibido las AVTMA durante los últimos 5 años.

2. Las mejoras en los negocios y acceso a la propiedad donde operan las AVTMA, cuyos indicadores son:

- Las inversiones realizadas por las AVTMA en los últimos años.
- La naturaleza de la propiedad de las AVTMA.

3. La generación de empleo en las AVTMA, cuyo indicador es:

- El número de trabajadores que laboran en las AVTMA en el 2017.

4. La permanencia en el mercado de las AVTMA, cuyo indicador es:

- El número de años que vienen operando en el mercado

5. La reducción de la vulnerabilidad de las AVTMA a los cambios en el mercado y al incremento del comercio electrónico, cuyo indicador es:

- La capacidad y estabilidad de las AVTMA para enfrentar cambios en el mercado y el incremento del comercio electrónico.

6. El apalancamiento financiero, cuyo indicador es:

- El Grado de Apalancamiento Financiero (GAF). Si el GAF es > 1 , el endeudamiento aumenta la rentabilidad financiera, si es $= 1$, el endeudamiento no altera la rentabilidad financiera, pero, si es < 1 , el endeudamiento disminuye la rentabilidad financiera.

A. DEFINICIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LAS AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO EN EL PERÚ

En concordancia con el Reglamento de las Agencias de Viajes y Turismo en el Perú, “una Agencia de Viajes y Turismo (AVT) es la persona natural o jurídica dedicada únicamente al desarrollo de un conjunto de actividades de organización, mediación, coordinación, promoción, asesoría y venta de servicios turísticos, dependiendo de su clasificación (Minorista, Mayorista, Operador de Turismo), y que pueden llevar a cabo la utilización de medios propios o contratados, con la finalidad de realizar la prestación de los mismos” (MINCETUR, 2013: 01).

• AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO MINORISTA

En concordancia con el Reglamento de las Agencias de Viajes y Turismo en el Perú, “una Agencia de Viajes y Turismo Minorista es la persona natural o jurídica dedicada a vender de forma directa a los turistas pasajes y/o servicios turísticos que no están organizados. Asimismo, tienen la potestad de comercializar servicios turísticos de los Operadores de Turismo y de las Agencias de Viajes y Turismo Mayoristas. Es relevante señalar que la Agencia de Viajes y Turismo Minorista no tienen autorización de poder ofrecer servicios turísticos a otras Agencias de Viajes y Turismo” (MINCETUR, 2013: 02).

Es relevante señalar que este tipo de Agencias de Viajes y Turismo es el seleccionado para realizar la investigación.

• AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO MAYORISTA

En concordancia con el Reglamento de las Agencias de Viajes y Turismo en el Perú, “una Agencia de Viajes y Turismo Mayorista es la persona natural o jurídica dedicada a la planificación, elaboración y organización de toda clase de servicios turísticos y viajes, los cuales deben ser ofrecidos a otras Agencias de Viajes y Turismo, por lo cual, no pueden

ofrecer ni vender servicios turísticos de forma directa a los turistas” (MINCETUR, 2013: 03).

- **OPERADOR DE TURISMO**

En concordancia con el Reglamento de las Agencias de Viajes y Turismo en el Perú, “un Operador de Turismo es la persona natural o jurídica dedicada a la planificación, elaboración, diseño, organización y operación de servicios turísticos dentro del territorio nacional, los cuales pueden ser ofertados y vendidos por las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas y por las Agencias de Viajes y Turismo Mayoristas. Sin embargo, en este caso, los Operadores de Turismo también ofertar y vender los servicios turísticos de forma directa a los turistas” (MINCETUR, 2013: 04).

B. FUNCIONES DE LAS AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO

Sarmiento (2014) desarrolla las funciones de las Agencias de Viajes y Turismo:

- **FUNCIÓN ASESORA**

- a) Brindar información a los turistas respecto a las características de los diferentes destinos y servicios turísticos, así como de los proveedores y los viajes existentes.
- b) Orientar a los turistas en la selección de lo más apropiado para ellos.
- c) Contar con un adecuado sistema de comunicación con los turistas, de tal forma que se pueda captar de manera eficiente las necesidades reales y expectativas de los clientes respecto de los viajes que realizan.
- d) Contar con una adecuada ubicación, así como con equipamiento que permita favorecer el contacto personalizado con el mercado.

- **FUNCIÓN MEDIADORA**

La función mediadora de las Agencias de Viajes y Turismo consiste en la gestión e intermediación de las reservas, la distribución y la venta de servicios turísticos, lo cual acerca el servicio al turista y multiplica los lugares de venta. Generalmente, esta función es

realizada por las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas, las cuales concretan las reservas, así como el alquiler o la venta de los productos y servicios turísticos.

- **FUNCIÓN PRODUCTORA**

Esta función es gestionada por los Operadores de Turismo y por las Agencias de Viajes y Turismo Mayoristas. Esta función consiste en el diseño, organización, comercialización y operación de viajes y otros servicios turísticos que se generan por la combinación de diferentes productos y servicios turísticos, los cuales se ofrecen a precios establecidos, que se conocen como paquetes turísticos. También los viajes programados de acuerdo a la demanda, y a los requerimientos de cada turista.

- **FUNCIÓN TÉCNICA**

Consiste en proyectar, confeccionar y poner en marcha los diferentes servicios turísticos.

Implica:

- a) Planificar el programa que se piensa llevar a cabo.
- b) Diseñar los viajes.
- c) Organizar las plazas turísticas de acuerdo a un conjunto de parámetros establecidos.
- d) Controlar las diversas operaciones que tienen que realizarse.

- **FUNCIÓN FINANCIERA**

Esta función implica el mejoramiento de la administración de recursos financieros de las Agencias de Viajes y Turismo. En ese sentido, es relevante el conocimiento y análisis de la estructura económica y financiera de estas empresas turísticas, la realización de los presupuestos y el establecimiento de un método apropiado de ingresos y gastos, y de cobros y pagos.

- **FUNCIÓN SOCIAL**

En las Agencias de Viajes y Turismo, sus empleados y trabajadores deben ser considerados con especial atención. En ese sentido, la calidad profesional y personal de los empleados y trabajadores de estas empresas debe ser buena.

- **FUNCIÓN COMERCIAL**

Esta función implica conectar la Agencia de Viajes y Turismo con el exterior, para lo cual se debe contactar con los consumidores y proveedores. Asimismo, también deben velar por el mejoramiento de sus condiciones de ventas y compras.

- **FUNCIÓN ADMINISTRATIVA**

Esta función implica planificar, organizar, dirigir y controlar todas las actividades que debe realizarse en las Agencias de Viajes y Turismo. En el caso de las Agencias de Viajes y Turismo Minorista, la función administrativa la lleva a cabo el gerente o director.

1.4.2.3 LAS MYPES Y EL SECTOR TURÍSTICO

Gallardo (2016) señala que las MYPES representan la base para el desarrollo turístico en la mayor parte de países en los que el turismo está mucho más desarrollado, como por ejemplo ocurre en Europa occidental y meridional. En ese sentido, las MYPES turísticas, las Agencias de Viajes y Turismo y los diferentes proveedores de productos y servicios turísticos, generalmente contribuyen a la formación de una amplia red que garantiza que la distribución geográfica sea equilibrada en términos de los beneficios económicos y financieros del turismo.

Figueroa (2015) hace hincapié en el hecho de que es muy relevante poder determinar los medios prácticos que permitan el potenciamiento y fortalecimiento de las MYPES turísticas en los países en desarrollo. Además, para la Organización Mundial del Turismo (2017), que ha denominado el 2017 como el Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo, sostiene que el apoyo a las MYPES turísticas a través de una mayor inclusión financiera bancaria puede ser un eje fundamental para consolidar el crecimiento y desarrollo turístico, especialmente en los países en desarrollo, con tres aspectos básicos:

- a) La importancia del papel que tienen las MYPES en la estructura y organización del sector turístico.

- b) El análisis de los tres enfoques básicos para la contribución de la reducción de la pobreza a través de las MYPES turísticas.
- c) Abordar adecuada y minuciosamente todos los efectos de la estructura fragmentada del turismo.

1.4.3 OTROS CONCEPTOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN

1.4.3.1 TURISMO

En concordancia con la perspectiva sobre el turismo que tiene la OMT, para Sancho et al (2015) “el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros”.

Barreto (2014) señala que “el turismo implica también la existencia de infraestructura turística (carreteras, aeropuertos, restaurantes, hoteles), así como de atractivos turísticos, en donde, si no hubiera la intervención de los planificadores del turismo, apenas representarían recursos brutos, más conocidos como recursos turísticos”

1.4.3.2 TURISTA

Torres (2016) señala que “el turista es la persona que se desplaza hacia otras regiones o países diferentes del que reside, con el fin de pasar momentos de ocio, poder conocer otras culturas, realizar visitas a lugares específicos ausentes en el país de residencia habitual”.

1.4.3.3 MICROEMPRESA

De acuerdo al Decreto Supremo N° 013 – 2013, es decir, el Texto Único de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial, la microempresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma o tipo de organización, incluso de gestión empresarial, que tiene la potestad de desarrollar actividades económicas de extracción, transformación, producción, comercialización de

bienes o prestación de servicios, cuyas ventas anuales no superan las 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

La SBS (2015) señala que de acuerdo al nivel de endeudamiento con el sistema financiero, la microempresa tiene un nivel total de endeudamiento que es inferior a los S/. 20000 en los últimos 6 meses, sin considerar los créditos hipotecarios.

1.4.3.4 PEQUEÑA EMPRESA

De acuerdo al Decreto Supremo N° 013 – 2013, la pequeña empresa tiene las mismas características que la microempresa, excepto por el hecho de que sus ventas anuales superan las 150 UIT hasta un máximo de 1700 UIT.

Para la SBS (2015), de acuerdo al nivel de endeudamiento en el sistema financiero, la pequeña empresa con el sistema financiero, tiene un nivel total de endeudamiento que supera los S/. 20000, hasta un máximo de S/.300000 en los últimos 6 meses, sin considerar los créditos hipotecarios.

1.4.4 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Los antecedentes relacionados al tema y problema de investigación son los siguientes:

- **A NIVEL LOCAL**

1. Núñez Gonzales, Joany Paola y Torres Paredes, Francisco José realizaron una tesis titulada: “Impacto del crédito formal en microempresas textiles atendidas por Mibanco. Arequipa – 2011”, sustentada y aprobada en la Facultad de Ciencias Económico Administrativas de la Universidad Católica de Santa María en el año 2012. Esta investigación concluye que:

- El microcrédito generó un impacto positivo y significativo en el nivel de bienestar económico de las microempresas textiles en el 2011 con respecto al 2010, ya que el 60% de microempresas incrementó sus ventas en el orden del 50% y el 66,32% aumentó sus ingresos netos mensuales en el orden del 50%, y que esto no ocurrió con las microempresas que no habían recibido microcrédito.
- El microcrédito generó un impacto positivo en el bienestar administrativo de las microempresas textiles, ya que el 50,53% de microempresas generaba de 7 a 10

empleos permanentes y el 80% tenía una fuerte credibilidad ante sus clientes, y que esto no ocurría con las microempresas que no habían recibido microcrédito.

- El microcrédito redujo la vulnerabilidad del 90,53% de microempresas textiles, ya que tenían una solidez financiera y podían recibir más créditos, y que esto no ocurría con las microempresas que no habían recibido microcrédito.
- El nivel de bienestar (a nivel económico, administrativo y de vulnerabilidad) de las microempresas textiles que habían recibido microcrédito eran mayores en comparación al nivel de bienestar de las que no habían recibido microcrédito.

2. Mendoza Aranzamendi, Jessica Aleida, realizó una tesis de maestría, titulada: “Influencia de las condiciones de acceso a los servicios financieros y su relación con el crecimiento de las Micro y Pequeñas Empresas peruanas que exportan joyería de plata, Lima, 2012 - 2014”, sustentada y aprobada en la Unidad de Postgrado de la Universidad Católica de Santa María, a comienzos del año 2017. Esta investigación concluye que:

- Se han generado cambios positivos con respecto al mejoramiento de las condiciones de acceso a los servicios financieros para la mayoría de las MYPES peruanas que exportan joyería de plata, y los dueños de estas empresas vienen realizando una adecuada administración de los créditos que reciben.
- Existe una fuerte correlación positiva entre el monto del crédito otorgado y los niveles de ventas, y entre el monto del crédito otorgado y los niveles de utilidades netas que perciben las MYPES peruanas que exportan joyería de plata.
- Las condiciones de acceso a los servicios financieros que tienen las MYPES peruanas que exportan joyería de plata, tienen una influencia positiva y significativa en los niveles de crecimiento que están alcanzando.

• A NIVEL NACIONAL

1) Cáceres Hinojosa, Rafael (2016) realizó un estudio titulado: “Importancia de la inclusión financiera bancaria en la ejecución de las inversiones de las Micro y Pequeñas Empresas del sector metal – mecánico que operan en Villa El Salvador. Lima, 2016”, publicado por el Centro de Investigación de la Universidad del Pacífico. La investigación concluye en que la inclusión financiera bancaria acelera la ejecución

de las inversiones en capital de trabajo y adquisición de activos fijos de las empresas estudiadas. Además, se encontró incrementos significativos de las ventas, utilidades netas, activos y patrimonio neto de estas empresas, así como en la rentabilidad sobre los activos (ROA) y la rentabilidad sobre el patrimonio (ROE), entre otros indicadores.

- **A NIVEL INTERNACIONAL**

- 1) Vargas, Germán y Raúl Vásquez (2015), realizaron un estudio titulado: “El papel de la inclusión financiera en el desarrollo empresarial de las Micro y Pequeñas Empresas del sector manufacturero que operan en la ciudad de Bogotá”, publicado por la Universidad Nacional de Colombia. Esta investigación concluye que la inclusión financiera influye positivamente en el desarrollo de estas empresas, especialmente en lo concerniente a la mayor inversión de activos fijos, mejoramiento de la rentabilidad sobre los activos (ROA) y sobre el patrimonio (ROE), mejoramiento de las operaciones financieras que tienen que realizar, incremento del empleo, entre los principales.
2. Fernández, Javier y Eliana Fonseca (2016) realizaron un estudio titulado: “Evaluación del Impacto de Programas de Acceso a Servicios Financieros a Pequeñas Empresas del sector textil que operan en Ciudad de México”, publicado por la Universidad Nacional Autónoma de México. Esta investigación concluye que se ha generado un impacto positivo y significativo sobre los niveles de productividad de las MYPES estudiadas, con incrementos en el orden del 22% en las ventas para el año 2013 con respecto al 2012, y, así como mejoras en la tecnología utilizada, el empleo generado, la administración empresarial, así como en las utilidades obtenidas.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 OBJETIVO GENERAL

Analizar la inclusión financiera bancaria y su influencia en el bienestar de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas que operan en Arequipa Metropolitana, 2017.

1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Analizar la inclusión financiera bancaria que tienen las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas que operan en Arequipa Metropolitana.
2. Describir la administración de los créditos bancarios que realizan los dueños de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas que operan en Arequipa Metropolitana.
3. Evaluar el nivel de bienestar de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas que operan en Arequipa Metropolitana.
4. Determinar si es positiva y significativa la influencia de la inclusión financiera bancaria en el bienestar de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas que operan en Arequipa Metropolitana.

1.6 HIPÓTESIS

Dado que el mayor y mejor acceso a los servicios financieros contribuye a incrementar el potencial productivo de las empresas a través de la mayor inversión en capital de trabajo, capital humano e innovación tecnológica, **es probable que** la inclusión financiera bancaria influya de forma positiva y significativa en el bienestar de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas que operan en Arequipa Metropolitana.

II. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

2.1 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

2.1.1 TÉCNICA

Para medir las variables de estudio se utilizará la técnica de la encuesta, en concordancia con la naturaleza de la información que se requiere para realizar la investigación.

2.1.2 INSTRUMENTO

Para medir las variables de estudio se utilizará el instrumento del cuestionario, el cual será aplicado a los dueños de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas que operan en Arequipa Metropolitana en la actualidad y que están acreditadas ante el MINCETUR.

2.2 CAMPO DE VERIFICACIÓN

2.2.1 UBICACIÓN ESPACIAL

Ámbito geográfico: Arequipa Metropolitana.

Ámbito funcional: A nivel de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas que operan en Arequipa Metropolitana en la actualidad y que están acreditadas ante el MINCETUR.

2.2.2 UBICACIÓN TEMPORAL

El análisis de la información de la presente investigación corresponde sólo al año 2017, y por lo tanto, la investigación es coyuntural.

2.2.3 UNIDADES DE ESTUDIO

2.2.3.1 CRITERIOS DE INCLUSIÓN

Los criterios de inclusión son los siguientes:

- Ser Agencia de Viajes y Turismo Minorista.
- Estar operando en Arequipa Metropolitana como mínimo 5 años.
- Estar acreditada ante el MINCETUR.
- Tener acceso a servicios financieros (información que ha sido confirmada por el MINCETUR al establecer contacto directo con los dueños de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas).

2.2.3.2 POBLACIÓN DEL ESTUDIO

Es relevante señalar que el destino con mayor informalidad en el Perú es, paradójicamente, el más importante: Cusco. En segundo lugar están Arequipa y Puno. En Arequipa se están haciendo esfuerzos para bajar estos índices, pero de la misma forma como se cierran agencias informales, aparecen otras nuevas. El MINCETUR señala que en Arequipa Metropolitana el 55% son informales, y por supuesto, no están acreditadas ante el MINCETUR. Por lo tanto, sólo el 45% de Agencias de Viajes y Turismo Minoristas que operan en Arequipa Metropolitana están acreditadas.

La población del estudio está conformada por las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas, que vienen operando en Arequipa Metropolitana como mínimo 5 años, que están acreditadas ante el MINCETUR y que tienen acceso a servicios financieros en la actualidad.

Por lo tanto, hay que señalar que en la actualidad hay 90 Agencias de Viajes y Turismo Minoristas que cumplen los criterios de inclusión. Entonces:

POBLACIÓN DEL ESTUDIO = 90

2.2.3.3 MUESTRA

La fórmula utilizada para poblaciones finitas, con un nivel de confianza del 95 % y un error de estimación del 5% es la siguiente:

$$n = \frac{Z^2(pq)N}{e^2(N-1) + Z^2(pq)}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población = 90

Z = Valor correspondiente a la distribución de Gauss, que depende del nivel de confianza elegido = **1,96**, para un nivel de confianza del 95%. El nivel de confianza es la probabilidad a priori de que el intervalo de confianza a calcular contenga al verdadero valor del parámetro de la población.

$Z^2 = (1,96^2)$, correspondiente a un nivel de confianza del 95%.

p = Probabilidad de ocurrencia (a favor) = **0,5** (50%)

q = probabilidad de no ocurrencia = 100% - p = **0,5** (50%)

e = Error de estimación = **0,05** (5%)

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5)(0,5)(90)}{(0,05)^2 (90 - 1) + (1,96)^2 (0,5)(0,5)}$$

De donde: n = 73,071265

TAMAÑO DE LA MUESTRA = 73

A continuación se presenta la lista de Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas que cumplen los criterios de inclusión:

Razón social	Nombre comercial	Categoría	Distrito
Agencia de Viajes y Turismo Kori Tours S.R.L.	-	Minorista	Alto Selva Alegre
Salas Bustinza Gladys Licely	Collpa Tour	Minorista	Arequipa (Cercado)
Centi Cabrera Hugo Gerardo	Incaventura	Minorista	Arequipa (Cercado)
Carpio Cuadros Eddy Hernan	Trotamundos	Minorista	Arequipa (Cercado)
Viza De Olazabal Julio Alberto	Castle Travel	Minorista	Arequipa (Cercado)
Aranibar Galarza Patricia Nelly	Mystic Peru	Minorista	Arequipa (Cercado)
Puma Gutierrez Elizabeth	Hupresa Tours	Minorista	Arequipa (Cercado)
Solmartour S A	Solmartour	Minorista	Arequipa (Cercado)
Turpuno S.A.C.	Turpuno	Minorista	Arequipa (Cercado)
Conresa Tours EIRL	Conresa Tours	Minorista	Arequipa (Cercado)
Empresa de Turismo S.R. L	Empretur	Minorista	Arequipa (Cercado)
Gold Tour EIRL	Gold Tour Agencia de Viajes y Turismo	Minorista	Arequipa (Cercado)

Aerotur S.A.C.	Aerotur	Minorista	Arequipa (Cercado)
Condor Travel Arequipa S.A.C.	Condor Travel Arequipa	Minorista	Arequipa (Cercado)
Medi Tours E.I.R.L.	Medi Tours	Minorista	Arequipa (Cercado)
Illary Tour y Excursiones E.I.R.L.	Illary Tour	Minorista	Arequipa (Cercado)
Sky Viajes y Turismo Arequipa E.I.R.L.	Sky Viajes Arequipa	Minorista	Arequipa (Cercado)
Classic Tours E.I.R.L.	Classic Tours	Minorista	Arequipa (Cercado)
Turosel S.R.L.	All Travels	Minorista	Arequipa (Cercado)
Camino E.I.R.L. Agencia de Viajes y Serv.	Camino	Minorista	Arequipa (Cercado)
Vita Tours E.I.R.L.	Vita Tours	Minorista	Arequipa (Cercado)
Wings Tours E.I.R.L.	Wings Tours	Minorista	Arequipa (Cercado)
Asoc. Civil Apoyo a la Iglesia de AQP	Acala	Minorista	Arequipa (Cercado)
Volcanyon Travel S.A.C.	Volcanyon Travel	Minorista	Arequipa (Cercado)
Maravillas Peruanas Travels E.I.R.L.	Maravillas Peruanas Travels	Minorista	Arequipa (Cercado)
Ava Tours S.R.L.	Ava Tours	Minorista	Arequipa (Cercado)

Dharma Tours S.A.C.	Dharma Tours	Minorista	Arequipa (Cercado)
J.M.Reinoso Tours E.I.R.L.	J.M.Reinoso Tours	Minorista	Arequipa (Cercado)
Agencia de Viajes Mundo Tour E.I.R.L.	Mundo Tour	Minorista	Arequipa (Cercado)
Farcar Tour Operador S.A.C.	Farcar	Minorista	Arequipa (Cercado)
Land Adventures E.I.R.L.	Land Adventures	Minorista	Arequipa (Cercado)
Anamelba Colca Tours E.I.R.L.	Anamelba Colca Tours	Minorista	Arequipa (Cercado)
Travel Experts Peru S.A.C.	Travel Experts Peru	Minorista	Arequipa (Cercado)
Camino Peru S.A.C.	Camino Peru	Minorista	Arequipa (Cercado)
Inca Tours Peru E.I.R.L.	Inca Tours Peru	Minorista	Arequipa (Cercado)
Munditour E.I.R.L.	Munditour	Minorista	Arequipa (Cercado)
Lamanitaq Wayra Tours S.R.L.	Lamanitaq Wayra Tours	Minorista	Arequipa (Cercado)
Inca Route - E.I.R.L.	Inca Route	Minorista	Arequipa (Cercado)
Destinos Perú S.R.L.	Destinos Peru	Minorista	Arequipa (Cercado)
Esegen S.R.L.	Nativos Vivencial	Minorista	Arequipa (Cercado)

Koya Travel S.R.L.	Koya Travel	Minorista	Arequipa (Cercado)
Terres Peruviennes S.A.C.	Terres Peruviennes	Minorista	Arequipa (Cercado)
Kuska Risun Travel Tours S.R.L.	Kuska Risun Travel Tours	Minorista	Arequipa (Cercado)
Inkayworld Tours E.I.R.L.	Inkayworld Tours	Minorista	Arequipa (Cercado)
Peruvian Inka Travel S.A.C.	Peruvian Inka Travel S.A.C.	Minorista	Arequipa (Cercado)
Global Viajes Express S.A.C.	Global Viajes Express	Minorista	Arequipa (Cercado)
Peruvian Highland Tour E.I.R.L.	Peruvian Highland Tour	Minorista	Arequipa (Cercado)
Tourist Management & Integral Business E.I.R.L.	Condor Adventours	Minorista	Arequipa (Cercado)
Comfort Tours Peru S.A.C.	Confort Tours Peru	Minorista	Arequipa (Cercado)
Comfort Tours Peru S.A.C.	Comfort Tours Peru	Minorista	Arequipa (Cercado)
Flight Center S.R.L.	Flight Center	Minorista	Arequipa (Cercado)
Carlos Zarate Aventuras E.I.R.L.	Carlos Zarate Aventuras	Minorista	Arequipa (Cercado)
Mave S.A.C.	Mave	Minorista	Arequipa (Cercado)
Central de Viajes, Turismo y Aventura	Cevitur	Minorista	Arequipa (Cercado)

E.I.R.L.			
Peru Incas Explorer S.R.L.	Peru Incas Explorer	Minorista	Arequipa (Cercado)
Viajes Peru S.A.C.	Viajes Peru	Minorista	Arequipa (Cercado)
Agencia de Viajes y Turismo Vikinka Travel E.I.R.L.	Vikinka Travel	Minorista	Arequipa (Cercado)
Service Kepay E.I.R.L.	Service Kepay	Minorista	Arequipa (Cercado)
A.I.Travel-Tours E.I.R.L.	A.I.Travel Tours	Minorista	Arequipa (Cercado)
Acuarius Travel Tour Operador E.I.R.L.	Acuarius Travel	Minorista	Arequipa (Cercado)
Turismo Tropical S.A.C.	Turismo Tropical	Minorista	Arequipa (Cercado)
Colca Trek E.I.R.L.	Colca Trek	Minorista	Arequipa (Cercado)
Santana Group S.R.L.	Santana Group	Minorista	Arequipa (Cercado)
Inca Trail Peruvian Adventures	Inca Trail Peruvian Adventures	Minorista	Arequipa (Cercado)
Misky Trip E.I.R.L.	Misky Trip E.I.R.L.	Minorista	Arequipa (Cercado)
Knowing Peru Service E.I.R.L.	Knowing Peru Service	Minorista	José Luis Bustamante y Rivero
Inca Picchu Tours E.I.R.L.	Inca Picchu Tours Empresa	Minorista	José Luis Bustamante y Rivero

Lat Americana Travel E.I.R.L.	Lat Americana Travel E.I.R.L.	Minorista	José Luis Bustamante y Rivero
Carysa S.A.	Carysa Viajes Y Turismo	Minorista	Yanahuara
Solar Tour S.R.L.	Solar Tour	Minorista	Yanahuara
Papaya Tours E.I.R.L.	Papaya Tours	Minorista	Yanahuara
Sami Tours E.I.R.L.	Sami Tours	Minorista	Yanahuara
Udel Travel Service S.A.C.	Udel Travel Service	Minorista	Yanahuara

Es relevante señalar que el 87,67% del total de Agencias de Viajes y Turismo Minoristas que operan en Arequipa Metropolitana y que están acreditadas por el MINCETUR, operan en el distrito Arequipa (más conocido como el Cercado de Arequipa), que en total, suman 64 AVTMA. Sólo el 12,33% del total de AVTMA operan en otros distritos: Alto Selva Alegre (1,37%) José Luis Bustamante y Rivero (4,11%), y Yanahuara (6,85%).

2.2.3.4 TIPO DE MUESTREO

Se utilizará el muestreo aleatorio. Es altamente probable que los resultados que se obtendrán haciendo uso de la muestra, sean muy similares a los que se obtendrían si es que se hiciera uso de la población del estudio. Por lo tanto, la muestra es representativa de la población del estudio.

2.3 GRUPO DE CONTROL

A diferencia del grupo de estudio (la muestra), en el grupo de control se omite de forma deliberada la condición o factor que se busca probar, tal como lo señala el Manual de Evaluación del Impacto de Programas de Acceso a la Inclusión Financiera Bancaria del Banco Mundial (2015), así como la metodología usada para medir el impacto de la Inclusión Financiera Bancaria bancaria, establecida por el Banco Interamericano de Desarrollo (2016).

En la investigación, el grupo de control está compuesto por 60 Agencias de Viajes y Turismo Minorista, que están operando en Arequipa Metropolitana como mínimo 5 años, que están acreditadas ante el MINCETUR, pero que aún no han recibido servicios financieros, que es la condición para poder comparar los niveles de bienestar de las Agencias de Viajes y Turismo Minorista que se vienen beneficiando con el acceso a la inclusión financiera bancaria con las que aún no se han beneficiado con el acceso a la inclusión financiera bancaria, y por lo tanto, para poder medir el impacto de la inclusión financiera bancaria en los niveles de bienestar de las Agencias de Viajes y Turismo Minorista.

2.4 ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El MINCETUR se ha encargado de realizar los contactos necesarios para la aplicación del cuestionario a los dueños de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas. Asimismo, el mismo MINCETUR ha confirmado, al establecer el contacto, que las empresas que representan el grupo de estudio, tienen acceso a servicios financieros en el sistema financiero en la actualidad.

2.4.1 ORGANIZACIÓN

1. Se revisará minuciosamente el instrumento (cuestionario) que se aplicará para la obtención de la información necesaria para realizar la investigación.
2. Luego se realizará el trabajo de campo (aplicación de la encuesta)
3. En tercer lugar, se tabulará los datos obtenidos.
4. Se elaborará las tablas estadísticas de forma ordenada y clara, con su respectiva interpretación y análisis de la información.
5. Se realizará los apartados de conclusiones, recomendaciones, resumen en español e inglés, la introducción, así como el resto de páginas preliminares.
6. El plan de tesis tiene que ir dentro de los anexos de la investigación, de acuerdo al protocolo formal de presentación de tesis desarrollado por la Unidad de Postgrado de la UCSM.

2.4.2 RECURSOS

Se cuenta con todos los recursos materiales, humanos y económicos para realizar la investigación.

2.4.2.1 RECURSOS MATERIALES

- Un equipo de cómputo con impresora y acceso a Internet.
- Papel bond
- Libros, artículos y páginas web que estén relacionados a la investigación y el problema de investigación planteado.

2.4.2.2 RECURSOS HUMANOS

El estudio será realizado fundamentalmente por el investigador. Sólo se contará con el apoyo de un bachiller en Administración de Empresas de la Universidad Católica de Santa María, para la aplicación del cuestionario a los dueños de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas, que conforman la muestra del estudio, que en total son 73, así como para la tabulación, clasificación y ordenamiento de la información estadística que se obtendrá.

2.4.2.3 RECURSOS ECONÓMICOS

Todos los costos que implica la realización de la investigación serán asumidos por el investigador con recursos propios.

2.4.3 VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

MEDIDA	DEFINICIÓN	INTERPRETACIÓN
Alfa de Cronbach	Para medir la consistencia interna.	Cuando el alfa de Cronbach tiene valores que superan a 0.7, entonces, el instrumento sí es fiable.

2.4.4 CRITERIOS PARA EL MANEJO DE RESULTADOS

2.4.4.1 REVISIÓN DE LOS DATOS

El instrumento que se utilizará será revisado, con la finalidad que responda al objeto de la investigación. Además, se garantiza el total cumplimiento de la confiabilidad y fiabilidad de la investigación.

2.4.4.2 CODIFICACIÓN DE LOS DATOS

Se tomará todas las precauciones necesarias con relación al proceso de la información, debiendo estar debidamente codificada, de tal forma que se facilite el análisis de la información de la investigación.

2.4.4.3 CLASIFICACIÓN DE LOS DATOS

La clasificación de los datos se realizará tomando en cuenta la adecuada codificación, así como todos los indicadores y subindicadores utilizados.

2.4.4.4 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Se utilizará tablas estadísticas, ordenadas adecuadamente, para la presentación de los resultados. De la misma forma, la interpretación y análisis de la información obtenida.

2.5 CRONOGRAMA

TIEMPO	CRONOGRAMA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN (EN MESES)																							
	Primer mes				Segundo mes				Tercer mes				Cuarto mes				Quinto mes				Sexto mes			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
ACTIVIDADES																								
1. Presentación del Plan de Tesis																								
2. Recolección de datos																								
3. Análisis de resultados																								
4. Redacción preliminar del informe de investigación																								
5. Levantamiento de correcciones																								
6. Presentación final y sustentación de la tesis																								



ANEXO 2: MODELO DE ENCUESTAS

ENCUESTA APLICADA A LOS DUEÑOS DE LAS AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO MINORISTAS ACREDITADAS QUE OPERAN EN AREQUIPA METROPOLITANA Y QUE RECIBEN CRÉDITO Y OTROS SERVICIOS FINANCIEROS

I. INCLUSIÓN FINANCIERA BANCARIA

A. Acceso al crédito bancario y a otros servicios financieros

1) ¿En cuántas entidades financieras le otorgan créditos y otros servicios financieros?

- a) En 1
- b) En 2
- c) En 3
- d) En más de 3

2) ¿Cuántas veces ha recibido crédito bancario en total en las instituciones financieras hasta junio del 2017?

- a) Hasta 3
- b) Entre 4 y 6
- c) Entre 7 y 9
- d) Entre 10 y 12
- e) Más de 12

3) ¿Cuál es el monto del último crédito bancario que ha recibido?

- a) Hasta S/. 5000
- b) Más de 5000 hasta S/.8000
- c) Más de 8000 hasta S/. 10000
- d) Más de 10000 hasta S/. 15000
- e) Más de 15000 hasta S/. 20000
- f) Más de S/. 20000

4) ¿Cuántas cuentas de ahorros tiene en la actualidad?

- a) 1 ()
- b) 2 ()
- c) 3 ()

5) ¿Usted utiliza cajeros automáticos?

- a) Sí ()
- b) No ()

6) ¿Usted utiliza tarjetas de crédito?

- a) Sí ()
- b) No ()

7) ¿Cuál es el plazo de pago del último crédito que recibió?

- a) Hasta 12 meses ()
- b) Más de 12 hasta 18 meses ()
- c) Más de 18 hasta 24 meses ()
- d) Más de 24 hasta 36 meses ()

8) ¿Cuál fue el tiempo que utilizó para llevar a cabo los trámites del último crédito bancario que recibió?

- a) Entre 2 y 3 días ()
- b) Entre 4 y 5 días ()
- c) Entre 6 y 7 días ()

9) ¿Que tipo de entidades financieras le brinda acceso al crédito bancario?

- a) Bancos
- b) Cajas Municipales
- c) Otras (como las Financieras, EDPYMES)

B. Administración del crédito bancario

10) ¿En qué utilizó el último crédito bancario que recibió?

- a) Para capital de trabajo ()
- b) Para adquisición de activos fijos ()
- c) Para compra de deuda ()

II. BIENESTAR DE LAS AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO MINORISTAS ACREDITADAS (AVTMA)

A. Bienestar económico y financiero de las AVTMA

1) ¿Cuál es el nivel de ventas promedio mensual que percibe en lo que va del 2017 (de enero a junio)?

- a) De S/. 8000 hasta S/. 10000 ()
- b) Más de S/. 10000 hasta S/. 13000 ()
- c) Más de S/. 13000 hasta S/. 16000 ()
- d) Más de S/. 16000 hasta S/. 20000 ()
- e) Más de S/. 20000 hasta S/. 30000 ()

2) Sus ventas promedio mensual en el primer semestre del 2017 (de enero a junio respecto al primer semestre del 2016 (de enero a junio):

- a) Se han incrementado más del 30% ()
- b) Se han incrementado entre el 25% y 30% ()
- c) Se han incrementado entre el 20% y menos del 25% ()
- d) Se han incrementado entre el 15% y menos del 20% ()
- e) Se han incrementado entre el 10% y menos del 15% ()
- f) Se han incrementado menos del 10% ()

3) ¿Qué utilidad neta promedio mensual ha obtenido en el primer semestre del 2017 (de enero a junio)?

- a) De S/. 3500 hasta S/. 5000 ()
- b) Más de S/. 5000 hasta S/. 6500 ()
- c) Más de S/. 6500 hasta S/. 7500 ()
- d) Más de S/. 7500 hasta S/. 10000 ()
- e) Más de S/. 10000 hasta S/. 14000 ()

4) Sus utilidades netas promedio mensual en el primer semestre del 2017 (de enero a junio) respecto al primer semestre del 2016 (de enero a junio):

- a) Se han incrementado más del 30% ()
- b) Se han incrementado entre el 25% y 30% ()
- c) Se han incrementado entre el 20% y menos del 25% ()
- d) Se han incrementado entre el 15% y menos del 20% ()
- e) Se han incrementado entre el 10% y menos del 15% ()
- f) Se han incrementado menos del 10% ()

5) ¿Se han reducido los costos del financiamiento de los créditos que ha recibido durante los últimos 5 años (tasas de interés y otros)?

- a) Sí ()
- b) No ()

B. Mejoras en los negocios y acceso a la propiedad donde operan las AVTMA

6) ¿Qué tipo de inversiones ha realizado en los últimos años?

- a) Inversiones en capital de trabajo ()
- b) Inversiones en la mejora del local donde opera su Agencia de Viajes y Turismo ()
- c) Inversiones en publicidad ()

7) El local donde opera su Agencia de Viajes y Turismo es:

- a) Propio ()
- b) Alquilado ()

C. Generación de empleo en las AVTMA

8) ¿Cuántos trabajadores laboran en su Agencia de Viajes y Turismo?

- a) De 2 a 3 ()
- b) De 4 a 5 ()
- c) De 6 a 7 ()

D. Permanencia en el mercado de las AVTMA

9) ¿Cuántos años viene operando su Agencia de Viajes y Turismo?

- a) De 5 a 10 ()
- b) De 11 a 15 ()
- c) De 16 a 20 ()
- d) Más de 20 ()

E. Reducción de la vulnerabilidad de las AVTMA a los cambios en el mercado y al incremento del comercio electrónico

10) ¿Usted considera que su Agencia de Viajes y Turismo tiene capacidad y estabilidad para enfrentar cambios en el mercado, así como el incremento del comercio electrónico?

- a) Sí ()
- b) No ()

ENCUESTA APLICADA A LOS DUEÑOS DE LAS AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO MINORISTAS ACREDITADAS QUE OPERAN EN AREQUIPA METROPOLITANA Y QUE AÚN NO HAN RECIBIDO CRÉDITO Y OTROS SERVICIOS FINANCIEROS (NUNCA HAN SIDO EVALUADOS)

I. BIENESTAR DE LAS AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO MINORISTAS ACREDITADAS (AVTMA)

A. Bienestar económico y financiero de las AVTMA

1) ¿Cuál es el nivel de ventas promedio mensual que percibe en lo que va del 2017 (de enero a junio)?

- a) Más de S/. 15000 hasta S/. 20000 ()
- b) Más de S/. 20000 hasta S/. 30000 ()
- c) Más de S/. 30000 hasta S/. 40000 ()
- d) Más de S/. 40000 hasta S/. 50000 ()
- e) Más de S/. 50000 hasta S/. 60000 ()

2) Sus ventas promedio mensual en el primer semestre del 2017 (de enero a junio respecto al primer semestre del 2016 (de enero a junio):

- a) Se han incrementado más del 30% ()
- b) Se han incrementado entre el 25% y 30% ()
- c) Se han incrementado entre el 20% y menos del 25% ()
- d) Se han incrementado entre el 15% y menos del 20% ()
- e) Se han incrementado entre el 10% y menos del 15% ()
- f) Se han incrementado menos del 10% ()

3) ¿Qué utilidad neta promedio mensual ha obtenido en el primer semestre del 2017 (de enero a junio)?

- a) De S/. 4000 hasta S/. 5000 ()
- b) Más de S/. 5000 hasta S/. 6500 ()
- c) Más de S/. 6500 hasta S/. 7500 ()
- d) Más de S/. 7500 hasta S/. 10000 ()
- e) Más de S/. 10000 hasta S/. 14000 ()

4) Sus utilidades netas promedio mensual en el primer semestre del 2017 (de enero a junio) respecto al primer semestre del 2016 (de enero a junio):

- a) Se han incrementado más del 30% ()
- b) Se han incrementado entre el 25% y 30% ()
- c) Se han incrementado entre el 20% y menos del 25% ()
- d) Se han incrementado entre el 15% y menos del 20% ()
- e) Se han incrementado entre el 10% y menos del 15% ()
- f) Se han incrementado menos del 10% ()

B. Mejoras en los negocios y acceso a la propiedad donde operan las AVTMA

5) ¿Qué tipo de inversiones ha realizado en los últimos 5 años?

- a) Inversiones en capital de trabajo ()
- b) Inversiones en la mejora del local donde opera su Agencia de Viajes y Turismo ()
- c) Inversiones en publicidad ()

6) El local donde opera su Agencia de Viajes y Turismo es:

- a) Propio ()
- b) Alquilado ()

C. Generación de empleo en las AVTMA

7) ¿Cuántos trabajadores laboran en su Agencia de Viajes y Turismo?

- a) De 2 a 3 ()
- b) De 4 a 5 ()
- c) De 6 a 7 ()

D. Permanencia en el mercado de las AVTMA

8) ¿Cuántos años viene operando su Agencia de Viajes y Turismo?

- a) De 5 a 10 ()
- b) De 11 a 15 ()
- c) De 16 a 20 ()
- d) Más de 20 ()

E. Reducción de la vulnerabilidad de las AVTMA a los cambios en el mercado y al incremento del comercio electrónico


9) ¿Usted considera que su Agencia de Viajes y Turismo tiene capacidad y estabilidad para enfrentar cambios en el mercado, así como el incremento del comercio electrónico?

- a) Sí ()
- b) No ()

ANEXO 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA



OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	SUBVARIABLES	INDICADORES	SUBINDICADORES
Analizar la inclusión financiera bancaria y su influencia en el bienestar de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas que operan en Arequipa Metropolitana, 2017.	<p>1. Analizar la inclusión financiera bancaria que tienen las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas que operan en Arequipa Metropolitana.</p> <p>2. Describir la administración de los créditos bancarios que realizan los dueños de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas que operan en Arequipa Metropolitana.</p>	<p>Dado que:</p> <p>El mayor y mejor acceso a los servicios financieros contribuye a incrementar el potencial productivo de las empresas a través de la mayor inversión en capital de trabajo, capital humano e innovación tecnológica</p> <p>Es probable que: la inclusión financiera bancaria influya de forma positiva y significativa en el bienestar de</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE:</p> <p>“INCLUSIÓN FINANCIERA BANCARIA”</p>	Acceso al crédito bancario y a otros servicios financieros por parte de las AVTMA	<p>El número de entidades financieras que otorgan créditos y otros servicios financieros a las AVTMA</p> <p>El número de veces que han recibido crédito bancario las AVTMA hasta junio del 2017</p> <p>Monto del último crédito bancario recibido por las AVTMA</p>	<p>En 1 En 2 En 3 En más de 3</p> <p>Hasta 3 Entre 4 y 6 Entre 7 y 9 Entre 10 y 12 Más de 12</p> <p>Hasta S/. 5000 Más de 5000 hasta S/.8000 Más de 8000 hasta S/. 10000 Más de 10000 hasta S/. 15000 Más de 15000 hasta S/. 20000 Más de S/. 20000</p> <p>El número de 1</p>

	<p>3. Evaluar el nivel de bienestar de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas que operan en Arequipa Metropolitana.</p> <p>4. Determinar si es positiva y significativa la influencia de la inclusión financiera bancaria en el bienestar de las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas que operan en Arequipa Metropolitana.</p>	<p>las Agencias de Viajes y Turismo Minoristas Acreditadas que operan en Arequipa Metropolitana.</p>		<p>Administración del crédito bancario</p>	<p>cuentas de ahorros que tienen las AVTMA</p> <p>Uso de cajeros automáticos por parte de las AVTMA</p> <p>Uso de tarjetas de crédito por parte de las AVTMA</p> <p>El plazo de pago del último crédito recibido</p> <p>Tiempo utilizado por las AVTMA para llevar a cabo los trámites del último crédito bancario recibido</p> <p>Tipo de entidad financiera que les brinda acceso al crédito bancario</p> <p>Uso del crédito bancario</p>	<p>2 3</p> <p>Sí No</p> <p>Sí No</p> <p>Hasta 12 meses Más de 12 hasta 18 meses Más de 18 hasta 24 meses Más de 24 hasta 36 meses</p> <p>Entre 2 y 3 días Entre 4 y 5 días Entre 6 y 7 días</p> <p>Banco Caja Municipal Otras (como las Financieras, EDPYMES) Para capital de trabajo Para adquisición de activos</p>
--	---	--	---	--	---	---

			VARIABLE DEPENDIENTE: “BIENESTAR DE LAS AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO MINORISTAS ACREDITADAS”	Bienestar económico y financiero de las AVTMA	Niveles de ventas promedio mensual de las AVTMA en lo que va del 2017 (de enero a junio)	fijos Para compra de deuda
					Variación en las ventas promedio mensual de las AVTMA en el primer semestre del 2017 (de enero a junio) respecto al primer semestre del 2016 (de enero a junio)	De 8000 hasta S/. 10000 Más de 10000 hasta S/. 13000 Más de 13000 hasta S/. 16000 Más de 16000 hasta S/. 20000 Más de 20000 hasta S/. 30000 Se han incrementado más del 30% Se han incrementado entre el 25% y 30% Se han incrementado entre el 20% y menos del 25% Se han incrementado entre el 15% y menos del 20% Se han incrementado entre el 10% y menos del 15% Se han incrementado menos del 10% De 3500 hasta S/. 5000
					Niveles de utilidades netas promedio mensual	

				<p>de las AVTMA en el primer semestre 2017 (de enero a junio)</p> <p>Variación en las utilidades netas promedio mensual de las AVTMA en el primer semestre del 2017 (de enero a junio) respecto al primer semestre del 2016</p> <p>Reducción de los costos del financiamiento de los créditos que han recibido las AVTMA durante los últimos 5 años</p> <p>Inversiones realizadas por las AVTMA en los últimos 5 años</p>	<p>Más de 5000 hasta S/. 6500 Más de 6500 hasta S/. 7500 Más de 7500 hasta S/. 10000 Más de 10000 hasta S/. 14000</p> <p>Se han incrementado más del 30% Se han incrementado entre el 25% y 30% Se han incrementado entre el 20% y menos del 25% Se han incrementado entre el 15% y menos del 20% Se han incrementado entre el 10% y menos del 15% Han incrementado menos del 10%</p> <p>Sí No</p> <p>Inversiones en capital de trabajo.</p>
--	--	--	--	---	---

				<p>Generación de empleo en las AVTMA</p> <p>Permanencia en el mercado de las AVTMA</p> <p>Reducción de la vulnerabilidad a los cambios en el mercado y al incremento del comercio electrónico</p>	<p>Naturaleza de la propiedad</p> <p>El número de trabajadores que laboran en las AVTMA en el 2017</p> <p>El número de años que vienen operando en el mercado</p> <p>Capacidad y estabilidad para enfrentar cambios en el mercado y el incremento del comercio electrónico</p>	<p>Inversiones en la mejora de los locales donde operan. Inversiones en publicidad.</p> <p>Propia Alquilada</p> <p>De 2 a 3 De 4 a 5 De 6 a 7</p> <p>De 5 a 10 De 11 a 15 De 16 a 20 Más de 20</p> <p>Sí No</p>
--	--	--	--	---	--	---

FUENTE: Trabajo de Investigación.

ELABORACIÓN: Propia