

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



**Factores determinantes en la inclusión financiera de la población femenina
del distrito de Pomalca - 2021**

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

AUTOR

Angie Isabel Silva Rubio

ASESOR

Angel Eduardo Llatas Rivas

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

Chiclayo, 2022

**Factores determinantes en la inclusión financiera de la población
femenina del distrito de Pomalca - 2021**

PRESENTADA POR:

Angie Isabel Silva Rubio

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

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR:

Cesar Wilbert Roncal Diaz

PRESIDENTE

Jessica Karin Solano Cavero

SECRETARIO

Angel Eduardo Llatas Rivas

VOCAL

Dedicatoria

La presente investigación lo dedico a Dios, mi familia, en especial a mis padres Ivan Silva e Isabel Rubio por el apoyo incondicional, sus esfuerzos para que logre ser una persona de bien, y más aún su comprensión en momentos difíciles; además, a mis abuelos, hermanas y tías por sus buenos deseos. Asimismo, a mi mejor amiga Flor V., y a mi compañero incondicional Edwar V., ya que todo el tiempo estuvieron alentándome en mis triunfos y a la vez en mis caídas, siempre brindándome toda su confianza en cada una de mis decisiones.

Agradecimientos

A todas las personas que hicieron posible la realización de mi tesis con su colaboración, y especialmente a mi asesor Angel Eduardo Llatas Rivas, por su compromiso, dedicación y consejos en el desarrollo de la investigación, y la docente del curso Jessica Karin Solano Cavero por la paciencia y exigencia durante el proceso.

Este agradecimiento es para todos en general por haber contribuido en mi crecimiento profesional.

Índice

Resumen	5
Abstract	6
Introducción	7
Revisión de literatura	10
Materiales y métodos	15
Resultados y discusión	19
Conclusiones	32
Recomendaciones.....	33
Referencias	35
Anexos.....	38

Resumen

La investigación en curso tuvo por finalidad mejorar la inclusión financiera femenina del distrito de Pomalca, razón por la cual se enfocó en determinar los factores que la definen. Para ello se apoyó de una investigación mixta, de tipo descriptiva, de diseño no experimental, considerando una muestra de 217 mujeres del distrito, en edades comprendidas entre los 20 y 49 años de edad, a quienes les fue aplicado un cuestionario semi estructurado de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2012), adaptado por Sotomayor et al. (2018). Complementariamente le fue aplicada una entrevista al jefe del área de crédito, préstamos y ahorros de Mi Banco. Dentro de los hallazgos más resaltantes se obtuvo que la inclusión financiera está enlazada al nivel educativo, dado que impide conocer el funcionamiento y beneficios de la banca; al nivel socioeconómico, los ingresos, y la ocupación, las mujeres con estabilidad laboral comprobable tienen mayor posibilidad de acceder a beneficios bancarios, brindando garantía y seguridad laboral. Asimismo, la poca presencia de puntos de atención en zonas geográficamente distantes afecta la accesibilidad, las limitaciones de tipo tecnológico impiden el uso de estos servicios, asociados a la edad, y disponibilidad de recursos tecnológicos, además la mora, derivada de la escasa cultura financiera. El estudio concluye que los factores que definen la inclusión financiera femenina en el distrito de Pomalca son la localización geográfica, el nivel educativo, nivel socioeconómico, limitaciones tecnológicas y la falta de puntos de atención financiera.

Palabras claves: Inclusión financiera, género, acceso, uso, calidad, servicios financieros.

Abstract

The current research aimed to improve female financial inclusion in the Pomalca district, which is why it focused on determining the factors that define it. To do this, it was supported by a mixed, descriptive, non-experimental design, considering a sample of 217 women from the district, aged between 20 and 49 years old, to whom a semi-structured questionnaire of the Superintendency of Banking, Insurance and AFP (2012), adapted by Sotomayor et al. (2018). In addition, an interview was applied to the head of the credit, loans and savings area of Mi Banco. Among the most outstanding findings, it was obtained that financial inclusion is linked to the educational level, since it prevents knowing the operation and benefits of banking; In terms of socioeconomic status, income, and occupation, women with verifiable job stability have a greater possibility of accessing bank benefits, providing guarantee and job security. Likewise, the limited presence of service points in geographically distant areas affects accessibility, technological limitations prevent the use of these services, associated with age, and availability of technological resources, in addition to delinquency, derived from the scarce financial culture. The study concludes that the factors that define female financial inclusion in the Pomalca district are geographic location, educational level, socioeconomic status, technological limitations, and the lack of financial assistance points.

Keywords: Financial inclusion, gender, access, use, quality, financial services.

Introducción

En la actualidad, el acceso a los diversos servicios y productos financieros por parte de determinados grupos poblacionales es limitado, lo cual, ha despertado mayor interés en organismos internacionales avocados a esta problemática desde una perspectiva netamente económica, derivada de los nichos mercantiles que este tipo de exclusión representa para el crecimiento económico, relevancia que ha llevado al Banco Mundial a decretar la inclusión financiera como un derecho universal a través del cual todas las personas pueden beneficiarse de productos y servicios financieros para lograr su bienestar social. De allí se desprenden el concepto de factores determinantes de inclusión financiera (sociodemográficos, socioeconómicos, puntos de atención, productos y servicios financieros), los cuales representa una importancia abordada desde tres ámbitos específicos como: el uso, accesibilidad y calidad de los servicios; sin embargo, pese a los avances que han logrado algunos países latinoamericanos de economías estables, siguen existiendo brechas exclusivas como las de acceso y género que afectan mayormente a la población femenina (Cámara & Tuesta, 2017).

Para ilustrar esta situación, el Women's World Banking (2019) ubica a nivel mundial la inclusión financiera de las mujeres como baja con un 65%, frente a los hombres con un 72%, porcentajes de los que se desprende una exclusión del sistema formal de 1 mil millones de mujeres, que afecta mayormente a la población adulta, quienes representan un elemento fundamental en la autonomía económica, el desarrollo familiar y productivo en las economías.

Aunque la atención inicial de algunas economías se ha centrado en promover políticas y planes orientados en atender las necesidades de grupos vulnerables, la pertinencia de estas sigue siendo mínima, así como las investigaciones que se han publicado al respecto, ya que en su mayoría se han desarrollado desde un ámbito general, sin hacer frente a los problemas del género femenino, que no sólo rodean el contexto sociocultural sino de ineficaces políticas públicas (Ortiz & Núñez, 2017). Para Robino y otros (2018), a parte de las políticas también es necesario un entorno regulatorio inclusivo, que fomente una mayor inclusión financiera de las mujeres que aborde los obstáculos puntuales de la oferta y la demanda que afrontan.

Por su parte, en Perú se han desarrollado investigaciones netamente enfocadas en el sistema financiero realizadas por varios organismos como: el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) a través de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), la Superintendencia

de Banca, Seguros y AFP (SBS) mediante diversos instrumentos como: la Encuesta Nacional de Acceso y Uso de Servicios Financieros, Encuesta Nacional de Capacidades Financieras (ENCF) entre otras. Asimismo, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) a través de la Encuesta Nacional de Hogares (ENAHOG) durante el 2018, han develado indirectamente que los grupos tradicionalmente más afectados en la inclusión financiera son las mujeres, personas que viven en zonas rurales y jóvenes, además de la incidencia de factores determinantes como la formalidad y la educación son significativos para el acceso a la banca, indican que la población femenina económicamente activa ocupa alrededor del 42% PEA, aunque se aprecia un crecimiento en la inclusión femenina en sectores económicos, la escolaridad sigue siendo un obstáculo para garantizar una inserción permanente en el mercado, respecto a los hombres (INEI, 2019).

Al respecto, Aurazo & Vega (2016) indican que la existencia de la ENIF en Perú ha contribuido a la inclusión financiera, no obstante, el 84% de su población no tiene una cuenta bancaria, derivado de la demanda y un 75% de la oferta, de este porcentaje el 42% corresponde a la población femenina, es decir, inicialmente los productos no son pertinentes con las necesidades de la población generando desinterés y, por otra parte, no son geográficamente accesibles. De forma análoga, se presentan las limitantes que ha traído consigo la pandemia mundial Covid-19, la cual ha golpeado a la economía duramente, y ha hecho que todos los procesos pasen hacerse a distancia, prescindiendo para cualquier gestión los canales electrónicos para facilitar actividades y trámites, incluyendo respectivamente al sector bancario, apoyado en varias leyes como: el decreto legislativo N° 1412, decreto de urgencia N° 006-2020 y 007-2020.

Contrariamente, el acceso formal al sistema financiero peruano es restrictivo, ya que se concentra en las zonas geográficas más pobladas y de mayor influencia económica, zonas para las que existe una mayor capacidad de respuesta. No obstante, las regiones de menor población y de menor acceso geográfico se encuentran deslindados de estos beneficios, considerando además las brechas ya existentes a nivel de educación y retos sociales que enfrenta Perú, hace que se conviertan en una barrera adicional para los sectores vulnerables, destacando así a la población femenina. Estas razones dan cuenta de que las tácticas inclusivas a nivel financiero en Perú deben ampliar sus acciones y contener claves dirigidas al equilibrio entre la oferta y demanda que permitan no sólo el desarrollo económico, sino la verdadera inclusión financiera (Instituto Peruano de Economía, 2019).

En el caso específico de la población femenina adulta de Pomalca, entre los 20 y 49 años; en la actualidad aún persiste un sesgo que no cuenta con productos financieros básicos como una cuenta de ahorro, en otros casos por resistencia, educación financiera, por el tipo de empleo, además de la poca disposición de entidades financieras en la región, sin embargo, se pretende a través del abordaje de mujeres que se encuentran incluidas en el sistema financiero dar respuesta a la interrogante de la presente investigación ¿Cuáles son los factores determinantes en la inclusión financiera de la población femenina del distrito de Pomalca - 2021?

Para dar respuesta a la interrogante, en el estudio se planteó como objetivo general determinar los factores que definen la inclusión financiera de la población femenina del distrito de Pomalca - 2021; y como objetivos específicos identificar las características sociodemográficas, las características socioeconómicas, los puntos de atención, los productos y servicios financieros que determinan la inclusión financiera de la población femenina del distrito de Pomalca - 2021.

Respecto a la investigación, la importancia reside en analizar los factores determinantes de la inclusión financiera y cómo influyen en el acceso de la población femenina a préstamos y créditos bancarios, entre otros; esto no radica en una cuestión netamente evocada a la igualdad de género como un beneficio social, sino como medio para lograr un desarrollo financiero prominente, la evolución empresarial, inclusión social y reducción de la desigualdad. Partiendo de lo antes descrito, el estudio se justifica a nivel teórico, dado que a nivel nacional ni local se han desarrollado investigaciones de organismos que centren directamente su atención en la inclusión financiera de la población femenina en el Perú; por ello, el estudio recopilará información directa de los sujetos de estudio (fuentes primarias), que permitirán obtener información actualizada, fidedigna, accesible y voluntaria de las participantes. Los resultados permitirán conocer la realidad que vive la población femenina adulta de Pomalca en el proceso de inclusión financiera, de esta manera no sólo se beneficiará a las mujeres, sino la comunidad en general, e instituciones bancarias, bajo lo que se pretende no sólo el crecimiento económico de la zona sino mitigar las brechas que causan la exclusión financiera.

Revisión de literatura

La inclusión financiera es un tópico representativo de la gestión política pública, que en los últimos años ha sido tratada con mayor ahínco en virtud del sentido impacto que ha tenido sobre la desigualdad social, la pobreza, y el crecimiento económico, aunada la vulnerabilidad de los hogares, dentro de los cuales el rol de la mujer es el más afectado, por disposiciones socio-culturales y económicas que la coloca en desventaja respecto al género masculino (Girón, De la Vega, & Vélez, 2018). De acuerdo con lo expuesto, se desarrollan varias perspectivas internacionales y nacionales sobre la temática. Dentro de estas, se ubica a Ghosh & Vinod (2017) quienes en el contexto de la India analizan la interrelación entre género y finanzas, iniciando por la relevancia del género y posteriormente las características que inciden en la inclusión financiera de las mujeres, hallando una discrepancia entre ambos, dado que los hogares conducidos por mujeres tienen un 8% de menor probabilidad de acceder al sistema financiero formal en comparación a los hombres, pero tienen un 6% más de oportunidad en el informal; asimismo, se evidencia que las mujeres emplean un 20% menos de préstamos que su semejante.

Seguidamente, Cardona, Hoyos & Saavedra (2018) en su estudio sobre género e inclusión financiera en Colombia, emplearon la medición econométrica de las diferencias de género en la población femenina colombiana, recopilada del Global Findex (Data del Banco Mundial), desde el análisis de la desigualdad de género, rango de edad, ingresos y nivel educativo en función del acceso y uso de servicios financieros, determinaron que el género (mujer) tiende a influir en el acceso a productos bancarios en un 8% aproximadamente; no obstante, es preciso aclarar, que las características sociodemográficos (edad, ingreso, nivel educativo) no inciden en este, pero si considerablemente en el uso; es decir, las mujeres se excluyen, tienden a tener una apreciación negativa y difidente del sistema financiero, mitigando su probabilidad en el acceso. De igual manera, sostienen que la marcada brecha de género deviene principalmente del nivel de educación, y de los ingresos de las mujeres, sumados al uso de activos, que no se ajustan a las necesidades de la demanda, siendo las limitantes para lograr una verdadera inclusión financiera.

Asimismo, Cabeza, Del Brio, & Oscanoa (2019) desarrollaron una investigación en España, donde estiman que la educación y la edad afecta moderada y negativamente la inclusión financiera de las mujeres, debido al impacto que tienen ambos factores sobre la competitividad

laboral, y sus ingresos, considerando además las políticas financieras que si bien permiten el uso de cuentas, limita el acceso a otros productos financieros como préstamos o créditos, y en otros casos más complejos, el distanciamiento geográfico y los costos de inversión en entidades financieras simplemente encausan una marcada exclusión financiera. Concluyen que la inclusión financiera en la población femenina puede tener repercusiones positivas para mitigar las barreras en la desigualdad de ingresos, el acceso a una cuenta bancaria y a tarjetas de crédito, tiene un efecto positivo en el desarrollo económico.

Por su parte, Herrera (2019) analizó en el contexto mexicano la inclusión financiera femenina mediante la interrelación entre género y finanzas, iniciando por la relevancia del género y posteriormente las características que inciden en la inclusión financiera de las mujeres, hallando una discrepancia entre ambos, dado que tan sólo el 39% de mujeres posee cuenta bancaria, y un 25% tarjetas de crédito. El estudio consideró que el género no tiene significancia, pero las barreras auto impuestas, inversamente la confianza sobre las instituciones financieras y el nivel de ingresos priman sobre el acceso. Concluye que la formación y los sueldos toman la delantera en el acceso, seguida de factores político-sociales en el uso y la calidad, aspectos que generalmente, tienden sobrerrepresentar a la población femenina.

De igual manera, Amra (2019) desarrolló una investigación en la cual analiza los patrones de comportamiento de las mujeres pobres y su uso de los servicios financieros en la India, así como las barreras que enfrentan esas mujeres para involucrarse activamente con las instituciones financieras. Los hallazgos indican que las primeras barreras inclusivas surgen de la falta de comprensión, información y educación sobre las finanzas, aquellas mujeres con menor nivel educativo distan de ser incluidas, conllevando a un sobreendeudamiento, poniendo en riesgo la confianza y la relación bancaria, así como un impulso desmedido hacia la informalidad financiera. Concluyen que es necesario realizar intervenciones educativas más específicas que ayuden a producir una mayor inclusión financiera y, en consecuencia, un cambio material para las mujeres.

En Perú, Arbúlu & Heras (2019) realizaron un estudio centrado en analizar las relaciones existentes entre el género y la inclusión financiera, así como las posibles brechas que limitan la accesibilidad a los productos financieros, indicaron que las brechas existentes corresponden a desigualdades disociadas del sistema financiero, que corresponden prominentemente a las distancias geográficas, tipo de empleo, los niveles de ingresos y el nivel educativo de la

población femenina, consideran que una vez atendidas y valoradas estas variantes en la tenencia de cuentas y créditos la desigualdad de género desaparece. Por otro lado, Vargas (2021) demuestra la relevancia que tiene la inclusión financiera para impulsar el desarrollo financiero del país, destaca que la accesibilidad y usanza de los servicios tanto productos financieros son bajos y concentrados en la capital, los existentes además no son pertinentes con las necesidades de las mujeres, por ejemplo aquellos que incluyen el manejo de tecnología, resalta además que la escasa cultura y educación financiera afianza las brechas de la exclusión, indicando estos últimos como puntos preponderantes para lograr un desarrollo económico eficaz.

Los estudios antes citados, evidencian que la inclusión financiera a lo largo de los años ha adquirido un enfoque multidimensional y, por ende, en igualdad de condición tiende a repercutir en los procesos económicos, culturales y políticos de los países que, a pesar de ejercer medidas para mitigar sus impactos directos a través de políticas y planes inclusivos, la inclinación por cubrir las brechas más cercanas termina propiciando nuevas, por ello, es preciso analizar el término inclusión financiera en diversos contextos, ya que es un término que viene acuñándose desde hace apenas algunas décadas como consecuencia de la expansión financiera y la profundización del crecimiento económico a nivel mundial, cuyas políticas y evolución ocasionaron un desplazamiento de algunos sectores de la población desbancarizada, es decir, limitadas en el acceso y uso de productos como servicios financieros, esta situación afianzó brechas ya existentes, determinadas por factores de tipo económico, educativo, geográfico y cultural, que se evidenció inicialmente en el desempeño empresarial, y a posteriori, en la población común y laboralmente informal, por ello, organizaciones como la Comisión Económica para la América Latina y el Caribe (CEPAL) enfatizan que la inclusión debe ser comprendida desde una visión general que no sólo abarca las empresas sino a las personas (Tacuri, 2018).

De acuerdo con García et al. (2019), los factores que determinan la inclusión financiera son las características sociodemográficas (edad, estado civil, cargo que ocupa en el hogar), las socioeconómicas (Ingresos, género, nivel de instrucción, localidad donde viven), así como algunas creencias o particularidades que afectan el acceso y uso de servicios financieros, impulsando así los sistemas financieros informales, y por ende el ascenso de la exclusión. En este sentido, los factores determinantes de la inclusión financiera se entienden como la disponibilidad y accesibilidad que tienen las personas a servicios financieros eficaces y eficientes, sin importar sus ingresos, espacio geográfico o género (Sotomayor, Talledo, &

Wongs, 2018). De igual manera, Navarrete et al. (2009) citado en García et al. (2019) agrega que la inclusión financiera es un derecho universal y sucesivo al que la población debe tener acceso de forma diversa, adecuada y formal, en el marco de sus necesidades y posibilidades de uso, impulsando su crecimiento y bienestar social.

A este respecto, el Grupo Banco Mundial (2018) recalca que es menester tomar medidas que logren la equidad entre las personas naturales y jurídicas que emplean servicios financieros, extendiéndose hacia todos los actores económicos de forma óptima, que les permita aprovechar los beneficios ocasionales, comerciales, educativos, seguros entre otros. Sin embargo, aquellos sectores desbancarizados, tienen una implicancia adicional, y son los costos que conduce el desarrollo de infraestructuras de entidades financieras a diversas localidades, que afectan a poblaciones vulnerables que en su mayoría se encuentran en zonas geográficas retiradas de la urbe, las cuales quedan desprovistas del acceso y uso de los beneficios financieros (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2019).

Desde este ámbito, se considera educar a las personas para que puedan acceder y hacer uso de los servicios financieros, y para ello propone abordar el proceso inclusivo desde cuatro dimensiones que consideran la desigualdad de género. Dentro de estas se ubica: el acceso, el uso, la calidad y el bienestar. Sobre el acceso, se refiere a la facultad de hacer uso de los bienes y beneficios dispuestos por instituciones bancarias. El uso, la periodicidad y el fin por el que se emplean los productos y servicios. La calidad, la pertinencia a las necesidades de la demanda y el bienestar. Desde este aspecto, se evalúa la huella que deja este producto o servicios en las personas (Alliance for Financial Inclusion, 2011).

En virtud de lo descrito, Perú concentra esfuerzos para disminuir las barreras que hoy por hoy afectan la inclusión financiera de diferentes sectores de la población, mediante la creación de la Política Nacional de Inclusión Financiera (PENIF) bajo decreto supremo N° 255-2019-EF (2019), en la que se pretende trabajar conjuntamente con las instituciones del sistema financiero para atender las necesidades de la población vulnerable (Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera, 2015, pág. 48). Asimismo, se ha creado la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera en el Perú (ENIF) fijada en el año 2015, con una visión holística que busca optimizar las condiciones económicas de la población, mediante la gestión de servicios dispuestos en el marco de las necesidades interculturales, territoriales y de género existentes en el Perú (Ministerio de Economía y Finanzas del Perú, 2019).

En consonancia con los objetivos que pretende abarcar la ENIF, es preciso desarrollar las tres dimensiones a través de las que se busca concentrar la inclusión financiera, entre ellas destaca el acceso, uso, y calidad de los servicios financieros. En el caso del acceso, involucra poner a disposición de la población espacios físicos de atención, estimando la cobertura territorial, logrando cubrir las demandas insatisfechas o indefensas mediante el ofrecimiento de diversos servicios, manteniendo la calidad de estos. Por su parte, el uso es entendido como el empleo habitual de los servicios financieros, a través de la implementación de instrumentos que propicien fiabilidad y seguridad al consumidor; y la calidad, procura adecuar los servicios financieros a los menesteres de la demanda (población), ofertados en un ámbito transparente que garantice los derechos (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú, 2012).

Considerando el propósito de la estrategia ENIF, así como las dimensiones que integra no sólo desde la perspectiva financiera, sino social, educativa y geográfica, se considerará como instrumento para recopilar la información del presente estudio la Encuesta Nacional de Acceso y Uso de los Servicios Financieros en el Perú (ENAUFS), por ser el que mejor se adapta al tipo de información que se desea recabar de la población femenina de Pomalca, que abarca cuatro dimensiones entre ellas: 1. Características sociodemográficas, 2. Características socioeconómicas, 3. Puntos de atención, 4. Otros productos y servicios financieros, todos enmarcados en tres componentes relevantes que establece el MEF de Perú conjuntamente con la Superintendencia de banca, Seguros y AFP del Perú como lo son: el acceso, uso, y calidad de los servicios financieros (Arbulú & Heras, 2019).

De acuerdo con los postulados de Sotomayor et al. (2018) la inclusión queda sujeta a todas las necesidades y variantes de la población, dentro de las cuales se resalta las particularidades de la población femenina, haciendo necesaria la evaluación de factores multidiversos que permiten determinar no sólo las formas de abordar la inclusión sino de evitar posibles exclusiones, estos van desde las características sociodemográficas (ubicación geográfica, edad, estado civil, idioma, nivel educativo, vivienda), socioeconómicas (empleo, ingresos, activos, pasivos), puntos de atención y servicios y productos financieros ofertados. Para las características sociodemográficas se considera la edad, nivel educativo, estado civil, cantidad de hijos y convivientes; en vivienda se enfocan en los materiales, y servicios con los que cuenta, en cuanto al empleo, ingreso y gastos se recoge información socioeconómica importante con la finalidad de establecer un perfil de las personas que logran acceder a los servicios financieros; los puntos de atención están orientados a la cercanía de oficinas, agencias y cajeros que están a

disposición de las personas, el tiempo y la forma en que se trasladan a estos. Por su parte, el ahorro, depósitos, créditos, préstamos, así como otros productos y servicios, permiten recabar información sobre los servicios a los que acceden y frecuentan las personas sean formales e informales, de esta manera se puede definir el acceso, uso y la calidad (Jiménez, 2018).

Bajo esta perspectiva, mediante el análisis de varias posturas de desarrollo económico se recalca que los mercados financieros ejercen procesos fundamentales en el dinamismo económico, que van desde la administración eficaz de recursos a su interoperabilidad, impulsando inversiones, desarrollo tecnológico y finalmente el crecimiento económico. La teoría de las capacidades humanas fundada por Amartya Sen (1985), citada por Vargas (2021), la base principal de esta teoría reside en el desarrollo económico, y en los factores que inciden en este, considerando como fundamental el bienestar, la expectativa de vida, la educación, y la calidad de vida, elementos que generalmente sucumben ante los menesteres macroeconómicos de los países, en la teoría no se estiman intereses ni recursos particulares de satisfacción, sino el hacer y ejercer libremente sus habilidades en un marco de seguridad social, libre de desigualdades no justificadas, como la exclusión financiera, la pobreza, la privación del progreso y la inequidad social, causadas por cualquier acto discriminatorio. Por último, se tiene la teoría de la información asimétrica, que de acuerdo con Morón et al. (2018), la forma en que circula la información financiera, impacta la accesibilidad y usanza de los productos, así como de beneficios financieros, ocasionando la obstaculización en el acceso, propiciando desconfianza, y negación de productos financieros, o por otra parte a su mal uso.

Materiales y métodos

La investigación es de enfoque mixto, ya que se recolectó, analizó y definió información partiendo de una combinación de métodos multifase que implican por una parte el empleo de estadística para analizar los datos, y responder a las preguntas de investigación que se planteó el estudio respecto a una determinada realidad (Tamayo y Tamayo, 2007). Asimismo, es de tipo aplicada, ya que estuvo enfocada en la producción de conocimiento sobre la inclusión financiera de la población femenina del distrito de Pomalca a los fines de aportar datos relevantes y actualizados que permitan brindar soluciones a la problemática que afecta a la región. Dada su naturaleza de medir y presentar los hechos tal y como se manifiestan en la realidad se consideró una investigación descriptiva. Respecto a la manipulación de las variables, el estudio estuvo enmarcado en un diseño no experimental, puesto que se limitó sólo a la observación y medición de las variables tal y como ocurren en su contexto para ser analizados posteriormente.

La investigación en curso estuvo representada por 500 mujeres del distrito de Pomalca, de la cual se ha considerado una muestra de 217 mujeres, en edades comprendidas en el rango de 20-49 años, residentes del distrito, incluidas en el sistema financiero, esta selección se realizó a través del muestreo probabilístico al azar (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Para recopilar información, se implementó como técnica la encuesta, que permitió recabar opiniones, juicios, datos relevantes y de forma sistemática de la muestra de estudio a los fines de describirlos. Adicionalmente se aplicó una entrevista cuya información permitió recabar datos relevantes sobre un tema de índole social como lo es la inclusión financiera femenina. En lo concerniente a las encuestas, la información fue recabada vía virtual mediante un cuestionario estructurado en *Google forms*, determinado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú (2012) para determinar la inclusión financiera en función del acceso y uso de servicios financieros (EAUSF), adaptado en base a la teoría de Sotomayor et al (2018), estuvo compuesto por 35 preguntas, 8 a escala nominal dicotómica y 27 a escala nominal politómica, distribuidas en 4 secciones (1. Características sociodemográficas, 2. Características socioeconómicas, 3. Puntos de atención, 4. Productos y servicios financieros).

Adicionalmente, se aplicó una entrevista semi estructurada vía zoom al jefe de área de crédito, préstamos y ahorro de Mi banco de Pomalca a fin de complementar las dimensiones cuantitativas, el mismo estuvo compuesto por 5 preguntas. Dicha entrevista tuvo por finalidad precisar información que ayude a comprender mejor los factores determinantes de la inclusión financiera para la población femenina. El cuestionario y la guía de entrevista fueron validados mediante juicio de expertos, entre estos un docente de metodología y dos expertos en gestión empresarial financiera, a quienes se les hizo entrega de un ejemplar con la presentación, instrucciones y objetivos planteados en esta investigación. Además, es preciso recalcar, que el cuestionario fue de uso oficial, cuya escala de análisis es coeficiente Alpha de Cronbach, obteniendo un resultado de $\alpha=0.80$, indicando una alta confiabilidad.

Para la entrevista, se solicitó mediante comunicado vía digital al jefe del área de crédito y ahorros del Mibanco la autorización y consentimiento para participar en la investigación. Para la aplicación del cuestionario se escogieron mujeres al azar en diversos puntos del Distrito de Pomalca, para responder el cuestionario vía online, previo al llenado, se les informó a las encuestadas sobre los fines de la investigación. Para el análisis de la información, se usó la técnica de presentación de datos, debido a la estructura del cuestionario se requiere una

precisión cuántica de los datos, para ello se usó la estadística descriptiva del programa SPSS Versión 25, complementada con la representación tablas, con su respectiva interpretación. Por otro lado, para efectos del análisis cualitativo de la guía de entrevista semiestructurada, se empleó la triangulación de la información a través del Microsoft office.

Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumento/Escala
Inclusión financiera de la población femenina	Corresponde a la disponibilidad y accesibilidad que tienen las personas a servicios financieros eficaces y eficientes, sin importar sus ingresos, espacio geográfico o género (Sotomayor, Talledo, & Wongs, 2018)	Características sociodemográficas	Edad Nivel de estudios	<p>Cuestionario Acceso y uso de los sistemas Financieros (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú, 2012)</p> <p>Escala politómica</p>
		Características socioeconómicas	Tipología de vivienda Servicios Ocupación Tipo de ingreso Gastos	
		Puntos de atención	Oficinas bancarias Cajeros automáticos Agentes	
		Productos y servicios financieros	Ahorros Préstamos Tarjetas de crédito Banca por Internet Banca móvil	

Nota: Sotomayor, Talledo & Wongs, 2018.

Resultados y discusión

El estudio analiza 217 mujeres del distrito de Pomalca, las cuales conforman el 100% de la muestra, para el análisis de la información se han considerado cuatro dimensiones entre ellas: características sociodemográficas, socioeconómicas, puntos de atención, productos y servicios financieros, los cuales serán desarrollados a continuación:

Objetivo 1: Establecer las características sociodemográficas que inciden en la inclusión financiera de la población femenina del distrito de Pomalca.

Tabla 1.

Características sociodemográficas población femenina del distrito de Pomalca

Dimensión	Indicadores	Categorías	N	%
Características sociodemográficas	2. Edad	19-29 años	62	28,6
		30-39 años	100	46,1
		40-49 años	55	25,3
		Total	217	100
	3. Nivel de estudios	Sin nivel	6	2,8
		Educación inicial	2	0,9
		Primaria	10	4,6
		Secundaria	34	15,7
		Superior incompleta	57	26,3
		Superior Completa	108	49,8
		Total	217	100

Nota: Elaboración propia

En la Tabla 1, se presenta la dimensión: características sociodemográficas relacionadas con la inclusión financiera, está compuesta por 3 ítems (género, edad, nivel de estudios). Sobre la base de estos factores, el cuestionario arrojó que la población femenina que comúnmente se encuentra incluida en el sistema financiero se ubica entre los 30-39 años de edad, seguido de 19-29 años, aunque la edad no influye de forma parcial, se evidencia que a mayor edad los niveles van disminuyendo. Asimismo, aquellas que tienen un nivel de educación superior completo y culminado tienen mayor acceso a servicios y productos que aquellas sin nivel, esto debido a que pueden comprender su funcionamiento y beneficios.

La información antes descrita, se reforzó y validó mediante la aplicación de una entrevista al jefe del área de créditos y ahorros financieros de Mibanco del Distrito de Pomalca, con más de 5 años de experiencia en el cargo, quien pudo dar detalles de estas características. Sobre la edad indicó que no existe límite de edad para poder estar incluido en el sistema financiero, sólo

que sea mayor de edad (18 años); respecto al nivel de estudio indicó que constituye más bien una especie de autoexclusión por falta de conocimiento, o desconfianza ante la institución, destacó de forma adicional que la localización si tiene una influencia sobre la inclusión financiera, considera que las personas que habitan en zonas rurales no siempre cuentan con los fondos o respaldo financiero para asumir ciertos productos o servicios que ofrece la institución, como créditos.

Bajo esta misma línea de resultados, se localiza la investigación desarrollada por Cardona, Hoyos & Saavedra (2018) quienes indican que la inclusión financiera de la población femenina se ve determinada por las características sociodemográficas como el nivel educativo, que incide considerablemente en el acceso; es decir, las mujeres se autoexcluyen, tienden a tener una apreciación negativa y difidente del sistema financiero. Sobre las bases que establece la Alianza para la Inclusión Financiera (2011) a nivel mundial como órgano supremo, se considera educar a las personas para que puedan acceder y hacer uso de los servicios financieros como un principio fundamental que garantice la inclusión financiera.

Objetivo 2: Especificar las características socioeconómicas que inciden en la inclusión financiera de la población femenina del distrito de Pomalca.

Tabla 2.
Características socioeconómicas población femenina del distrito de Pomalca

Dimensión	Indicadores	Categorías	N	%	
Características socioeconómicas	4.Tipo de Vivienda	Casa independiente	126	58,1	
		Departamento en edificio	31	14,3	
		Vivienda o departamento en alquiler	34	15,7	
		Vivienda en quinta	4	1,8	
		Vivienda en casa de vecindad	18	8,3	
		Choza o cabaña	4	1,8	
			Total	217	100
	5.Servicios disponibles	Servicios Básicos (Agua, Luz, Gas)	13	6,0	
		SB + Cable	47	21,7	
		SB + Telf. Fijo	6	2,8	
		SB + Telf. Móvil	13	6,0	
		SB + Internet	11	5,1	
		Todos los anteriores	127	58,5	
			Total	217	100
	6.Ocupación	Empleadora o patrona	23	10,6	
		Trabajadora independiente	61	28,1	
		Productora agropecuaria/agricultora	24	11,1	
		Empleada	74	34,1	
		Obrera/jornalera/peón/ayudante agrícola	9	4,1	
		Trabajadora del hogar	26	12,0	
			Total	217	100
	7.Tipo de Ingreso	Sueldo	71	32,7	
		Salario	73	33,6	
		Comisión	17	7,8	
		Propina	2	0,9	
		Negocio o servicio propio	54	24,9	
			Total	217	100
8.Otros Ingresos		Pensión de divorcio o separación	12	5,5	
		Pensión por alimentación	23	10,6	
		Remesas de otros hogares y personas	1	0,5	
		Pensión de jubilación/cesantía	3	1,4	
	Pensión por viudez, orfandad o sobreviviente	10	4,6		
	Otras transferencias de instituciones	14	6,5		
	No recibe otros ingresos	154	71,0		
	Total	217	100		
9.Mayores gastos	Transporte	1	0,5		
	Arriendo	63	29		
	Servicios públicos	141	65		
	Alimentación	12	5,5		
	Total	217	100		
10. Promedio Gastos e ingresos	990-1500	68	31,3		
	1000-2000	108	49,8		
	2000-3000	37	17,1		
	3000-5000 más	4	1,8		
	Total	217	100		

Nota: Elaboración propia

En cuanto a las características socioeconómicas (Tipo de vivienda, servicios, ocupación, tipo de ingreso, otros ingresos, mayores gastos y promedio de gastos e ingresos). Se evidencia que la mayoría 58.1% tiene casa independiente, aunque su condición se encuentra bastante dispersa no parece tener ninguna influencia en la inclusión; no obstante, los servicios pueden adjudicar un valor adicional, dado que el internet es un servicio indispensable para manejar algunos servicios móviles y virtuales del sistema financiero, y el 58.5% de las mujeres actualmente incluidas financieramente cuentan con todos los servicios. Por otra parte, la población que es empleada 34.1%, y cuenta con una estabilidad laboral comprobable y un sueldo fijo tiene mayor posibilidad de ser incluida, siendo dos factores prominentes. De igual manera, aspectos relacionados con la percepción de otros ingresos, así como el servicio que implica mayor gasto no aportan información relevante para la investigación. Sin embargo, el promedio de gastos e ingresos si es relevante, un 49.8%, se ubica entre los 1000-2000 soles, es decir, que gastan menos de lo que perciben, siendo un referente importante para la inclusión financiera.

En virtud de los hallazgos localizados en el cuestionario, el jefe del área de créditos y ahorros financieros de Mi Banco indicó que si bien como institución atienden al público de nivel socioeconómico bajo, existen políticas que establece la SBS para poder acceder a los beneficios financieros, entre ellos los ingresos, y la ocupación; en este caso, el primer elemento es filtrado, se considera un nivel mínimo el cual va a depender del beneficio al que opta, y el monto solicitado, en cuanto a la ocupación tiene que ver con la estabilidad laboral que tiene la persona y la garantía que puede brindarle, asimismo se revisan sus gastos, y la forma en que administran su dinero, esta condición es inevitable porque no sólo permite establecer las herramientas financieras más idóneas o pertinentes a sus necesidades sino también brindar garantía a la institución financiera sobre su cumplimiento, ya que la mora es uno de los problemas financieros más comunes que afectan a las entidades financieras.

A este respecto, investigaciones como la de Cardona et al. (2018) sostienen que la marcada brecha de género deviene a parte del nivel de educación, los ingresos, sumados al uso de activos, que no se ajustan a las necesidades de la demanda, siendo las limitantes para lograr una verdadera inclusión financiera. En este sentido, los postulados teóricos de Sotomayor et al. (2018) sobre inclusión financiera recalcan que es preciso evaluar la inclusión desde las necesidades y variantes de la población femenina, dentro de las cuales se resalta su nivel educativo, los ingresos percibidos, y situaciones externas que le rodean y que permiten determinar no sólo las formas de abordar la inclusión sino de evitar posibles exclusiones.

Objetivo 3: Identificar los puntos de atención del sistema financiero que definen la inclusión financiera de la población femenina del distrito de Pomalca - 2021.

Tabla 3.

Puntos de atención que definen la inclusión financiera femenina en Pomalca

Dimensión	Indicadores	Categorías	N	%	
Puntos de atención	11.Tipo de entidad cercana	Banco privado	54	24,9	
		Financieras	17	7,8	
		Banco de la Nación	125	57,6	
		Caja Municipal o rural	7	3,2	
		Edpyme	3	1,4	
		Cooperativa	11	5,1	
		Total	217	100	
	Distancia en minutos de entidad financiera		30 minutos o menos	190	87,6
			30 minutos o 1 hora	25	11,5
			1 hora a más	2	0,9
			Total	217	100
	Traslado hasta la entidad financiera		Pie	49	22,6
			Vehículo	22	10,1
			Bus	39	18,0
			Bicicleta	4	1,8
Moto			103	47,5	
	Total	217	100		

Nota: Elaboración propia

Así como la ocupación, los ingresos y gastos definen la inclusión financiera de la población femenina, la dimensión: Puntos de atención (cercanía a entidades financieras, distancia en minutos, y traslado), también tiene participación en lo que concierne al acceso, ya que la población femenina 57.6% que actualmente se encuentra en el sistema financiero recurre con mayor frecuencia a entidades públicas como el Banco de la Nación, cuya distancia en un 87.6% es igual o menor a los 30 minutos, facilitando su traslado en moto 47.5% o a pie 22.6%, esta situación evidencia que la cercanía a las entidades financieras es un complemento de la inclusión financiera de la población femenina, ya que en la entrevista realizada se pudo detectar que el acceso que brinda la banca pública o privada representa un aspecto importante en la inclusión financiera desde la presencia de infraestructuras, cajeros automáticos, programas, entre otros servicios, que al estar próximos a la población evita que accedan a instituciones de menor formalidad, seguridad y garantía social.

Los datos al ser contrastados con la investigación desarrollada por Vargas (2021) coincide en que las distancias geográficas, tienden a propiciar la exclusión financiera, destaca que la accesibilidad y usanza de los servicios tantos productos financieros son bajos y concentrados

en la capital, los existentes además no son pertinentes con las necesidades de las mujeres. No obstante, de acuerdo con las políticas mundiales sostenidas por el Grupo Banco Mundial (2018) y la Alliance for Financial Inclusion (2011) pese a la promoción de políticas inclusivas, es necesario medir también los impactos que traen consigo los sectores desbancarizados, cuya implicancia recae en los costos que conduce el desarrollo de infraestructuras de entidades financieras en localidades foráneas, proponiendo la creación de programas o productos adecuados a estos grupos, aspectos que demandan la creación de políticas públicas en el marco de la inclusión financiera femenina.

Objetivo 4: Especificar los productos y servicios financieros que inciden en la inclusión financiera de la población femenina del distrito de Pomalca - 2021.

Tabla 4.
Productos y servicios financieros. Indicador: ahorros

Indicador	Sub-Indicadores	Categorías	N	%	
Ahorros	12. ¿Tiene cuenta de ahorro en entidades financieras?	Si	162	74,7	
		No	55	25,3	
		Total	217	100	
	13. Fin del ahorro	No tengo ahorros	No tengo ahorros	52	24,0
			Para imprevistos o emergencias	68	31,3
			Para compromisos especiales	20	9,2
			Para iniciar un negocio	15	6,9
			Para acumular recursos p/vejez	8	3,7
		Para la salud	Para la salud	45	20,7
			Ampliación o mejora vivienda	3	1,4
			Compra de vivienda	6	2,8
			Total	217	100
			14. Ventajas de tener cuenta bancaria	No veo ventajas	38
	El dinero está seguro	112		51,6	
	No se carga efectivo	13		6	
	Altas tasas de interés	5		2,3	
	Permite usar cajeros automáticos	23		10,6	
	Permite realizar operaciones internet	14		6,5	
	Siempre hay oficinas y cajeros cerca	12		5,5	
	Total	217	100		
	15. Razón principal por la que no ahorra	No alcanza para ahorrar	No alcanza para ahorrar	42	19,4
			No quiero ahorrar	5	2,3
			No veo la necesidad	4	1,8
			No sé cómo ahorrar	1	0,5
			Prefiero gastar ahora	4	1,8
		Si ahorro	Si ahorro	161	74,2
			Total	217	100
16. ¿Dónde ahorraría su dinero?			Banco	166	76,5
			Caja municipal	4	1,8
			Caja rural	2	0,9
	Cooperativa	36	16,6		
	Junta, pandero	1	0,5		
	Guardería dinero en casa	8	3,7		
Total	217	100			
17. ¿Principal desventaja de tener ahorros en entidades financieras?	Cobro de comisiones	Cobro de comisiones	141	65	
		No hay oficina o cajero cerca de casa	4	1,8	
		Demasiada documentación requerida	6	2,8	
		Exigen mantener montos mínimos	9	4,1	
		Teme asalto a salida de oficina/cajero	4	1,8	
		El dinero se puede perder si la entidad quiebra	29	13,4	
		No les tengo confianza	24	11,1	
Total	217	100			

Nota: Elaboración propia

Complementariamente a los factores antes descritos, se tiene además que la inclusión viene acompañada de la educación y cultura financiera, la minoría 25,3% que no posee cuenta en el banco, no ahorra 24%, no ven ventajas 17.5%, desconfían 13.4%, es la misma parte de la población que no cuenta con estudios, servicio de internet, así como un trabajo y sueldo estables que garanticen el acceso y uso de los beneficios que brindan las entidades financieras. El jefe del área de créditos y ahorros financieros entrevistado, indicó al respecto que existe un grupo minoritario que está desinformado, desconfía de las entidades bancarias y no posee cultura financiera que les permita ahorrar dinero, invertir o planificar gastos, limitando su inclusión de forma parcial en el sistema financiero, la mayoría tiene cuentas, pero no las utiliza eficientemente para lograr beneficios a largo plazo a través de ellas.

De acuerdo con lo expuesto, el jefe del área de créditos y ahorros de MiBanco indicó que la institución trabaja mediante plataforma web, charlas de concientización, promociones, o volanteo en lugares públicos para informar a las mujeres sobre el uso de ahorros, préstamos y créditos bancarios, por ejemplo la AFP, asimismo, indicó que hacen hincapié en la importancia que tiene el apalancamiento financiero, lo relevante de contar con una cuenta, y pagar a tiempo sus deudas, ya que contribuirá de forma futura al acceso de beneficios económicos, no obstante, existen otro tipo de factores culturales que limitan la efectividad de estas acciones. Investigaciones precedentes como la de García et al. (2019), coinciden en que los factores que determinan la inclusión financiera están enlazadas a los ingresos, género, y nivel de instrucción, así como algunas creencias o particularidades que afectan el acceso y uso de servicios financieros, impulsando así los sistemas financieros informales. De igual manera, Cardona et al. (2018) sostiene que, a parte de las limitantes evidentes, la educación representa un papel fundamental y, por ende, la cultura financiera, la ejecución de cualquier acción para reducir la exclusión del sistema financiero se ve minimizada por la ignorancia en el uso.

Tabla 5.*Dimensión: Productos y servicios financieros. Indicador: Préstamos*

Indicador	Sub-Indicadores	Categorías	N	%
Préstamos	18. ¿Ha pedido un préstamo?	Si	158	72,8
		No	59	27,2
		Total	217	100
	19. ¿Razón principal por la que pidió un préstamo?	Tasa de interés conveniente	53	24,4
		Menores cargas y comisiones	1	0,5
		Flexibilidad de los pagos	69	31,8
		Menos requisitos documentarios	9	4,1
		Trámite rápido	1	0,5
		Cercanía de la entidad	8	3,7
		Experiencia pasada	12	5,5
		Calidad de servicio	3	1,4
		No conoce otro prestamista	3	1,4
		No he solicitado un préstamo	58	26,7
		Total	217	100
	20. Razón principal por la que NO pidió un préstamo	Altas tasas de interés	10	4,6
		Altas comisiones y recargos	4	1,8
		Muchos requisitos documentarios	7	3,2
		Trámite largo	2	0,9
		No creo que den el préstamo	11	5,1
		No se adapta a sus necesidades	4	1,8
		No necesita un préstamo	14	6,5
	Total	217	100	
	21. ¿Ha recibido un préstamo de una entidad financiera supervisada?	Si	144	66,4
No		73	33,6	
Total		217	100	
22. ¿Cuál fue la finalidad por la que recibió un préstamo?	No he recibido un préstamo	71	32,7	
	Comprar, remodelar vivienda	10	4,6	
	Atender imprevistos o emergencias	15	6,9	
	Gastos educativos	18	8,3	
	Inversión	33	15,2	
	Inicio o ampliar negocio	31	14,3	
Total	217	100		
23. ¿Cuál cree fue la razón por la que no le dieron el préstamo?	Pagar deudas	39	18	
	Por tener pocos ingresos	15	6,9	
	Por tener ingresos inestables	2	0,9	
	Por falta de historial crediticio	10	4,6	
	Falta de garantías crediticias	5	2,3	
	No aplica	185	85,3	
Total	217	100		

Nota: Elaboración propia

En virtud de los factores expuestos, se añade al escenario la solicitud y acceso a préstamos, de los cuales se desprende que un 72.8% los ha solicitado por la flexibilidad que brinda la entidad para los pagos, mientras quienes aún no han accedido 32.7%, se debe a que no cuentan con los requisitos básicos para solicitarlo, así como historial crediticio 4.6% y, por ende, han sido denegados. Sobre la base de estos escenarios, el jefe del área de créditos y ahorros financieros de MiBanco indicó que en años ulteriores era difícil que las mujeres pudieran tener acceso al sistema financiero, ya que en su mayoría se desempeñan como amas de casa, sin nivel

educativo y sin respaldo de bienes que pueden sustentar el acceso a préstamos. Por esta razón, y en virtud de impulsar la inclusión financiera se han creado programas comunitarios que reúnen a mujeres a fin de otorgar préstamos grupales, brindando la oportunidad de crear un historial crediticio, formalizar las actividades comerciales en el que la mayoría de ellas se desempeña, y de esta manera, minimizar la exigencia de documentos (boletas, facturas o registros comerciales), no obstante, se mantiene la verificación de datos que proporcionan, se les orienta en el manejo del dinero para que pueden aprovechar al máximo.

Los hallazgos descritos, han sido contrastados con la investigación de Ghosh & Vinod (2017) quienes analizaron la interrelación entre género y finanzas, hallando una discrepancia entre ambos, dado que los hogares conducidos por mujeres tienen menos oportunidad que los hombres a acceder a la formalidad y a préstamos afectando también su historial crediticio y experiencias financieras. Cardona et al. (2018) agrega en su investigación que el uso de activos no se ajusta a las necesidades de la demanda de la población femenina, siendo una limitante para lograr una verdadera inclusión financiera.

Tabla 6.
Productos y servicios financieros. Indicador: Tarjeta de crédito

Indicador	Sub-Indicadores	Categorías	N	%	
Tarjeta de Crédito	24. ¿Tiene alguna tarjeta de crédito?	Si	122	56,2	
		No	95	43,8	
		Total	217	100	
	25. Ventajas de usar la Tarjeta de Crédito	Protege frente a cambios inesperados	127	58,5	
		Permite pagos y compras por internet	28	12,9	
		Evita tener que cargar efectivo	19	8,8	
		Permite descuentos y premios	9	4,1	
		Genera una buena impresión	1	0,5	
		Ninguna	33	15,2	
		Total	217	100	
	26. Desventaja de usar tarjeta de crédito	Consumir más de los ingresos percibidos	159	73,3	
		Pago de membrecías y comisiones	19	8,8	
		Posibilidad de clonación de tarjetas	24	11,1	
		Inseguridad por secuestros o atracos	15	6,9	
		Total	217	100	
		27. ¿Cuál cree es la razón principal por la que no posee tarjeta de crédito?	No me han ofrecido el producto	42	19,4
			Pagar en efectivo es más seguro	4	1,8
	Altas tasas de interés, comisiones		13	6,0	
	Trámite largo para la obtención		4	1,8	
	Demasiados requisitos		10	4,6	
Cree que no le van a dar si la solicita	7		3,2		
No sabe cómo solicitarla	8		3,7		
No aplica	129	59,5			
Total	217	100			

Nota: Elaboración propia

De la misma manera que la población femenina accede a préstamos, también recurre a las tarjetas de crédito, un 56.2% asume que es un respaldo frente a cambios inesperados, pero también, son conscientes de que si llegan a extralimitarse pueden consumir más de lo que perciben 73.3%. No obstante, un 19.4% indica no tener tarjeta de crédito porque el banco no se la ha ofrecido, repitiendo el patrón de la desinformación, e incrementando la autoexclusión a los servicios y productos. Se pudo conocer que la mayoría de limitantes suscritas a la obtención de cualquier producto o servicios financiero está sujeta a políticas de la SBS para resguardar la integridad del cliente y del banco, aunque se han flexibilizado políticas que coadyuvan a la inclusión femenina, existe un problema mayor, y es la mora, hay un grupo considerable de mujeres que desconocen cómo administrar sus finanzas, carecen de cultura financiera, ante ello realizan solicitudes al banco y después no pagan, sin saber que sus acciones repercuten ante el registro del Infocorp, siendo penalizado no sólo a nivel de la institución sino de cualquier entidad frente a la que soliciten ayuda. Para el jefe del área de créditos y ahorros financieros de MiBanco este es una de las barreras que más inciden en la inclusión financiera femenina, situación que la institución busca revertir a través de la asesoría y capacitación financiera.

Contrastando investigaciones ulteriores, se localiza una coincidencia con la investigación desarrollada por Herrera (2019) quien sostiene que el género no tiene significancia, pero las barreras auto impuestas, inversamente la confianza sobre las instituciones financieras y el nivel de ingresos si, ya que priman sobre el acceso. De igual manera, Amra (2019) coincide en que la falta de educación financiera, aunado a la mala administración, conllevan a un sobreendeudamiento, poniendo en riesgo la confianza y la relación bancaria. Sobre las acepciones expuestas, la teoría de la información asimétrica citada por Morón et al. (2018), indica que esto se debe a que la forma en que circula la información financiera no es equitativa, lo que trae como consecuencia que un grupo de la población se vea más beneficiada que su contraparte, obstaculizando el acceso, propiciando desconfianza, negación de productos financieros, o por otra parte su mal uso, aspectos que se deben considerar relevantes en todo proceso de inclusión financiera.

Tabla 7*Productos y servicios financieros. Indicador: Canales financieros*

Indicador	Sub-Indicadores	Categorías	N	%
Canales financieros	28. ¿Conoce el servicio de banca por internet?	Si	157	72,4
		No	60	27,6
		Total	217	100
	29. ¿Usa el servicio de banca por internet?	Si	126	58,1
		No	91	41,9
		Total	217	100
	30. Ventajas de usar banca por internet	Se pueden hacer pagos menor tiempo	111	51,2
		No cobra comisiones/bajas	7	3,2
		Se puede pagar desde cualquier lugar	17	7,8
		No se usa efectivo	53	24,4
		Ninguna	29	13,4
		Total	217	100
		No conozco mucho este servicio	50	23,0
	31. ¿No usa banca por internet por?	Mi entidad no lo ofrece	4	1,8
		No tengo internet	5	2,3
		Es muy caro	1	0,5
		Es muy riesgoso	11	5,1
	32. ¿Conoce el servicio de banca móvil?	Otras razones	15	6,9
		No aplica	131	60,4
		Total	217	100
		Si	167	77,0
		No	50	23,0
	33. ¿Usa el servicio de banca móvil?	Total	217	100
		Si	141	65,0
		No	76	35,0
	34. ¿Cuál cree es la principal ventaja de usar este servicio?	Total	217	100
		Se pueden hacer pagos en menor tiempo	65	30,0
		No cobra comisiones/bajas	24	11,1
		Se puede pagar desde cualquier lugar	58	26,7
		No se usa efectivo	23	10,6
		Ninguna	47	21,7
		Total	217	100
	35. ¿No usa banca móvil por?	No conozco mucho este servicio	33	15,2
		Mi entidad no lo ofrece	7	3,2
		Es muy riesgoso	13	6,0
Otras razones		20	9,2	
No aplica		144	66,4	
Total	217	100		

Nota: Elaboración propia

En lo que respecta a los canales financieros, las entidades han dispuesto medios diferentes para beneficiar al cliente, dentro de estos se ubica la banca por internet y móvil, la cual es usada por el 72.4% de la población femenina, mientras el 27.6% restante no conoce los beneficios, o no se atreven a usarlos porque se sienten inseguras, situación que aunada al poco manejo de la tecnología, estimaciones de riesgos sin fundamento o de tipo cultural (creencias), impiden hacer uso de estos productos. El análisis precedente, así como la encuesta realizada al jefe del área de créditos y ahorros financieros de MiBanco, indicaron que existen muchas limitaciones de tipo tecnológico en la población femenina que impide el uso de los servicios de banca móvil o

internet, asociado a la edad, nivel educativo, localización geográfica, recursos y educación financiera que impiden muchas veces acceder a los servicios y productos que ofrecen las entidades bancarias, asimismo, indicó que aunque las políticas se han flexibilizado, algunas otras se mantienen como una forma de protección al cliente y a la institución, ya que la poca cultura financiera ha jugado en contra de las entidades bancarias, que deviene del incumplimiento de pagos, llevando a la suspensión de productos a esta población.

En efecto, los hallazgos determinados por Vargas (2021) en su investigación afirman que generalmente los productos y servicios que ofrece la banca no son pertinentes con la realidad de las mujeres y sobre todo aquellas con bajo nivel educativo, alejadas de la capital o empleadas en la informalidad, que además tienen una implicancia tecnología en la usanza, lo cual asume acrecienta las barreras inclusivas. Por consiguiente, Desde la teoría de capacidades humanas de Sen (1985), la base primordial para el desarrollo económico de todo país en el marco de la inclusión financiera está delimitado por el bienestar, la expectativa de vida, la educación, y la calidad de vida, elementos que deben sobreponerse ante cualquier interés económico, que impulse la seguridad social, libre de desigualdades no justificadas, como la exclusión financiera, la pobreza, la privación del progreso y la inequidad social.

A fin de responder al objetivo general de la investigación “determinar los factores que definen la inclusión financiera de la población femenina del distrito de Pomalca – 2021” se ejecutó un contraste de los porcentajes más altos por dimensión. La primera dimensión correspondiente a las características sociodemográficas, destaca el nivel de estudios como un factor determinante con 49.8% para el nivel superior completa; en la dimensión características socioeconómicas resalta la ocupación “empleada” con 34.1% y “Trabajadora independiente” con 28.1%, asimismo el promedio de gastos e ingresos (1000-2000) con 49.8% como factores intervinientes de la inclusión; la dimensión puntos de atención del sistema financiero, resaltan las entidades públicas como el Banco de la Nación con 57.6%, seguida de entidades bancarias privadas con 24.9%; la dimensión productos y servicios financieros arrojó en el indicador ahorro un 25.3% no tiene ahorros, en el indicador préstamos el 33.6% no ha recibido uno, en el indicador tarjetas de crédito el 43.8% no posee este producto; y en el indicador canales financieros el 41.9% no usa banca por internet y el 35% no usa banca móvil. Estos resultados permiten concluir que las dimensiones que determinan la inclusión financiera son los factores socioeconómicos, los productos y servicios financieros, enfatizando la inclusión en los aspectos de acceso y uso.

Los resultados han sido contrastados con diversas investigaciones entre ellas: Ghosh & Vinod (2017), Cardona et al. (2018), Cabeza et al. (2019), Herrera (2019), Arbulú & Heras (2019) y Vargas (2021), en todos los casos se ha coincidido que la inclusión financiera de la población femenina está enlazada a aspectos de tipo educativo, aspecto que principalmente encausa una brecha en el acceso, y uso de los servicios existentes y la forma en que pueden participar en ellos, esta situación no ignora las deficiencias de los sistemas financieros en zonas geográficas distantes donde el acceso es limitado por el poco desarrollo de infraestructura o en su defecto la asignación de puntos de accesos cercanos a la población. Como consecuencia de las primeras limitantes se han gestado otras como la informalidad, poca empleabilidad o igualdad de beneficios derivados de temas culturales, la mora por mencionar los principales aspectos que afectan el historial crediticio, y que impiden por políticas de seguridad financiera acceder a otros beneficios. Una revisión de las políticas de la Alianza para la Inclusión Financiera (2011), el Grupo Banco Mundial (2018) y el Ministerio de Economía y Finanzas del Perú (2019) apelan a la cultura financiera como un factor directo a través del cual puede atacarse la inclusión financiera de la población femenina.

Conclusiones

La inclusión financiera de la población femenina es un tópico que con mayor ahínco está siendo incorporado en las políticas públicas por constituirse como un derecho universal, no obstante, la aplicación de estrategias enfocadas es disminuir la exclusión financiera, así como las barreras implícitas en el género es un aspecto que falta profundizar, la investigación en curso se propuso como objetivo general analizar las características que determinan la inclusión financiera de la población femenina en Pomalca, llegando a la conclusión de que existen características sociodemográficas, socioeconómicas, de puntos de atención, así como productos y servicios financieros que efectivamente la determinan.

Respecto a las características sociodemográficas que determinan la inclusión financiera de la población femenina del distrito de Pomalca se tiene la edad, el nivel educativo y la proximidad geográfica; se evidencia que a mayor edad la inclusión disminuye a causa del poco manejo de la tecnología y los recursos que la banca dispone para su uso. El nivel educativo bajo limita el uso, debido a la falta comprensión del manejo, y beneficios financieros.

Por su parte, las características socioeconómicas que determinan la inclusión financiera de la población femenina del distrito de Pomalca son los ingresos y la ocupación. Las mujeres con estabilidad laboral comprobable tienen mayor posibilidad de acceder a beneficios bancarios, la forma en que administran su dinero condiciona las herramientas financieras que son ofertadas, contrariamente a las que tienen bajos ingresos. En cuanto a la ocupación, incide en la garantía y seguridad laboral ante las entidades bancarias.

En lo que se refiere a los puntos de atención del sistema financiero que determinan la inclusión financiera de la población femenina, están definidos por el acceso que brinda la banca pública o privada, la presencia de infraestructuras, cajeros automáticos, programas, entre otros servicios, que al estar próximos a la población evita que accedan a instituciones de menor formalidad, seguridad y garantía social. Las mujeres ubicadas en zonas geográficamente distantes quedan excluidas desde el punto de vista de accesibilidad a estos servicios.

Sobre los productos y servicios financieros que determinan la inclusión financiera de la población femenina del distrito de Pomalca, se tiene la banca móvil, y banca por internet, en ambos casos existen limitaciones de tipo tecnológico en la población femenina que impide el uso de estos servicios, asociados a la edad (mayor edad menor manejo tecnológico), nivel educativo (Desconocen sus usos, desconfianza), localización geográfica (no hay acceso), recursos (No hay conexión a internet) y educación financiera (manejo de las finanzas, ahorros, beneficios).

Recomendaciones

Aunque las instituciones financieras en Pomalca ya realizan visitas y capacitaciones a la población para disminuir la exclusión financiera, se recomienda que se centren en la falta de confianza, y ciertos sesgos de comportamiento cultural (creencias) que propician la autoexclusión del sistema financiero, a través de la creación de productos y servicios que propicien una percepción de valor, un ejemplo sería implementar garantías no convencionales distintas a la propiedad de tierra, asimismo los denominados sellos de igualdad establecidos por el Women's World Banking disponibles ya en Colombia, República Dominicana y Ecuador, dispuestos para suplir las necesidades particulares de las mujeres cuya participación económica en el mercado es baja, de esta manera, se busca no sólo beneficiar al género y minimizar las brechas existentes en inclusión financiera sino impulsar el desarrollo económico del país.

Fomentar la creación de programas financieros especiales y ajustados a las necesidades de la población femenina de Pomalca, a fines de reducir las barreras de género existentes, equiparando las oportunidades económicas de las mujeres y los hombres, ya que la mayoría de las mujeres de Pomalca trabajan en la agricultura, y comercio informal, actividades que distan de garantizarles seguridad económica. De igual manera, es preciso otorgar mayor participación económica y laboral en las mujeres a fin de equiparar la inclusión financiera.

Es necesario se concreten mayores acciones y políticas públicas que garanticen el acceso seguro de las mujeres de Pomalca, las instituciones bancarias públicas y privadas deben contribuir con el posicionamiento de cajeros, o agentes en áreas geográficas distantes, ya que la cercanía permitirá además de cerrar las brechas de exclusión financiera, disminuir la informalidad en alianza con la estrategia ENIF, cuyo propósito principal está abocado a eliminar las barreras de cualquier tipo que afecten el acceso, uso y calidad de los servicios financieros de la población.

Simplificar los procesos y establecer canales especiales de atención de la población femenina, considerando que hay un bajo adiestramiento en el manejo tecnológico sobre todo de las mujeres adultas mayores, asimismo, es preciso crear garantías no tangibles como tradicionalmente ocurre, es decir, joyas, muebles, entre otros que sirvan como un respaldo a los beneficios financieros recibidos.

Referencias

- Alliance for Financial Inclusion. (2011). *Measuring Financial Inclusion Core Set of Financial Inclusion Indicators*. Thailand: AFI. Retrieved Setiembre 22, 2020, from <https://www.afi-global.org/sites/default/files/publications/afi%20fidwg%20report.pdf>
- Amra, E. R. (2019). Role of Education in Financial Inclusion of Poor and Unbanked Women in India. *Indonesian Journal on Learning and Advanced Education (IJOLAE)*, 1(2), 72-90. doi: 10.23917/ijolae.v1i2.8703
- Arbulú, F., & Heras, S. (2019, Febrero 10). *Género e Inclusión Financiera*. Lima: Superintendencia de Banca, Seguros y. Retrieved Setiembre 22, 2020, from <https://n9.cl/j789z>
- Aurazo, J., & Vega, M. (2016). Acceso y uso de servicios de pagos digitales en el Perú: Una visión internacional. *Revista Moneda, Banco Central de la Reserva de Perú*, 3(168), 14-19. Retrieved from <https://ideas.repec.org/a/rbp/moneda/moneda-168-03.html>
- Cabeza, L., Del Brio, E., & Oscanoa, M. (2019). Female financial inclusion and its impacts on inclusive economic development. *Women's Studies International Forum*, 77(102300), 1-8. doi:<https://doi.org/10.1016/j.wsif.2019.102300>
- Cámara, N., & Tuesta, D. (2017). Measuring Financial Inclusion: A Multidimensional Index. *BBVA Research*, 14(26), 1-39. Retrieved from https://www.bbvaresearch.com/wp-content/uploads/2017/09/WP14-26_Financial-Inclusion.pdf
- Cardona, D., Hoyos, M., & Saavedra, F. (2018, Mayo 28). Gender and financial. *Latin American Journal of Applied Economics*, 22(46), 60-90. doi:DOI: 10.17230/ecos.2018.46.3
- Comisión Económica para la América Latina y el Caribe. (2020). *Inclusión Financiera*. Santiago de Chile: CEPAL. Retrieved from <https://www.cepal.org/es/inclusion-financiera-pymes/preguntas-frecuentes#FAQ4>
- Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera. (2015). *Estrategia Nacional de Inclusión Financiera Perú*. Lima: Ministerio de Economía y Finanzas. Retrieved Setiembre 28, 2020, from <https://www.mef.gob.pe/contenidos/archivos-descarga/ENIF.pdf>
- García, M., Santiago, V., García, R., Villegas, J., & Alcaraz, M. (2019). Factores de inclusión financiera en la Región Sierra Alta del Estado de Sonora, México. *Revista Mexicana de Agronegocios*, 44, 232-245. Retrieved from https://www.redalyc.org/jatsRepo/141/14161295010/html/index.html#redalyc_14161295010_ref7

- Ghosh, S., & Vinod, D. (2017, Enero 6). What Constrains Financial Inclusion for Women? Evidence from Indian Micro data. *World Development*, 92, 60-81. doi:<https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2016.11.011>
- Girón, A., De la Vega, V., & Vélez, D. (2018, Diciembre). Inclusión financiera y perspectiva de género: Economías miembro de APEC. *México y la cuenca del pacífico*, 7(21), 27-51. Retrieved Setiembre 24, 2020, from http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-53082018000300027
- Grupo Banco Mundial. (2018, Abril 20). *La inclusión financiera es un factor clave para reducir la pobreza e impulsar la prosperidad*. Retrieved 23 Setiembre, 2020, from Banco Mundial: <https://www.bancomundial.org/es/topic/financiamiento/overview>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Herrera, A. (2019, Julio 18). Inclusión financiera femenina en México: *Femeris*, 4(3), 158-182. Retrieved Setiembre 20, 2020, from <https://e-revistas.uc3m.es/index.php/FEMERIS/article/view/4934>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2019, Agosto). *Perú: Evolución de los Indicadores de Empleo e Ingreso por Departamento, 2007-2018*. Lima: INEI. Retrieved from https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1678/libro.pdf
- Instituto Peruano de Economía. (2019, Setiembre 09). *Inclusión Financiera a dos caras*. Retrieved from <https://www.ipe.org.pe/portal/inclusion-financiera-a-dos-caras/>
- Jiménez, Y. (2018). *Teoría del desarrollo económico. Una reconceptualización teórico-metodológica*. España: Editorial Académica Española. Retrieved from <https://n9.cl/q3sh9>
- Ministerio de Economía y Finanzas del Perú. (2019). *Reporte semestral de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera del Perú*. Lima: Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera. Retrieved Setiembre 23, 2020, from https://www.mef.gob.pe/contenidos/inclusion_financiera/reportes/Reporte_ENIF_sem1_2019.pdf
- Morón, E., Tejada, J., & Villacorta, A. (2018). Competencia y concentración en el sistema financiero de Perú. *Revista de la Competencia y la Propiedad Intelectual*(11), 41-85. Retrieved from <https://revistas.indecopi.gob.pe/index.php/rcpi/article/download/83/85/>

- Navarrete, H., Vaca, O., & Zapata. (2009). *Mapa estratégico de inclusión financiera, una herramienta de análisis*. México: El nido.
- Ortiz, S., & Núñez, J. (2017). Inclusión Financiera: Diagnóstico de la situación en América Latina y el Caribe. *Revista Galega de Economía*, 26(1), 45-54. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/391/39152051004.pdf>
- Política Nacional de Inclusión Financiera decreto supremo N° 255-2019-EF. (2019, Agosto 05). Diario Oficial el Peruano. Lima, Perú: Ministerio de Economía y Finanzas del Perú.
- Robino, C., Trivelli, C., Villanueva, C., Florencia, C., Walbey, H., & Martínez, L. M. (2018). *Financial Inclusion for Women: A Way Forward*. Argentina: G20 Insights . Retrieved from <https://www.g20-insights.org/wp-content/uploads/2019/10/Financial-Inclusion-for-Women-Final.pdf>
- Sotomayor, N., Talledo, J., & Wongs, S. (2018). Determinantes de la inclusión financiera en el Perú: Evidencia Reciente. *Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones*, 1-42. Retrieved Diciembre 05, 2020, from https://www.researchgate.net/publication/327288055_Determinantes_de_la_Inclusion_Financiera_en_el_Peru_Evidencia_Reciente
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú. (2012). *Portal de Inclusión Financiera*. Retrieved from Encuesta de Acceso y Uso de Servicios Financieros (EAUSF): <https://www.sbs.gob.pe/inclusion-financiera/cifras/encuestas>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú. (2012). *Portal de Inclusión Financiera*. Retrieved from Encuesta de Acceso y Uso de Servicios Financieros (EAUSF): <https://www.sbs.gob.pe/inclusion-financiera/cifras/encuestas>
- Tacuri, L. (2018, Diciembre 01). Inclusión financiera de la mujer del mercado informal: análisis de los productos ofertados por parte de las entidades financieras de la ciudad de Loja. *INNOVA Research Journal*, 3(12), 135-147. doi:<https://doi.org/10.33890/innova.v3.n12.2018.708>
- Tamayo y Tamayo, M. (2007). *El proceso de la investigación científica*. México: LIMUSA.
- Vargas, A. (2021). La inclusión financiera en el Perú. *Gestión en el Tercer Milenio*, 24(47), 129-136. doi:<https://doi.org/10.15381/gtm.v24i47.20591>
- Women's World Banking. (2019, Febrero 29). *Architects of women's financial inclusion, builders of economic possibility*. Retrieved Setiembre 21, 2020, from Women's World Banking: <https://www.womensworldbanking.org/about-us/>

Anexos

Anexos N°1: Matriz de Consistencia

Pregunta de investigación	Objetivos General	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores
¿Cuáles son los factores determinantes de la inclusión financiera en la población femenina del distrito de Pomalca - 2021?	Determinar los factores que definen la inclusión financiera de la población femenina del distrito de Pomalca – 2021	No Aplica	Inclusión Financiera de la población femenina	Características sociodemográficas	Edad Nivel de estudios
	<p align="center">Objetivo Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer las características sociodemográficas que inciden en la inclusión financiera de la población femenina del distrito de Pomalca - 2021. • Especificar las características socioeconómicas que inciden en la inclusión financiera de la población femenina del distrito de Pomalca - 2021. • Identificar los puntos de atención del sistema financiero que definen la inclusión financiera de la población femenina del distrito de Pomalca - 2021. • Especificar los productos y servicios financieros que inciden en la inclusión financiera de la población femenina del distrito de Pomalca - 2021. 			Características socioeconómicas	Tipo de vivienda Servicios de la vivienda Ocupación Tipo de ingreso Gastos
				Puntos de atención	Oficinas bancarias Cajeros automáticos Agentes
				Productos y servicios financieros	Ahorro Préstamos Tarjetas de Crédito Banca Internet Banca Móvil
Muestra	Instrumento	Procedimiento	Técnicas estadísticas	Procesamiento	
Muestra: 217 mujeres Técnica de muestreo: Probabilística-al azar.	Técnica: encuesta/entrevista Instrumento: Cuestionario Escala: politómica.	-Base de datos población femenina del distrito. -Planificación de aplicación. -Aplicación de cuestionario y entrevista	Presentación de datos. Representación gráfica y escrita. Interpretación de datos.	<u>Datos cuantitativos</u> Programa estadístico SPSS 25 y Estadística descriptiva. <u>Datos cualitativos</u> Microsoft Office	

ENCUESTA DE ACCESO Y USO DE SERVICIOS FINANCIEROS



SECCIÓN I: CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS																							
DEPARTAMENTO: _____ PROVINCIA: _____ DISTRITO: _____		3. ¿CUÁL FUE EL ÚLTIMO NIVEL DE ESTUDIOS QUE APROBÓ? 1. Sin nivel 2. Educación Inicial 3. Primaria 4. Secundaria 5. Superior incompleta 6. Superior completa																					
1. SEXO 1. Maculino 2. Femenino																							
2. ¿CUÁL ES SU EDAD EN AÑOS CUMPLIDOS? Edad: _____																							
SECCIÓN II. CARACTERÍSTICAS SOCIOECONÓMICAS (VIVIENDA, EMPLEO, INGRESOS, GASTOS)																							
4. TIPO DE VIVIENDA 1. Casa independiente 2. Departamento en edificio 3. Vivienda o departamento alquilado 4. Vivienda en quinta 5. Vivienda en casa de vecindad (callejón, solar o corralón) 6. Chozo o cabaña 7. Vivienda improvisada		5. ¿SU VIVIENDA CUENTA CON: 1. Servicios básicos (Agua, Luz, Gas) 2. Servicios básicos +Cable 3. Servicios básicos + Teléfono fijo 4. Servicios básicos+ Teléfono móvil 5. Servicios básicos + Internet 6. Todos los anteriores																					
EMPLEO 6. SU OCUPACIÓN PRINCIPAL O NEGOCIO 1. Empleadora o patrona 3. Productor agropecuario/Agricultor 5. Obrera/jornalera/peón/ayudante agrícola 2. Trabajadora independiente/ Autoempleada 4. Empleada 6. Trabajadora del hogar																							
INGRESOS 7. ¿TIPO DE PAGO O INGRESO QUE UD. RECIBE EN SU OCUPACIÓN? 1. Sueldo 2. Salario 3. Comisión 4. Propina 5. Negocio o servicio propio 6. Otro		GASTOS 9. INDIQUE DEL 1 AL 5 EN QUE TIENE MAYOR GASTO Transporte: _____ Arriendo: _____ Servicios públicos: _____ Alimentación: _____ Vestimenta: _____																					
8. OTROS INGRESOS: 1. Pensión de divorcio o separación 2. Pensión por alimentación 3. Remesas de otros hogares y personas 4. Pensión de jubilación/cesantía 5. Pensión por viudez, orfandad o sobrevivencia 6. Otras transferencias de instituciones públicas o privadas (Programa Juntos, Bonos de gratitud, etc.) 7. No tiene o no recibe otro ingreso		10. INDIQUE SUS GASTOS-EGRESO (EJEMPLO: 2000-3500) 1. ≤900-≤1500 2. >1000-≥2000 3. ≥2000-≥3000 4. ≥3000-≥5000																					
SECCIÓN III. PUNTOS DE ATENCIÓN																							
11. ¿A CUÁNTO TIEMPO SE ENCUENTRA UNA OFICINA DE UN(A) ENTIDAD BANCARIA Y CÓMO SE TRASLADA? (Mencione alternativas de traslado: pie, vehículo, bus, bicicleta, moto, entre otros). Rodee con un círculo la opción que corresponde																							
<table border="1"> <thead> <tr> <th>TIPO DE ENTIDAD</th> <th>Tiempo (Minutos)</th> <th>Traslado (Medio)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Banco Privado</td> <td>1. 30 Min o menos</td> <td>1. Pie</td> </tr> <tr> <td>2. Financiera</td> <td>2. 30 min a 1 hora</td> <td>2. Vehículo</td> </tr> <tr> <td>3. Banco de la Nación</td> <td>3. 1 hora a más</td> <td>3. Bus</td> </tr> <tr> <td>4. Caja Municipal o Rural</td> <td></td> <td>4. Bicicleta</td> </tr> <tr> <td>5. Edpyme</td> <td></td> <td>5. Moto</td> </tr> <tr> <td>6. Cooperativa</td> <td></td> <td>6. Scooter</td> </tr> </tbody> </table>	TIPO DE ENTIDAD	Tiempo (Minutos)	Traslado (Medio)	1. Banco Privado	1. 30 Min o menos	1. Pie	2. Financiera	2. 30 min a 1 hora	2. Vehículo	3. Banco de la Nación	3. 1 hora a más	3. Bus	4. Caja Municipal o Rural		4. Bicicleta	5. Edpyme		5. Moto	6. Cooperativa		6. Scooter		
TIPO DE ENTIDAD	Tiempo (Minutos)	Traslado (Medio)																					
1. Banco Privado	1. 30 Min o menos	1. Pie																					
2. Financiera	2. 30 min a 1 hora	2. Vehículo																					
3. Banco de la Nación	3. 1 hora a más	3. Bus																					
4. Caja Municipal o Rural		4. Bicicleta																					
5. Edpyme		5. Moto																					
6. Cooperativa		6. Scooter																					

SECCIÓN IV. PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	
12. ¿Tiene usted ahorros? 1. Si 2. No	15. ¿CUÁL ES LA RAZÓN PRINCIPAL POR LA QUE NO AHORRA? 1. No alcanza para ahorrar 2. No quiero ahorrar 3. No veo la necesidad 4. No sé cómo ahorrar 5. Prefiero gastar ahora 6. Si ahorro
13. ¿CUÁL ES EL FIN PRINCIPAL DE AHORRO? 1. No tengo Ahorros 2. Para imprevistos o emergencias 3. Para compromisos especiales 4. Para iniciar un negocio 5. Para acumular recursos para la vejez 6. Para salud 7. Ampliación o mejora de vivienda 8. Compra de vivienda	16. SI SE DECIDIERA A AHORRAR, ¿DÓNDE LO HARÍA? 1. Banco 2. Caja municipal 3. Caja Rural 4. Cooperativa 5. Junta, pandero 6. Con alguna persona de confianza 7. Guardaría dinero en casa
14. ¿CUÁL ES LA PRINCIPAL VENTAJA DE TENER UNA CUENTA EN BANCO, FINANCIERA, ¿CAJA MUNICIPAL O RURAL? 1. No veo ventajas 2. El dinero está seguro 3. No se carga efectivo 4. Altas tasas de interés 5. Permite usar cajeros automáticos y corresponsales 6. Permite realizar operaciones por internet 7. Siempre hay oficina y cajero cerca 8. Horarios de atención son convenientes	17. ¿CUÁL ES LA PRINCIPAL DESVENTAJA DE TENER UNA CUENTA EN UNA ENTIDAD FINANCIERA? 1. Cobro de comisiones 2. No hay oficina o cajero cerca de mi casa 3. Demasiada documentación requerida 4. Exigen mantener montos mínimos 5. Teme asalto a salida de oficina o cajero 6. El dinero se puede perder si la entidad quiebra 7. No les tengo confianza
4.1 PRÉSTAMOS	
18. ¿ALGUNA VEZ <u>HA PEDIDO</u> UN PRÉSTAMO A UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA SUPERVISADA? 1. Si 2. No	21. ALGUNA VEZ <u>HA RECIBIDO</u> UN PRÉSTAMO DE ALGUNA INSTITUCIÓN FINANCIERA SUPERVISADA? 1. Si 2. No
19. CUÁL ES LA RAZÓN PRINCIPAL POR QUE PIDIO UN PRÉSTAMO: 1. Tasa de interés conveniente 2. Menores cargos y comisiones 3. Flexibilidad de los pagos 4. Menos requisitos documentarios 5. Trámite rápido 6. Cercanía de la entidad 7. Experiencia pasada 8. Calidad de servicio 9. No conoce otro prestamista 10. No he solicitado préstamos	22. CUÁL ES LA RAZÓN PRINCIPAL POR QUE RECIBIÓ UN PRÉSTAMO: 1. No he recibido un préstamo 2. Comprar, remodelar o ampliar 3. Atender imprevistos o emergencias 4. Gastos educativos 5. Vacaciones 6. Inversión 7. Inicio o ampliación de negocio 8. Pagar deudas
20. MENCIONE EL PRINCIPAL MOTIVO POR EL QUE <u>NO PIDIÓ</u> UN PRÉSTAMO A UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA SUPERVISADA. 1. Altas tasas de interés 2. Altas comisiones y recargos 3. Muchos requisitos documentarios 4. Trámite largo 5. Lejanía de la entidad 6. No creo que me den el préstamo 7. Las condiciones del préstamo no se adaptan a sus necesidades 8. No necesita un préstamo 9. No aplica	23. ¿CUÁL CREE FUE LA PRINCIPAL RAZÓN PORQUE NO LE DIERON EL PRÉSTAMO? 1. Por tener pocos ingresos 2. Por tener ingresos inestables 3. Por falta de historial crediticio 4. Falta de garantías crediticias 5. No aplica
4.2 TARJETA DE CRÉDITO	
24. ¿TIENE UD. ALGUNA TARJETA DE CRÉDITO? 1. Sí 2. No	26. ¿CUÁL ES LA PRINCIPAL DESVENTAJA DE USAR UNA TARJETA DE CRÉDITO? 1. Consumir más de los ingresos percibidos 2. Pago de membrecías y comisiones 3. Posibilidad de clonación de tarjetas 4. Inseguridad por secuestros o atracos
25. ¿CUÁL ES LA PRINCIPAL VENTAJA DE USAR UNA TARJETA DE CRÉDITO? 1. Protege frente a cambios inesperados en ingresos o gastos 2. Permite hacer pagos y compras por internet 3. Evita tener que cargar efectivo 4. Permite la obtención de descuentos, premios o regalos 5. Genera una buena impresión en los demás 6. Ninguna ventaja	27. ¿CUÁL ES LA PRINCIPAL RAZÓN POR QUE NO TIENE UNA TARJETA DE CRÉDITO? 1. No me han ofrecido el producto 2. Pagar en efectivo es más seguro. 3. Alta tasas de interés, comisiones 4. Trámite largo para la obtención 5. Demasiados requisitos 6. No hay entidad cerca 7. Teme asaltos o secuestros 8. Cree que no le van a dar si la solicita 9. No sabe cómo solicitarla 10. No aplica

Anexo N°3: Constancias de Validación por juicios de expertos



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, **Dr. Elmer Bagner Salazar Salazar**, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de Licenciada en Administración de Empresas, titulado **“FACTORES DETERMINANTES D ELA INCLUSIÓN FINANCIERA EN LA POBLACIÓN FEMENINA DEL DISTRITO DE POMALCA - 2021”**, elaborado por la Est. **SILVA RUBIO ANGIE ISABEL**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 24 de abril de 2021.

A handwritten signature in black ink, appearing to be the name "Elmer Bagner Salazar Salazar", written in a cursive style.

FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr./ Mg./Lic. Nombre: Dr. Elmer Bagner Salazar Salazar
Cargo Actual: Consultor y Asesor



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, **Guillermo Cabanillas Holguín**, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de Licenciada en Administración de Empresas, titulado "FACTORES DETERMINANTES D ELA INCLUSIÓN FINANCIERA EN LA POBLACIÓN FEMENINA DEL DISTRITO DE POMALCA - 2021", elaborado por la Est. **SILVA RUBIO ANGIE ISABEL**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 28 de abril de 2021.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Guillermo Cabanillas Holguín", is written over a horizontal dashed line.

FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr./ Mg./Lic. Nombre: Mg. Guillermo Cabanillas Holguín
Cargo Actual: Docente de la facultad de Ciencias Empresariales - USAT



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, **Rocio del Milagros Gayoso Perez**, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de Licenciada en Administración de Empresas, titulado **“FACTORES DETERMINANTES D ELA INCLUSIÓN FINANCIERA EN LA POBLACIÓN FEMENINA DEL DISTRITO DE POMALCA - 2021”**, elaborado por la Est. **SILVA RUBIO ANGIE ISABEL**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 28 de abril de 2021.

A handwritten signature in black ink is written over a rectangular stamp. The stamp contains the text 'FIRMA DEL JUEZ EXPERTO' in a bold, sans-serif font.

Dr./ Mg./Lic. Nombre: Lic. Rocio del Milagro Gayoso Perez – Col N°1743
Cargo Actual: Analista de Crédito – AMPSOES PNP - Chiclayo