



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**Identificación y descripción de buenas prácticas de
inclusión financiera, en cuatro instituciones financieras, en el
distrito de Paiján 2023.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Monje Huaman, Carlos Javier (orcid.org/0000-0003-2904-4229)

ASESORES:

Dr. Contreras Rivera, Robert Julio (orcid.org/0000-0003-3188-3662)

Dr. Farfan Flores, Moises Oswaldo (orcid.org/0000-0002-7449-9129)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

A mi compañera de vida, Angelica y a mis hijos Gadiel y Eliana, en quienes encuentro el soporte y apoyo para el cumplimiento de mis objetivos trazados. A ellos, mi eterno amor y cariño incondicional.

A mis padres, Tomas y Dominga, por guiarme por el camino del estudio para salir adelante, y por su grato apoyo para mantener el camino correcto en las diferentes etapas de mi vida.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo y a sus docentes, por la oportunidad brindada, y por permitir realizar los estudios de posgrado desde mi zona laboral. A todas las personas que hicieron posible la culminación de este proyecto con su apoyo incondicional.

Declaratoria de Autenticidad del Asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS -
MBA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CONTRERAS RIVERA ROBERT JULIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Identificación y descripción de buenas practicas de inclusión financiera, en cuatro instituciones financieras, en el distrito de Paján 2023.", cuyo autor es MONJE HUAMAN CARLOS JAVIER, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 7.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 24 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CONTRERAS RIVERA ROBERT JULIO DNI: 09961475 ORCID: 0000-0003-3188-3662	Firmado electrónicamente por: RJCONTRERASR el 04-08-2023 11:58:55

Código documento Trilce: TRI - 0614086

Índice de contenidos

	Pág.
CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	9
III. METODOLOGÍA	23
3.1 Tipo y diseño de investigación	23
3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización	24
3.3 Escenario de estudio	27
3.4 Participantes	28
3.5 Técnicas Instrumentos de recolección de datos	29
3.6 Procedimiento	29
3.7 Rigor científico	30
3.8 Métodos de análisis de datos	31
3.9 Aspectos éticos	32
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	33
V. CONCLUSIONES	67
VI. RECOMENDACIONES	69
REFERENCIAS	70
ANEXOS	76

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Matriz de categorización apriorística.	25
Tabla 2 Operacionalización de las subcategorías.	25
Tabla 3 Índices de la investigación.	26
Tabla 4 Personal entrevistado.	28
Tabla 5 Respuestas de los entrevistados para la subcategoría acceso con el índice ahorro.	33
Tabla 6 Respuestas de los entrevistados para la subcategoría acceso con índice seguros.	34
Tabla 7 Respuestas de los entrevistados para la subcategoría acceso con índice financiamientos.	35
Tabla 8 Respuestas de los entrevistados para la subcategoría acceso con índice pagos.	36
Tabla 9 Respuestas de los entrevistados para la subcategoría acceso con índice empresas.	37
Tabla 10 Respuestas de los entrevistados para la subcategoría acceso con índice de migrantes.	38
Tabla 11 Respuestas de los entrevistados para la subcategoría acceso con índice receptores de remesas.	39
Tabla 12 Respuestas de los entrevistados para la subcategoría acceso con índice grupos vulnerables.	40
Tabla 13 Respuestas de los entrevistados para la subcategoría acceso con índice de igualdad de género.	41
Tabla 14 Respuestas de los entrevistados para la subcategoría uso con índice ahorro.	42
Tabla 15 Respuestas de los entrevistados para la subcategoría uso con índice seguro.	43
Tabla 16 Respuestas de los entrevistados para la subcategoría uso con índice financiamientos.	45
Tabla 17 Respuestas de los entrevistados para la subcategoría uso con índice pagos.	46

Tabla 18 Respuestas de los entrevistados para la subcategoría uso con índice empresas.	47
Tabla 19 Respuestas de los entrevistados para la subcategoría uso con índice migrante.	48
Tabla 20 Respuestas de los entrevistados para la subcategoría uso con índice receptores de remesas.	50
Tabla 21 Respuestas de los entrevistados para la subcategoría uso con índice grupos vulnerables.	51
Tabla 22 Respuestas de los entrevistados para la subcategoría uso con índice igualdad de género.	52
Tabla 23 Respuestas de los entrevistados para la subcategoría calidad con índice ahorro.	53
Tabla 24 Respuestas de los entrevistados para la subcategoría calidad con índice seguro.	54
Tabla 25 Respuestas de los entrevistados para la subcategoría calidad con índice financiamientos.	55
Tabla 26 Respuestas de los entrevistados para la subcategoría calidad con índice pagos.	56
Tabla 27 Respuestas de los entrevistados para la subcategoría calidad con índice empresas.	57
Tabla 28 Respuestas de los entrevistados para la subcategoría calidad con índice migrante.	58
Tabla 29 Respuestas de los entrevistados para la subcategoría calidad con índice receptores de remesas.	59
Tabla 30 Respuestas de los entrevistados para la subcategoría calidad con índice grupos vulnerables.	60
Tabla 31 Respuestas de los entrevistados para la subcategoría calidad con índice de igualdad de género.	61

Resumen

La presente investigación titulada: Identificación y descripción de buenas prácticas de inclusión financiera, en cuatro instituciones financieras, en el distrito de Paiján 2023, tuvo como objetivo, describir cómo se desarrollan las buenas prácticas de inclusión financiera por cuatro intermediarios financieros del distrito de Paiján, en esta investigación se utilizó el nivel descriptivo, fue de tipo básica, tuvo un diseño no experimental, corte transversal, utilizó el método investigación - acción, y tuvo un enfoque cualitativo, se utilizó como técnicas de recolección de datos las entrevistas semi estructuradas, y para el análisis de los datos se usó los métodos de categorización, triangulación y la aplicación del software Atlas. Ti. Entre los resultados, se evidencio que, la población tiene acceso, uso y calidad de los productos financieros entre las cuatro instituciones de manera complementaria, así mismo se verificó, que aún no existen productos orientados a fomentar la igualdad de género. Se llegaron a las siguientes conclusiones: las cuatro instituciones se complementan entre sí, para facilitar el acceso a la población, se fomenta el uso por medio de bajos costos y renovaciones, y se cuida la calidad por medio de la educación financiera, conducta del mercado y transparencia de la información.

Palabras clave: Prácticas, Inclusión Financiera, Instituciones financieras.

Abstract

The present investigation entitled: Identification and description of good practices of financial inclusion, in four financial institutions, in the district of Paján 2023, had as objective, to describe how good practices of financial inclusion are developed by four financial intermediaries of the district of Paján, In this research, the descriptive level was used, it was of a basic type, it had a non-experimental, cross-sectional design, it used the action research method, and it had a qualitative approach, semi-structured interviews were used as data collection techniques, and For the analysis of the data, the methods of categorization, triangulation and the application of the Atlas software were used. You. Among the results, it was evidenced that the population has access, use and quality of financial products among the four institutions in a complementary way, likewise it was verified that there are still no products aimed at promoting gender equality. The following conclusions were reached: the four institutions complement each other to facilitate access to the population, use is encouraged through low costs and renovations, and quality is taken care of through financial education, market conduct and information transparency.

Keywords: Practices, financial inclusion, financial institutions.

I. INTRODUCCIÓN

A través de la historia, el banco mundial por medio de su base de datos denominada Global Findex, ilustra periódicamente como va evolucionando el tema de inclusión financiera a nivel mundial, incluso muestra un panorama de algunos países con diferentes indicadores de sus categorías a esta realidad. Así mismo instituciones de ámbito internacional muestran cómo la inclusión financiera obtiene un rol muy trascendente en el crecimiento económico de las naciones. Se instruye, que, por medio de ella, se puede insertar a las personas más vulnerables en el sistema financiero, y por medio de sus productos, se puede mejorar los niveles de pobreza e inclusión en una sociedad.

Es por ello que las diferentes instituciones de este mercado y los diferentes productos que se ofrecen (cuentas de ahorro, créditos, las tarjetas de crédito, seguros). Fortalecen a optimizar la calidad de supervivencia de la población en general y ayudan a incrementar los niveles de inclusión financiera de un país (Martínez et al., 2022).

Actualmente la inclusión financiera mantiene un rol de mucha importancia para los países de la zona, llegando a convertirse en un tema crucial para los gobiernos. Incluso se formalizan organismos estatales para llevar este tema en particular, como ejemplo, en Chile existe la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) quien, con ayuda de la Superintendencia Chilena, se encargan de publicar periódicamente los avances de inclusión financiera en su país, teniendo su última actualización hasta el año 2019 según su portal.

Así mismo la importancia que tiene este tema se fundamenta mediante estudios que evidencian la existencia de relación entre la pobreza, con la exclusión al sistema financiero en la población. Es decir, a mayor exclusión financiera, mayor es el nivel de pobreza (Mejía y Azar, 2021).

A nivel mundial, se puede afirmar que la inclusión financiera está mostrando mejoras progresivas con datos cuantitativos, a pesar que se viene superando apenas las secuelas de la pandemia causada por el COVID 19, los indicadores muestran números favorables respecto a años anteriores. Esto se puede visualizar en los datos del portal emitido por el Banco Mundial.

Se muestran algunos indicadores respecto la dimensión acceso, las personas que tienen una cuenta de ahorro a nivel mundial ha llegado hasta el año

2021 al 76% desde el año 2011 que llegaba al 51% mostrando una gran mejora en los últimos 10 años, así mismo se refleja un mismo panorama en los pagos digitales de un 35% en el año 2014 ha pasado a un 57% para el año 2021 (World Bank, 2022).

Así mismo un tema de gran acogida a nivel mundial dentro de la inclusión financiera, es la reducción de brechas por igualdad de género, si bien es cierto en la actualidad este tema muestra mejoras en diversos indicadores. En los últimos años un país que sirve de referencia en este indicador es Honduras.

Ello debido a que, en este país, los resultados de inclusión por género han mostrado progreso creciente desde un 15% en el 2011 a un 41% de mujeres que tienen acceso a una cuenta de ahorro en el sistema financiero formal para el año 2021 (Afi, 2023).

Los países de Latinoamérica, también han puesto sobre la balanza un mayor valor al peso que tiene esta variable de estudio, con fin de ayudar a la población por medio de los diferentes productos financieros.

Por lo expuesto, se considera que, estos productos financieros como ahorros, créditos, seguros permiten mejorar los niveles de inclusión, fomento y desarrollo de una población, ello gracias a que se ofrecen en un mercado financiero formal, regulado por entidades de supervisión y control (Sela et al., 2020).

El gobierno de Argentina, considera que la inclusión financiera es la herramienta por la cual incluyen más personas al sistema financiero. Por otro lado, Bolivia en su definición muestra un mayor énfasis en las personas más vulnerables o restringidas. Bajo esta premisa la inclusión financiera en esta zona del continente también ha mostrado un avance positivo con respecto a los diferentes productos que se ofertan en el mercado financiero (cuentas de ahorro, créditos, seguros).

Los países como, Bolivia y Colombia muestran un aumento en general de las personas mayores de edad que tienen una cuenta (acceso) en el sistema financiero obteniendo resultados tales como 20 puntos porcentuales de incremento para Colombia, 27 puntos para Bolivia (Mejia y Saavedra, 2022).

A nivel nacional, se ha venido trabajando progresivamente respecto a este tema, la inclusión financiera también es vista como una herramienta gubernamental que por medio de ella se logra mejorar los niveles de inclusión de la población, esto

debido a la colocación y aceptación de instrumentos financieros que son ofertados por las diferentes entidades financieras tanto públicas como privadas.

Cabe resaltar, que en el mercado nacional, se evidencia que aún se tiene un bajo nivel de acceso a los diferentes productos y servicios financieros del mercado formal, y esto es debido, al gran nivel que existe en la informalidad del mercado peruano (Narro et al., 2023).

En temas de valor numérico el gobierno peruano no es la excepción al progreso que se presenta a nivel mundial en inclusión financiera, los números indican progreso en diferentes categorías y subcategorías de este tema. Las entidades del estado al igual que los demás países también utilizan la base de datos del banco mundial para mostrar cuál es la realidad de su nación.

En el Perú respecto al acceso, las personas que tienen una cuenta de ahorro, han pasado de 20% a 57% en los últimos 10 años, así mismo respecto al uso, los pagos digitales por personas mayores de edad también muestran avance positivo estando hasta el 2021 en 38% de la población peruana. Por otro lado, una de las barreras que se presentan en la actualidad en la realidad peruana, es la distancia física que existe desde el hogar de la población hacia la oficina de una institución financiera (García y Andía, 2022).

A nivel regional, el departamento de la libertad cuenta con una gran variedad de instituciones financieras y microfinancieras que buscan captar a los clientes para ofrecerles sus diferentes instrumentos financieros. Sin embargo, ante la sociedad, la oferta y los costos de los productos aún son percibidos como muy elevados.

Existe en la población en general el desconocimiento de productos adicionales como seguros, créditos, pagos digitales, aplicaciones móviles. Así como los beneficios que obtendrían por medio de las tecnologías financieras: como compras, ventas, y la optimización en el proceso de su negocio, es por ellos que las micro empresas deben apuntar a los beneficios de las nuevas tecnologías (Espinoza et al., 2023).

Así mismo, en las zonas con mayor distancia a la región, el trayecto hacia una oficina financiera aún es muy pronunciado por lo cual la población decide no ser incluida por el momento; por otro lado, también se evidencia desconocimiento del debido uso de tecnologías financieras por lo cual se incrementa el bajo índice de inclusión en la zona.

A nivel local, en el distrito de Paiján cambia el panorama drásticamente, no se evidencia presencia de ningún banco privado (oficina en físico).

Por el mismo camino, se ha logrado evidenciar, que el bajo índice de acceso financiero también se debe a la poca presencia de entidades financieras en zonas rurales o distantes a su provincia (Saluja et al., 2023).

En este distrito, el Banco del estado cumple un papel fundamental en el fomento de inclusión financiera, sin embargo, existe una gran población que no puede ser atendida por esta entidad cuando de créditos se habla. Es aquí donde toman un papel importante las instituciones micro financieras, pues en esta ciudad se evidencia la presencia de diferentes instituciones supervisadas y no supervisadas por la SBS que ofertan sus productos a la población, pese a la poca o casi nula presencia de la banca privada, se evidencia la existencia de más de una cooperativa en este distrito.

La existencia de cooperativas implica un papel trascendental en el desarrollo de las zonas distantes, ya que su presencia acorta la distancia hacia una oficina de la capital, así mismo, sus clientes por lo general suelen ser los de menores ingresos económicos (Lemus y Rojas, 2022).

Ante lo mencionado se puede afirmar que la brecha hacia la inclusión en la región va por buen camino, sin embargo, aún tiene algunos aspectos por mejorar.

A continuación, se describe la situación, las instituciones financieras que tienen un lugar físico de atención en el distrito de Paiján, cumplen un papel de alto valor para el progreso de la inclusión financiera, en la actualidad existe diferentes instituciones que atienden en esta ciudad, desde el Banco del estado seguido por las diferentes IMFs (Instituciones microfinancieras) como: una la Caja Rural de ahorro y crédito, una Edpyme, dos cooperativas de ahorro y crédito, entre otras adicionales.

Todas ellas ofertan sus diferentes productos de acuerdo a su público objetivo, y a pesar de ello aún se observa un gran porcentaje de personas que no tienen una cuenta de ahorro por medio del Banco del estado u otra institución, ni personas que cuenten con algún producto financiero como micro crédito ofertados por las diferentes IMFs, más aún la brecha de adquisición de seguros es aún mayor. La idiosincrasia de la población peruana aún es ajena a la adquisición de un seguro como medida de respaldo o seguridad. Así mismo el único contacto que se visualiza

con los demás bancos son los agentes corresponsales que cumplen un papel de mejorar los puntos de atención, en esta localidad solo existe un cajero automático, mismo que está a cargo del Banco del estado.

Teniendo en cuenta que las IMFs en cualquier localidad, cumplen un papel esencial en el desarrollo y progreso de la inclusión financiera, por medio de los diversos microcréditos y sus diversos productos, ayudando a incrementar los niveles de esta variable en una localidad (Díaz, 2020).

Se evidencia la necesidad de hacer un estudio de estas instituciones en conjunto. La brecha más visible que se puede verificar es: El poco conocimiento por parte de la población, de las diferentes instituciones financieras, como de las buenas prácticas que ellas impulsan en el distrito. Es aquí donde surge la problemática ya que, hasta la actualidad, no existen estudios en el Perú que describan las buenas prácticas de inclusión que practican las diferentes instituciones del sistema financiero, para el uso apropiado de la sociedad. La falta de investigaciones de buenas prácticas de inclusión financiera es lo que motivó, la elaboración del presente de la presente investigación.

Considerando que la inclusión financiera en el Perú está formada por tres subcategorías: a) Acceso: implica, que a los productos financieros sean accesibles a la todos los segmentos de la población, b) Uso: implica, que los productos financieros tengan estrategias de uso como frecuencia, permanencia, c) Calidad: implica, que los productos se encuentren supervisados y regulados para la población.

Se plantea el problema general a la presente investigación: ¿Cómo se desarrollan las buenas prácticas de inclusión financiera en las cuatro instituciones financieras en el distrito de Paiján 2023?

Asimismo, los problemas específicos son: ¿Cómo se desarrollan las buenas prácticas de inclusión financiera respecto a la subcategoría acceso, en las cuatro instituciones financieras en el distrito de Paiján 2023? ¿Cómo se desarrollan las buenas prácticas de inclusión financiera respecto a la subcategoría uso, en las cuatro instituciones financieras en el distrito de Paiján 2023? ¿Cómo se desarrollan las buenas prácticas de inclusión financiera respecto a la subcategoría calidad, en las cuatro instituciones financieras en el distrito de Paiján 2023?

A continuación, se presenta su justificación en base a utilidad, importancia y relevancia.

En cuanto al tema de utilidad, al no tener investigaciones de esta índole, permitió brindar a la sociedad y a la comunidad científica, un aporte desde el método de estudio cualitativo a la variable inclusión financiera, incrementado el conocimiento que se tiene. A su vez, fue evaluada, desde el punto de vista de funcionarios de instituciones financieras de la zona que ejercen sus funciones en el día a día.

Su importancia radicó en dar a conocer apropiadamente a la sociedad los beneficios que pueden obtener mediante las prácticas de inclusión de las diferentes entidades financieras del distrito de Paiján con cada una de las categorías formuladas. Así mismo, a la comunidad científica, en el ámbito nacional, al no contar con investigaciones similares, la presente investigación servirá como punto de partida para investigaciones con el mismo enfoque o más profundizadas al grado de relacionarlas con otras variables.

Su relevancia se fundamentó, en que la fuente principal de información fueron funcionarios de las diferentes entidades financieras de Paiján, que por sus funciones laborales conocen empíricamente esta variable de investigación, por lo cual se puede afirmar que sus conocimientos fueron la fuente idónea para este estudio.

En virtud de los resultados, esta investigación tuvo justificación teórica porque buscó, identificar y describir las buenas prácticas de inclusión financiera en el distrito de Paiján, para favorecer, a la sociedad, comunidad de investigación, instituciones financieras, y así incrementar el conocimiento que se tiene de esta variable de investigación, para ello, se utilizó la metodología de la investigación con enfoque cualitativo, generando resultados y conclusiones que fomentaron la reflexión académica.

Por lo descrito, la justificación teórica permitirá describir las oportunidades de mejora que existen en la realidad de la problemática actual, así mismo, apoyará con poder mejorar esta brecha o diferencia de conocimiento que existe entre la variable en la población (Alvarez, 2020).

Tiene justificación práctica porque esta investigación aportó conocimiento validado sobre buenas prácticas de inclusión financiera que se presentaron en el

distrito de Paiján durante el 2023, que servirá para que la población conozca mejor las funciones de inclusión de las entidades financieras analizadas, y así tomar mejores decisiones en el ámbito de sus finanzas, en las entidades financieras de la zona, al tener un nuevo enfoque de investigación, los resultados les permitirá tener una mejor visión con el conocimiento generado para formular algunas estrategias de mejora.

Por lo descrito, en la justificación práctica, los resultados y conclusiones de toda investigación deben servir para cambiar o mejorar la realidad actual de esta variable de estudio (Alvarez, 2020).

Tiene justificación metodológica porque en esta investigación se implementó una herramienta que permitió identificar y describir las buenas prácticas de inclusión financiera en las instituciones financieras del distrito de Paiján. El instrumento formulado es válido y confiable, su conocimiento y metodología, servirá para futuros trabajos de investigación de la comunidad científica, en diferentes perspectivas o dimensiones según la realidad de su población.

Por lo expuesto, en esta investigación se generará un instrumento y, o técnica que servirá para futuras investigaciones bajo el mismo enfoque, ello debido por la formulación de nuevos instrumentos, como cuestionarios, test, o modelos de diagramas de muestreo (Ñaupas et al., 2018).

Por último, tiene justificación social, porque la inclusión financiera es considerada de relevancia social, por ello, esta investigación buscó favorecer a la sociedad, ayudando a mejorar sus condiciones de vida, mediante el conocimiento apropiado de la variable de estudio. evidenciando los beneficios que pueden obtener con el uso apropiado de ella, y ayudándoles a mejorar las decisiones financieras que puedan tomar en el futuro.

Por lo expuesto, este estudio sustenta su justificación, por ser de relevancia social. Ayudará a conocer o resolver un problema concebido como ámbito social que afecta a la población, como lo es el punto de igualdad de género dentro de la investigación (Ñaupas et al., 2018).

El objetivo general de la investigación es: Identificar y Describir cómo se desarrollan las buenas prácticas de inclusión financiera en las cuatro instituciones financieras en el distrito de Paiján 2023. Asimismo, los objetivos específicos son: Identificar y Describir cómo se desarrollan las buenas prácticas de inclusión

financiera respecto a la subcategoría acceso, en las cuatro instituciones financieras en el distrito de Paiján 2023. Identificar y Describir cómo se desarrollan las buenas prácticas de inclusión financiera respecto a la subcategoría uso, en las cuatro instituciones financieras en el distrito de Paiján 2023. Identificar y Describir cómo se desarrollan las buenas prácticas de inclusión financiera respecto a la subcategoría calidad, en las cuatro instituciones financieras en el distrito de Paiján 2023.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, se seleccionó, investigaciones que analicen la variable inclusión financiera. Para evidenciar solidez científica, así mismo al no contar con muchos estudios de buenas prácticas de inclusión financiera, los antecedentes tienen diferentes perspectivas con el fin de evaluar cómo pueden favorecer en la descripción de las buenas prácticas a nivel internacional, así mismo todas las investigaciones pertenecen a bases de datos reconocidas, son tesis de posgrado incluso trabajos de proyectos que buscan mejorar esta variable de investigación.

Aldasoro (2020), en su proyecto de investigación titulado: Mejores prácticas sobre iniciativas para promover la inclusión financiera de receptores de remesas en el ámbito rural (Documento de proyecto de Comisión Económica para América Latina y el Caribe, México). Cuyo objetivo fue: identificar las mejores prácticas que impulsan la inclusión financiera en los beneficiarios de remesas (personas que reciben dinero desde un país extranjero) y personas migrantes (personas que radican en un país ajeno a su nacionalidad). Utilizando en parte una metodología que tuvo un enfoque cualitativo, diseño no experimental, corte transversal. Y tomando como muestra una población de 22 funcionarios clave a nivel internacional. Utilizando como recolección de datos las entrevistas y como instrumento los cuestionarios. Sobre sus resultados se destacan las siguientes recomendaciones que deben ser promovidas: Los productos financieros deben estar orientados al cliente, se deben mejorar el acceso a instrumentos financieros a personas migrantes y beneficiarias de remesas, se deben adoptar perspectivas de género en temas de inclusión financiera, así como promover normas legales que propicien la inclusión financiera.

Araque et al. (2019), precisaron en su investigación titulada: ¿Qué es la inclusión financiera? (artículo de la Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador). Cuyo objetivo fue: contribuir a la sociedad respecto a cómo es entendida la inclusión financiera tanto en la teoría como en la práctica. Utilizando en parte una metodología con un enfoque cualitativo diseño no experimental, corte transversal. Y tomando como muestra 51 instituciones entre instituciones, públicas, privadas, y multilaterales con índole a la inclusión financiera. Utilizando como recolección de datos las entrevistas y como instrumento los cuestionarios, y para el procesamiento de los datos hicieron uso del software Atlas Ti. Como resultado ellos manifiestan

que desde la práctica la inclusión financiera se viene desempeñando bajo siete categorías las cuales son: regulación, educación financiera, calidad, acceso, uso, protección al usuario, y bienestar. Así mismo manifiestan que la educación financiera es el mejor argumento para ampliación y mejora en el ámbito de inclusión financiera.

López y Urquía (2023), en su artículo de investigación titulado: ¡Mind the Gap in Financial Inclusion! Microcredit Institutions fieldwork in Perú (Artículo científico, España). Cuyo objetivo fue: describir como los microcréditos y la educación financiera ayudan en el desarrollo de la inclusión financiera. Utilizando una metodología cualitativa, descriptiva y narrativa con diseño no experimental, corte transversal. Tomando como muestra 29 agentes de diferentes instituciones del sector financiero peruano. Utilizando como recolección de datos las entrevistas y como instrumento los cuestionarios, Como resultado afirman que se deben ofrecer microcréditos según el nivel de pobreza para impulsar la inclusión financiera, así mismo también concluyen que el uso de la tecnología digital ayuda a bajar el uso del dinero físico mejorando así los niveles de esta variable de estudio.

Gálvez (2021), en su trabajo de investigación titulado: Inclusión financiera y discapacidad (Tesis para obtener el grado académico de Doctor en Ciencias Sociales y Jurídicas de la Universidad Miguel Hernández de Elche, España). Cuyo objetivo fue: analizar la inclusión financiera y su exclusión de personas causadas por alguna discapacidad. Utilizando una metodología de análisis bibliométrico, analizando los componentes de exclusión en el sistema financiero. Con diseño no experimental. Con una muestra de 2569 artículos de investigación. Evidencia resultados donde se afirma que un gran porcentaje de personas con alguna discapacidad continúa siendo discriminada en temas de inclusión financiera. Así mismo concluye que debe existir planes de formación, dirigido a los agentes operativos de las entidades financieras para atender adecuadamente a los clientes con alguna discapacidad funcional.

Orazi (2022), en su trabajo de investigación titulado: La Inclusión Financiera en Argentina: Estudio de la demanda de Microcréditos en la Ciudad de Bahía Blanca (Tesis para obtener el grado de Doctor en Ciencias de la Administración de la Universidad Nacional del Sur, Argentina). Cuyo objetivo fue: analizar la importancia de la inclusión financiera como mecanismo de progreso para la mejora

financiera, en las personas, por medio de ahorros y créditos. Utilizando una metodología descriptiva, no experimental, haciendo uso de redes neuronales artificiales. Toma como muestra datos del Global Findex, y la encuesta realizada por el banco central de Argentina y el banco de desarrollo de América Latina en el 2017. Sus resultados indican que, en la inclusión financiera, el instrumento de mayor utilidad son las cuentas bancarias con el uso de las tarjetas débito. Del mismo modo logra identificar dos sectores, uno superior con un mayor nivel de inclusión al cual solo recomienda refuerzos en la promoción de los instrumentos financieros y un sector con menor nivel socioeconómico y educativo, mismos que se encuentran excluidos de las herramientas financieras para los cuales recomienda un programa de servicios financieros para mejorar sus finanzas personales y su calidad de vida por medio de estas herramientas.

A nivel nacional, hasta la fecha no existe investigación que describa las buenas prácticas de inclusión financiera, por ello se optó por considerar antecedentes en su mayoría cualitativos, que se encuentren relacionados con la variable de esta investigación, para darle solidez científica, y genere un punto de respaldo en las recomendaciones o conclusiones.

Núñez y Sifuentes (2019), en su tesis de investigación titulado: Las Fintech como herramienta para la promoción de la inclusión financiera en el Perú (Tesis para obtener el grado de Maestro en Finanzas y Derecho Corporativo, ESAN). Cuyo objetivo fue: identificar cómo las actuales tecnologías denominadas Fintech logran contribuir en el impulso de la inclusión financiera. Utilizando una metodología que tuvo un enfoque cualitativo, diseño no experimental, corte transversal. Y tomando como muestra 15 expertos en temas relacionados a su investigación. Utilizando como recolección de datos las entrevistas y como instrumento los cuestionarios. Sobre sus resultados los entrevistados manifiestan que el uso de las nuevas tecnologías entre ellas las denominadas Fintech, si ayudan a fomentar la inclusión financiera a los segmentos más excluidos de la población. Así mismo indica que en el Perú aún se evidencia un alto índice de persona sin acceso a una cuenta de ahorro y que la desconfianza en el sistema financiero aún sigue siendo una barrera.

Díaz (2018), en su tesis de investigación titulada: El impacto de la educación e inclusión financiera desde el enfoque de la ENIF, en el conocimiento y empoderamiento de las mujeres del ámbito rural de la Provincia de Quispicanchis,

Cusco, de julio a setiembre de 2016 (tesis para optar el grado de Magíster en Gerencia Social, PUPC). Cuyo objetivo fue: identificar cómo se relaciona la educación e inclusión financiera en el empoderamiento de las mujeres dentro del ámbito rural. Utilizando una metodología con análisis cualitativo, no experimental, de tipo transversal. Con una muestra de 38 personas entre usuarios y funcionarios del tema. Utilizando como recolección de datos encuestas en 30 usuarios y entrevistas en 8 funcionarios. En su análisis de resultados manifiesta que, en la población rural, en particular las mujeres, las capacidades para utilizar las herramientas financieras son deficientes. Así mismo indica que la población rural tiene más predisposición para adquirir más créditos por necesidad. Y con respecto al ahorro aún se perciben ajenos a su realidad.

Ramos (2022), en su investigación titulada: Población con discapacidad e inclusión financiera (Libro Editado por Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología de Perú). Cuyo objetivo fue: describir cuáles fueron los conflictos en temas de acceso, uso, calidad de inclusión financiera en las personas que tienen alguna discapacidad. Utilizando una metodología cualitativa, básica, no experimental. Con una muestra de tres funcionarios del sector y utilizando como recolección de datos las entrevistas, el análisis documental. Los resultados señalaron que en el Perú existen complicaciones cuando el tema principal es incluir financieramente a personas con discapacidad, así mismo manifestó que en temas de uso del sistema financiero aún existen carencias en temas de estrategias y mecanismos por parte de las instituciones públicas y privadas para incluir a estas personas.

León (2018), en su tesis de investigación titulada: características económicas de las firmas y hogares regionales del Perú y sus efectos en la Inclusión financiera 2014-2016 (tesis para optar el grado académico de Doctor en Economía, UNPRG). Cuyo objetivo fue: estudiar la historia y cualidades de la inclusión financiera por región y los efectos que tienen en ella las cualidades económicas y sociales de las familias. Utilizando una metodología explicativa, no experimental. Tomando como muestra de 25 regiones y 33,430 hogares usando para el procesamiento de datos los modelos Probit y Tobit. Como técnicas e instrumentos de recolección de datos la encuesta nacional de hogares. Sobre sus resultados se destacan: que hasta el 2016 un gran porcentaje de las familias

peruanas, ya están incluidas en el mercado financiero, para la región de La Libertad evidencia entre las personas de bajos recursos y los más acaudalados existe mejor índice de inclusión respectivamente, evidenciando que a menor ingresos económicos, menor es la ratio de inclusión. Mostrando así que aún queda mucho por mejorar en esta parte del país.

Ballardo (2019), en su tesis de investigación titulada: la inclusión financiera en los programas sociales en el Perú (tesis para optar el grado de doctor en ciencias económicas y sociales, UNHEVAL). Cuyo objetivo fue: profundizar el análisis de la inclusión financiera y evaluar el impacto que ella tiene sobre los programas de pagos sociales en el Perú. Utilizando una metodología mixta, de tipo longitudinal, en el nivel explicativo de diseño no experimental. Tomando como muestra: 544 beneficiarios, y 20 funcionarios. Utilizando como recolección de datos los cuestionarios. En sus resultados concluye que en las dimensiones de acceso, uso y calidad de la inclusión financiera si favorece a los programas sociales por lo que se deben promover más de estos programas para impulsar apoyo a las personas vulnerables en este sector de la población.

En la presente investigación, dentro de las bases teóricas, se consideró, a la inclusión financiera como variable única de estudio, para mejorar y analizar el enfoque, así como su conceptualización esta variable y de sus subcategorías e indicadores, se acude a los(as) siguientes autores(as):

Araque et al. (2019), definen a la inclusión financiera como, el mejoramiento del acceso al servicio financiero, que se le vincula con la prestación de servicios de calidad, y adicionalmente comprenden el uso de los mismos. Así mismo se entiende como la capacitación y educación financiera para la sociedad.

Dentro de sus bases teóricas Araque et al. (2019), consideran a la subcategoría uno: acceso, como el mecanismo que fomenta el apoyo para incluir los diferentes niveles de la sociedad al sistema financiero, así mismo afirman que es la responsable en buscar facilitar que los diferentes niveles de la sociedad puedan acceder al servicio financiero.

Así mismo dentro de sus bases teóricas Araque et al. (2019), consideran a la subcategoría dos: uso, como el mecanismo que fomenta el uso y la aplicación de los instrumentos financieros, así mismo es el responsable de hacer posible el uso

cotidiano de los servicios financieros y ellos con el motivo de buscar la transaccionalidad financiera en todos los niveles de la población.

También, dentro de sus bases teóricas Araque et al. (2019), consideran a la subcategoría tres: calidad, como la responsable de que los productos del mercado financiero sean de utilidad, accesibles y que principalmente cumplan con las necesidades de la población.

Por el mismo camino Araque et al. (2019), consideran otras subcategorías, que en la presente investigación son tomadas como indicadores de esta subcategoría. Indicador uno regulación, lo definen como el proceso que consiste en que las diferentes herramientas financieras se encuentren debidamente regulados según ordene la ley. Indicador dos protecciones al usuario, la definen como la manera de articular a la sociedad al mercado financiero formal, con la intención de conocer de una manera transparente su funcionamiento. Indicador tres educaciones financieras, es la responsable de fomentar la ampliación de uso de todos los niveles de la sociedad, así mismo es la encargada de definir el cómo y el cuándo las personas deben hacer uso de estos servicios.

Pérez y Titelman (2018), precisan a la inclusión financiera, como la política que promueve la inclusión productiva, para brindar acceso a las herramientas financieras formales a los más excluidos, así mismo también comprende el mejoramiento del uso que se hace del sistema, sin descuidar la calidad de los mismos.

Dentro de sus bases teóricas Pérez y Titelman (2018), consideran a la subcategoría uno: acceso, como la posibilidad que tienen las personas de usar las diferentes herramientas financieras del sistema financiero, o el grado de facilidad con la cual la sociedad pueda acceder a los diferentes instrumentos financieros del sistema formal.

Dentro de esta primera subcategoría se tiene dos grupos de estudio que para la presente investigación se identificaron como los indicadores, en primer lugar, son los diferentes productos o servicios financieros como lo son las cuentas de ahorro, los seguros, los financiamientos. Así mismo se logra identificar un segundo grupo que hace referencia a la sociedad como lo son las personas, las empresas, los grupos vulnerables.

El indicador más resaltante para esta investigación es: las empresas; que dentro de este segmento, Pérez y Titelman (2018), afirman que están incluidas las microempresas, las pymes, hasta las grandes empresas propiamente dichas.

Dentro de sus bases teóricas Pérez y Titelman (2018), consideran a la subcategoría dos: uso, como la utilización de una manera efectiva de los diferentes servicios financieros considerando aspectos como la frecuencia, regularidad y sobre todo destaca cuál es el objetivo que tiene el uso de estas herramientas.

Dentro de esta segunda subcategoría se evidencia que tiene indicadores como la frecuencia y la regularidad de uso que se les da a los diferentes instrumentos del mercado financiero.

Dentro de sus bases teóricas Pérez y Titelman (2018), consideran a la subcategoría tres: calidad, la cual se especifica en condiciones de las dos primeras subcategorías, así mismo manifiestan que esta subcategoría abarca un gran número de temas, como la adaptabilidad de los productos, la regulación, así como la protección del consumidor.

Dentro de esta tercera subcategoría se evidencia que tiene indicadores como la regulación, supervisión y la protección del consumidor.

En el Perú esta variable de estudio fue definida en el año 2015 por el gobierno peruano y su herramienta de política de estado, en la cual brinda la conceptualización tanto de las subcategorías como de los indicadores.

ENIF (2015), precisa a la inclusión financiera como, el acceso y uso de los diversos instrumentos financieros de calidad, y que estos sean orientados o que sean beneficiosos para todos los niveles existentes en la sociedad.

Dentro de sus bases teóricas ENIF (2015), considera a la subcategoría uno: acceso, como el crecimiento geográfico de los centros de atención, para así brindar un mayor acceso a la población de los diferentes productos financieros de calidad.

Así mismo, dentro de sus bases teóricas ENIF (2015), considera a la subcategoría dos: uso, como la frecuencia e intensidad con que la población usa los diferentes instrumentos financieros dentro del mercado formal. Así mismo se señala que esta subcategoría es la responsable de fomentar una cultura de mayor uso de las herramientas financieras

También, dentro de sus bases teóricas ENIF (2015), considera a la subcategoría tres: calidad, como aquellos elementos o instrumentos financieros son

ajustados a las necesidades de la sociedad. así mismo esta categoría es la responsable de que la sociedad aumente los niveles de confianza que se tiene en la actualidad en el sector financiero.

Así mismo ENIF (2015), plantea siete líneas de acción, que para la presente investigación son tomadas como indicadores para las tres subcategorías.

Indicador uno, pagos, como la responsable de incentivar la creación de canales de y herramientas que faciliten el uso de los pagos digitales, incentivando así la disminución del uso del dinero en físico.

Indicador dos, ahorros, como la responsable de incentivar o incrementar el ahorro de manera formal en todos los niveles de la sociedad, de manera que sea propicia, segura y confiable ante la percepción que tiene los usuarios.

Indicador tres, financiamientos, como la responsable de incentivar el acceso a los diversos tipos de créditos de manera adecuada a las necesidades de la sociedad y que su disposición sea fomentando la cultura de manera responsable.

Indicador cuatro, seguros, como la encargada de fomentar la cultura de acceso y uso de los diferentes productos concernientes a los seguros para todos los niveles de la sociedad cumpliendo a cabalidad el perfil de sus necesidades.

Indicador cinco, protección al consumidor, como la encargada de cuidar por los derechos de los usuarios al sistema financiero, verificando la transparencia de la información, así como hacer uso de una apropiada práctica de negocio.

Indicador seis, educación financiera, como la responsable de incrementar las capacidades y conocimientos del ámbito financiero para todos los niveles de la población y así puedan tomar mejores decisiones respecto a este tema.

Indicador siete, grupos vulnerables, como la responsable de incentivar la inclusión a este segmento de la población formado por diferentes características como la edad, el género, la salud física o mental, la etnicidad.

Arregui et al. (2020), precisan a la inclusión financiera como un mecanismo responsable para un desarrollo óptimo, porque es la encargada de que la sociedad sea incluida en el mercado financiero formal, invertir en temas de salud, contribuir con la educación, entre otros aspectos independientemente del monto que estos puedan representar.

Dentro de sus bases teóricas Arregui et al. (2020), consideran a la subcategoría uno: acceso, ellos manifiestan que esta subcategoría tiene dos ejes,

por un lado todas las herramientas financieras que se diseñan en el mercado; y por manifiestan que la brecha tecnológica acompañada con el atraso de conectividad dirigen de manera obligada, a que la sociedad tengan que acudir personalmente a las instalaciones de una entidad financiera generando así gastos para su movilidad y pérdida de tiempo.

Así mismo, dentro de sus bases teóricas Arregui et al. (2020), consideran a la subcategoría dos: uso, como el saber sacar provecho de los beneficios de los instrumentos financieros, así como la forma de usar de manera óptima los servicios. Tiene por función realizar y recibir pagos, acceder a financiamientos, y demás beneficios que facilitan los instrumentos financieros.

También, dentro de sus bases teóricas Arregui et al. (2020), consideran a la subcategoría tres: protección al consumidor, como el tratamiento que deben recibir la sociedad al momento de usar los diferentes instrumentos financieros.

Por el mismo camino Arregui et al. (2020), consideran otras subcategorías, que en la presente investigación son tomadas como indicadores de esta subcategoría. Indicador uno educación financiera, como el paquete de acciones que se consideran necesarias para que la sociedad obtenga aptitudes y habilidades que les facilite mejorar, planificar y administrar las finanzas personales.

Tsouli (2022), manifiesta que la inclusión financiera como, un instrumento importante para poder enfrentar la pobreza y del mismo modo promover el crecimiento de las naciones. Así mismo señala que los servicios financieros formales son: el ahorro, los créditos, los servicios de remesas y los seguros.

Dentro de sus bases teóricas Tsouli (2022), considera a la subcategoría uno: penetración, como la responsable de incluir a todos los individuos de una sociedad al sistema financiero, es decir representa la posibilidad que tienen los usuarios de utilizar el sistema financiero.

Así mismo, dentro de sus bases teóricas Tsouli (2022), considera a la subcategoría dos: uso, la identifica como la responsable de conocer por que la sociedad no utiliza los sistemas financieros, así mismo identifica las principales causas de que este indicador se vea afectado, entre los más resaltantes son: la distancia de las sucursales bancarias, las malas experiencias y los costos muy elevados.

Roa (2013), precisa a la inclusión financiera como, el uso de los servicios de manera óptima y responsable, considerando costos que le favorezcan a la sociedad como al proveedor, así mismo tiene por finalidad que los segmentos de la población más excluida sean incluidos en el mercado financiero formal.

Dentro de sus bases teóricas Roa (2013), considera a la subcategoría uno: acceso, como el mecanismo que permite encontrar diferentes rutas para que los servicios financieros sean dirigidos a todos niveles de la sociedad que aún no han sido incluidos.

Así mismo, dentro de sus bases teóricas Roa (2013), considera a la subcategoría dos: uso, como la responsable de fomentar el uso de manera permanente los servicios bancarios, así mismo busca mejorar el nivel de profundidad de los mismos.

Por el mismo camino, este autor considera indicadores para esta subcategoría como: número de personas que usan los servicios, seguros y pagos, así como la permanencia y frecuencia del uso.

También, dentro de sus bases teóricas Roa (2013), considera a la subcategoría tres: calidad, como la encargada de evaluar si los diferentes servicios financieros se ajustan a las necesidades de la población, así mismo verifica si estos productos consideran las necesidades que pueden tener los usuarios.

Por el mismo camino, este autor, considera algunos indicadores para esta subcategoría como ejemplo: protección al consumidor, educación financiera, regulación y supervisión de los productos.

Bancadelasoportunidades (2018), precisa, a la inclusión financiera como método que permite cuantificar los niveles de acceso, uso y calidad. Así mismo es la responsable de evaluar el impacto que generan los servicios financieros en el bienestar de la sociedad.

Dentro de sus bases teóricas Bancadelasoportunidades (2018), considera a la subcategoría uno: acceso, como la responsable de evaluar la capacidad que tiene la sociedad para utilizar los diferentes instrumentos financieros formales.

Así mismo, dentro de sus bases teóricas Bancadelasoportunidades (2018), considera a la subcategoría dos: uso, como la responsable de evaluar la profundidad y permanencia en el uso que se le da a los servicios financieros, así

mismo busca calcular la frecuencia y duración que se le brinda a la utilización de estos servicios.

También, dentro de sus bases teóricas Bancadelasportunidades (2018), consideran a la subcategoría tres: calidad, la responsable de evaluar la clase de productos y servicios ofertados en el mercado considerando las necesidades y percepción de la sociedad.

Banco Mundial (2022), define a la inclusión financiera como, el acceso que puede tener la sociedad y las empresas, a los diferentes productos financieros útiles y sobre todo accesibles que satisfagan las necesidades. Así mismo especifica que estos productos son: pagos, ahorro, créditos y seguros.

Dentro de sus bases teóricas Banco Mundial (2022), consideran a la subcategoría uno: acceso, como el medio que brinda facilidad en la vida cotidiana, así mismo se entiende que es la responsable de planificar diferentes objetivos a medianos y largo plazo.

Así mismo se ha evidencia que a nivel mundial existen diferentes bases teóricas de esta variable de estudio. La definición de este término depende mucho de la realidad y necesidades de cada país. Es por ello que para poder complementar un poco mejor esta variable de investigación se ha buscado algunas conceptualizaciones de diferentes puntos a nivel mundial.

En los países del continente asiático, viven en una sociedad con tecnología más avanzada, hasta de primera calidad, sin embargo, esto no significa que el concepto inclusión financiera sea ajeno a su realidad. Ellos tienen objetivos un poco más orientados al avance tecnológico cuando se habla de esta variable de estudio.

Según Zhang et al. (2023), definen la inclusión financiera como una metodología crucial para el crecimiento económico, ya que con la velocidad de las tecnologías digitales como: 5G, la inteligencia artificial, los metadatos en la nube, se mejoran los productos financieros como elemento clave para la economía moderna. En este país, en la actualidad se está hablando de inclusión financiera digital, y se basan en tres dimensiones que son la amplitud de cobertura, la profundidad del uso y el nivel de digitalización.

También, Zhou et al. (2023), afirman que la inclusión financiera digital se entiende como la nueva área de la inclusión, para poder realizar los diferentes servicios financieros a través de las tecnologías digitales en la población,

reduciendo barreras de distancia y superando las zonas donde la banca tradicional no ha llegado. utilizando esta definición y por el mismo camino, se evidencia que el uso de las tecnologías modernas, juegan un papel importante en el desarrollo de esta variable.

Así mismo Chen et al. (2018), definen a la inclusión financiera como un medio para agregar a la sociedad con bajo capital en el sistema financiero, esto gracias a las tecnologías modernas que facilitan estos mecanismos de inclusión. Se evidencia que las necesidades de este país son muy distintas a las de América, sin embargo, no escapa a la necesidad de usarla como herramienta de progreso.

Con el mismo enfoque Baber (2021), menciona que la inclusión financiera es un instrumento para lograr el mejor desarrollo del milenio, ya que por medio de ella se puede eliminar la pobreza y ayudar a la comunidad a salir de la muy conocida trampa de la pobreza.

Por el mismo camino, si bien es cierto que el Banco Mundial, tiene su concepto de inclusión financiera en su portal, sus investigadores también hacen su definición a esta herramienta de progreso. Y no necesariamente debe incluir variables en su definición.

Demirguc-Kunt et al. (2018), conceptualizan a esta variable como un mecanismo o medio para que las personas adquieran el beneficio de poder guardar su dinero y tener el control de ello, así como también incrementa la posibilidad de acceder a un crédito. También ayuda a que las personas sean capaces de llevar un mejor control de sus finanzas para así tener una visión más completa financieramente hablando.

Cabe mencionar que, la inclusión financiera también adopta definiciones no orientadas por sus cualidades, sino por el tipo de persona al cual está dirigido a incluir o pretende beneficiar.

Ozili (2020), define por inclusión financiera como el instrumento o mecanismo que brinda oportunidades y beneficios para la población más excluida, en particular a las mujeres y personas adultas mayores de los países. Bajo esta premisa se aclara que la inclusión financiera está orientada a apoyar el acceso al sector más vulnerable de una nación, tomando como criterios que: sean de bajos recursos económicos, sean mujeres, fomentando así la inclusión por género, misma que

desde hace algunos años está tomando un mayor grado de importancia en la nación. Pero sobre todo que sean incluidos en el sistema financiero.

Así mismo Damrah et al. (2023), precisan a la inclusión financiera como el factor que brinda estabilidad bancaria en una sociedad. Ello, gracias a las personas o empresas adquirentes de préstamos y a los ahorristas, generando así un ciclo que favorece a la actividad económica del mercado financiero.

Por el mismo camino Chipunza y Fanta (2023), afirman que es reconocida como un mecanismo para bajar los niveles de vulnerabilidad financiera. Ello debido a que, mediante los ahorros, se generan ingresos que ayudan a solventar los gastos que se presentan en la vida, más aún cuando se pierden los principales canales de ingresos de las personas.

En el continente africano se evidencian otras necesidades como prioridades de sus gobiernos, al existir un mayor grado de pobreza en esta parte del mundo el concepto de inclusión financiera también abarca algunos términos como los de necesidades principales para la población. Un ejemplo particular es el país en Tanzania los autores hacen mención a pilares como alimentos, agua o viviendas.

Kaliba et al. (2023), mencionan que la inclusión financiera, sirve para otorgar acceso a los servicios financieros a la población y así mejorar sus niveles de pobreza, así mismo, fortalece a las familias, y a la sociedad para abastecer y cumplir con sus necesidades básicas como: alimentos, agua, vivienda, educación y salud. Por el mismo escenario, en los países con mayor índice de pobreza donde se evidencia un alto nivel de desigualdad, y un menor grado de educación.

Banerjee et al. (2023), afirma que, la inclusión financiera además de incluir la sociedad en el sistema financiero, también se representa como el impacto directo que altera la salud en la sociedad. Esto es debido a la falta de educación financiera que se evidencia en la población, misma que se representa, por la subcategoría calidad, en base a esta idea, las personas y los hogares pueden tomar malas decisiones financieras, afectando directamente las consecuencias en su salud.

Es por ello la importancia del análisis que tiene esta variable de investigación. En América latina resaltan algunos investigadores, que la inclusión financiera está orientada a ayudar a las micro empresa, fomentando el uso y

acceso de los servicios financieros, con el fin de avanzar en la formalización de estas entidades.

Urueña et al. (2023), definen esta variable como la herramienta que permite combatir las restricciones de crecimiento de las MIPYMES, en particular en los países con ingresos económicos bajos hasta medianos incrementando así la formalización de los gobiernos. La inclusión financiera a pesar de ser de gran importancia para los gobiernos, la realidad y necesidades de su población son vistas según el investigador.

Carvajal (2018), afirma que esta variable es definida, como el producto de la evolución de experiencias aprendidas a nivel mundial, que conlleva a la provisión y uso de instrumentos financieros a la población más vulnerable como a las empresas y negocios informales sin descuidar el acceso de estos productos en la población y a su vez facilitando la relación de las instituciones financieras.

Así mismo Priale (2019), considera que la inclusión financiera resulta ser una herramienta con metodología que ayuda a evaluar cómo ha evolucionado el desarrollo de una economía. Bajo las diferentes conceptualizaciones podemos afirmar que la inclusión financiera sirve para fomentar la estabilidad financiera de la sociedad y además puede ayudar a mejorar en los niveles de salud y vida haciendo uso correcto de ella.

Por otro lado, para la presente investigación es de suma importancia saber definir el concepto de las buenas prácticas.

Según Roman (2019), las buenas prácticas se conceptualizan como la percepción de vivencias significativas y específicas de las personas, que a su vez son el resultado de factores personales e institucionales y que implican el conocimiento de cómo se hace alguna función específica.

Así mismo resulta apropiado su debida identificación y descripción de las mismas en esta investigación debido a que los entrevistados tienen una práctica recurrente y observación constante de cómo son los procesos en temas de acceso, uso y calidad de las gestiones correspondientes a la inclusión financiera de su entidad a cargo.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Esta investigación según su finalidad, correspondió al tipo básica o pura porque su finalidad fue incrementar el conocimiento que se tiene de la variable de estudio, así mismo tiene la intención, que la información sirva para otros investigadores en el futuro. Así mismo, pretende impulsar investigaciones de la misma índole.

Este tipo de investigación pura o básica, tiene la motivación en fomentar nuevo conocimiento, su motivación es pura curiosidad, así mismo puede servir de cimiento hacia otras investigaciones, no está interesada por algún objetivo crematístico (Ñaupas et al., 2018).

Es de nivel descriptivo porque tuvo como finalidad recopilar datos de funcionarios y por medio de entrevistas, describir cómo se realizan las buenas prácticas de inclusión financiera en el distrito de Paiján, tomando como criterios principales que son instituciones financieras del mismo rubro.

Este tipo de investigación se fundamenta en buscar datos e información en personas e instituciones similares para responder a preguntas para describir una realidad, su objetivo primordial es recoger información de personas agentes e instituciones (Ñaupas et al., 2018).

Tuvo un diseño no experimental, porque no hubo manipulación alguna de la variable de estudio, la información ha sido tomada tal y como es percibida en un solo momento de la entrevista, sin haber sufrido cambio o manipulación por parte del investigador.

En este tipo de investigación, no existe evidencia de estímulos experimentales para someter a la variable de estudio, por lo general los sujetos de análisis son estudiados sin modificar ninguna situación, así mismo el tiempo en que se realizan es su principal diferencia (Gonzales, 2020).

Así mismo, por su temporalidad, esta investigación fue de corte transversal o transaccional y ello debido a que la recopilación de datos por medio de la entrevista ha sido tomada en un solo momento en cada una de las entidades seleccionadas. Los diseños no experimentales, se basan en el tiempo que durará la recopilación de los datos, es un análisis simple con aplicación de técnicas como

encuestas o entrevistas realizadas en una sola oportunidad (Hernández et al., 2018).

Además, tuvo un enfoque cualitativo, debido a que el análisis de los hechos se basó en cómo los entrevistados interpretan o perciben las experiencias que viven en la realidad en su jornada laboral, y por ello, no necesariamente debe ser enumerada, cabe mencionar que las percepciones de los sujetos van de la mano con los objetivos de la presente investigación.

En el enfoque cualitativo el investigador reconoce que tiene la capacidad para acercarse a la realidad y a los entrevistados para entender sus perspectivas o vivencias para interpretar la realidad, permite conocer fenómenos educativos con sentido enfocado en ámbito social (Valle et al., 2022).

Así mismo, el diseño de la presente investigación, utilizó como método a la investigación - acción, debido a que la variable se considera de carácter social, la información para la elaboración de los resultados y conclusiones radica en respuestas facilitadas por sujetos voluntarios que para la presente investigación son idóneos por el conocimiento que tiene de la variable de estudio.

Este método de investigación – acción, es el único que admite a personas como objetos de estudio, de los cuales se intenta entender y analizar el fenómeno social desde la perspectiva de los participantes, así mismo a estos participantes se les denomina “actores” (Hernández et al., 2018).

3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

La categoría del estudio fue tomada de la realidad problemática que el investigador, ha creído necesario estudiar en su investigación, según la necesidad observada en la localidad. Así mismo, las subcategorías fueron tomadas de la definición conceptual de la variable de estudio, como de los objetivos que han sido planteados en esta investigación.

Definición conceptual Inclusión Financiera

Araque et al. (2019), la definen como “el mejoramiento del acceso a servicios financieros, se la asocia con la prestación de servicios de calidad que satisfagan las necesidades de los socios y se la comprende como el uso de los servicios financieros, Asimismo, se la entiende como la capacitación y educación en temas financieros.” (p. 24).

Definición operacional Inclusión Financiera

Es una metodología que permite identificar y describir cómo las personas y diversos grupos sociales pueden acceder a los diversos servicios financieros tomando en cuenta el uso adecuado de ellos dentro de parámetros como: la finalidad, medios y frecuencia de su utilidad, sin descuidar los niveles de calidad que comprenden la educación y protección correspondientes de los usuarios.

Tabla 1

Matriz de categorización apriorística

Categorías	Subcategorías
Inclusión Financiera	Acceso
	Uso
	Calidad

Nota. Subcategorías de la variable en estudio. Fuente: Categorías tomadas de Araque et al., (2019).

Tabla 2

Operacionalización de las subcategorías

Categoría	Subcategoría	Índices
Inclusión Financiera	Acceso:	Ahorros
		Seguros
		Financiamientos
		Pagos
	Uso:	Empresas
		Migrantes
		Receptores de remesas
		Grupos vulnerables
	Calidad:	Igualdad de género
		Pagos y modalidades
		Frecuencia
		Permanencia
		Educación financiera
	Conducta del mercado	
	Transparencia	

Nota. Índices mostrados por cada subcategoría. Fuente: Los datos fueron tomados en base a la revisión de la bibliografía.

Índices

Para la presente investigación se utilizó los siguientes índices según tabla N°3, cabe mencionar que cada índice está debidamente sustentado con uno a varios autores que respaldan esta elaboración, así mismo se identifica un primer grupo donde se visualizan a los productos financieros que la población debe acceder, a un segundo grupo que corresponde a los grupos sociales a los cuales se les debe considerar. Así mismo respecto a los índices de uso y calidad se consideró según la información que los autores recomiendan

Tabla 3

Índices de la investigación

Autor	Teoría	Índice
Grados (2022).	Se debe fomentar el acceso de los productos	Ahorro
Sela et al., (2020).	Los niveles de inclusión se incrementan con los productos financieros	Seguros
Martínez et al., (2022).	Los instrumentos financieros son la clave	Pagos
López y Urquía (2023).	Los créditos y microcréditos ayudan a la población.	Financiamiento
Pérez y Titelman (2018).	Las empresas deben ser incluidas.	Empresas
Aldasoro (2020).	Los migrantes deben ser incluidos.	Migrantes
Aldasoro (2020).	Los receptores de remesas deben ser incluidos.	Receptores de remesas
Gálvez (2021).	Debe haber más productos financieros para personas con discapacidad	Grupos Vulnerables

Díaz (2018).	Debe haber mayor énfasis en beneficios de inclusión hacia las mujeres.	Igualdad de Género
Núñez y Sifuentes (2019).	El uso de las nuevas tecnologías fomenta la inclusión	Pagos y modalidades
Araque Jaramillo et al., (2019).	Los servicios financieros deben ser usados con frecuencia y uso.	Frecuencia y uso
Bancadelasoportunidades (2018).	La dimensión uso se encarga de velar por la permanencia de los productos	Permanencia
Arregui et al., (2020).	La educación financiera ayuda a tomar decisiones	Educación Financiera
Damrah et al., (2023).	La protección al consumidor fomenta la calidad	Conducta del mercado
ENIF (2015).	Los servicios deben contar con un plan de transparencia	Transparencia de información

Nota. Se muestra como cada índice de la investigación ha sido estudiado por diversos autores. Fuente: cada índice tiene una columna de autor según la bibliografía.

3.3 Escenario de estudio

El escenario tuvo lugar en el departamento de La Libertad, Provincia de Ascope, Distrito de la Paiján, que, por su condición de zona distante de su provincia, no tiene presencia de oficinas financieras por parte de bancos privados. Es por ello que para la presente investigación se ha creído conveniente realizar las entrevistas en cuatro instituciones financieras entre un Banco, una caja rural de ahorro y crédito, una Edpyme, y una cooperativa de ahorro y crédito. Mismas que operan en este distrito con una oficina en físico. Cada una de las entrevistas se realizó en cada oficina por separado y en fechas distintas según disponibilidad de los entrevistados.

3.4 Participantes

Los participantes o informantes de esta investigación fueron, los administradores de las entidades financieras o quienes cumplen con sus funciones. Que por sus roles de trabajo conocen el desarrollo de los procedimientos que involucran en el ámbito de inclusión financiera correspondiente a cada una de sus entidades a cargo. Así mismo se ha seleccionado este perfil como criterio de inclusión, porque para obtener ese cargo se necesita años de experiencia y mayor nivel de responsabilidad en el ejercicio de sus funciones, lo que enriquecerá el desarrollo de esta investigación. Por otro lado, se ha tomado como criterios de exclusión, que sean entidades debidamente supervisadas por la SBS y que cumplan con colgar sus estados financieros de manera transparente. Y por parte de los entrevistados que opten por el compromiso de manera voluntaria.

Tabla 4

Personal entrevistado

N	Entidad	Cargo	Sexo	Años Experiencia	Situación Laboral	Grado de Estudio
E1	Banco	Administrador	Masculino	8 años	Indeterminado	Superior
E2	Edpyme	Administrador	Masculino	9 años	Indeterminado	Superior
E3	Caja Rural	Administrador	Masculino	8 años	Indeterminado	Superior
E4	Cooperativa	Gerente	Femenino	20 años	Indeterminado	Superior

Nota. Se muestra quienes serán los entrevistados de cada institución seleccionada.

Fuente: información brindada por cada administrador.

Del mismo modo el muestreo en esta investigación ha sido tomado de manera no probabilística e intencionada, a tal punto de afirmar que los entrevistados, son voluntarios. Ya que por medio de este tipo de selección se puede seleccionar personal con criterios de selección a criterio del investigador y así reducir la muestra oportunamente a estos casos.

En este tipo de investigación la muestra es no probabilística y hasta es voluntaria, así mismo, se considera un grupo de individuos o sujetos que han sido

elegidos por medio de criterios de inclusión y exclusión que sean coherentes con los objetivos de la investigación (Valle et al., 2022).

3.5 Técnicas Instrumentos de recolección de datos

Las técnicas que se utilizaron fueron el análisis documental y la entrevista semi estructuradas. El análisis documental ayudó a establecer los índices según las recomendaciones de los diversos autores revisados en el marco teórico, por otro lado, las entrevistas semi estructuradas, se emplearon en cada uno de los administradores y fueron de tipo para poder facilitar la flexibilidad de las respuestas.

Las entrevistas, permiten interrogar sobre problemas de interés para la investigación, este tipo de entrevistas (semi estructurada), permite al investigador reformular las preguntas para aclarar ideas a las respuestas obtenidas (Valle et al., 2022).

Cabe mencionar que siguiendo las recomendaciones las preguntas han sido diseñadas para obtener la información necesaria según los objetivos formulados en esta investigación, así mismo, se diseñó una guía de entrevista para poder formular un protocolo a las respuestas obtenidas y así obtener un mejor análisis de los resultados. Por el mismo camino las entrevistas fueron grabadas en audio para posteriormente ser transcritas en esta investigación. Así mismo, las preguntas fueron formuladas en base a las categorías e indicadores, y tienen sustento en la revisión de la documentación con su respectiva bibliografía.

3.6 Procedimiento

El procedimiento para el inicio de esta investigación ha sido detallado en la realidad problemática; posteriormente se ha seleccionado a los cuatro entrevistados responsables de cada entidad financiera. Cabe mencionar que, a pesar de haber algunas otras entidades en el distrito, se tomaron criterios de inclusión y exclusión para las entidades, la principal es que todas las entidades sean financieras reguladas por la SBS, para así tomar criterios homologados de control. Según criterio del investigador.

Así mismo por parte de los entrevistados se tomaron criterios como el cargo que ejerce en la oficina a entrevistar, años de experiencia, pero sobre todo ha sido seleccionado por mostrar intención voluntaria de apoyar en la presente investigación.

Una vez definidos los entrevistados, se procedió a realizar la programación de las entrevistas según la disponibilidad de cada entrevistado para no interrumpir las sus funciones laborales.

En el momento de realizar las entrevistas semi estructuradas, de manera individual, todos los entrevistados tuvieron el debido conocimiento, así como facilitaron el consentimiento para la realización de esta investigación. Misma que fue grabada para posteriormente ser transcrita en esta investigación.

Cabe mencionar que todas las preguntas tienen una relación directa entre categorías y subcategorías para así enriquecer los resultados que se pudieron obtener de estas citas.

3.7 Rigor científico

Esta investigación tiene su sustento científico en el uso apropiado de la metodología de la información, misma que para formular la idea del proyecto se utilizó una gran variedad de autores que dominan la variable de estudio, así como de artículos científicos de alto impacto en la sociedad. Cabe mencionar que para un mejor contexto de rigor científico se utilizó algunos criterios de medición para resaltar la calidad de la presente investigación.

En temas de credibilidad, los entrevistados son sujetos que conocen muy bien la variable de estudio, al trabajar como administradores de oficinas. Son las personas idóneas para poder describir bajo sus percepciones como se realizan las buenas prácticas de inclusión financiera en sus diferentes subcategorías e indicadores.

En temas de transferibilidad, en el territorio peruano, aún no existe investigación similar hasta la fecha del presente estudio. Lo que enriquece la posibilidad de poder profundizar más investigaciones similares tomadas bajo diferentes magnitudes. Como ejemplo entre bancos, entre cajas municipales, entre las regiones de ámbito nacional o según tomen criterios los futuros investigadores.

En temas de dependencia, la variable de estudio tiene diferentes formas de ser conceptualizada, ello según las necesidades de cada país. Para efectos de la categorización en la presente investigación se tomó en cuenta investigaciones del ámbito de América latina y el caribe. Mismas que se adecuan a la realidad nacional según la revisión de la documentación.

En tema de conformabilidad, en la presente investigación para definir el camino a seleccionar los indicadores, se realizó un análisis de los general a lo particular mirando realidades a otros países hasta llegar a la realidad local, mediante el uso adecuado de la documentación usando investigaciones cualitativas, se llegó a optar por los indicadores señalados. Mismos que de seguir alguna otra investigación futura, se evidenciaron indicadores e instrumentos similares para su desarrollo.

3.8 Métodos de análisis de datos

La presente investigación cualitativa, descriptiva, para poder ordenar la información y posteriormente analizarla y procesarla utilizó las categorías y subcategorías como herramienta de análisis.

Las categorías, por lo general aparecen en las preguntas de la investigación, y se ajustan conforme al avance del estudio, adquiriendo un carácter de manera conceptual, ello debido a que recogen aspectos teóricos para poder formular el diseño del instrumento (Valle et al., 2022).

Por otro lado, también se emplearon métodos de triangulación para realizar el análisis de los datos, ello debido a que la información para el análisis de los datos proviene de más de una fuente o sujeto, así mismo, permite que los datos sean validados de manera correcta.

La triangulación es un método o técnica que permite brindar a las investigaciones un mayor grado de fiabilidad en los resultados que se obtienen, permitiendo a los investigadores cruzar información de más de una fuente, así mismo su necesidad surge a través de los instrumentos cualitativos (Charres et al., 2018).

Así mismo, se complementará se realizó, un análisis minucioso con ayuda del software Atlas. Ti para brindar un mayor respaldo a la representación conceptual de la variable inclusión financiera, buscando las mejores opciones según fueron opciones en el análisis exploratorio del software.

3.9 Aspectos éticos

En la presente investigación para lograr un rol eficiente en el ámbito de la investigación, se cumplió con realizar algunos pasos vitales respecto a la ética profesional, así mismo, se cree oportuno mencionar la originalidad del estudio basada en la revisión de la documentación y entrevistas con el objetivo de garantizar su genuinidad y la veracidad de los datos.

Con respecto al consentimiento informado, todos los participantes de la entrevista apoyaron la investigación de manera voluntaria, brindando su consentimiento al momento de la entrevista y estando de acuerdo con el fin de esta investigación.

Con respecto a confidencialidad, la información obtenida será única y exclusivamente para fines de investigación la cual tiene por fin describir únicamente las buenas prácticas de inclusión financiera, en base a ello se les informó la seguridad, defensa y protección de sus datos.

Con respecto a los derechos humanos, los participantes en su totalidad están interviniendo de manera voluntaria, respetando su decisión en todas las respuestas que puedan facilitar de ahí la importancia en que la entrevista sea semiestructurada.

Con respecto a la integridad científica, esta investigación tiene por finalidad emitir un resultado que favorezca el conocimiento de buenas prácticas de inclusión financiera por los intermediarios financieros del distrito de Viajan.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Objetivo 1. Identificar y Describir cómo se desarrollan las buenas prácticas de inclusión financiera respecto a la subcategoría acceso, en las cuatro instituciones financieras en el distrito de Paiján 2023.

Pregunta: ¿De qué manera se desarrolla el proceso de acceso a cuentas de ahorros en la institución donde usted labora?

Tabla 5

Respuestas de los entrevistados para la subcategoría acceso con el índice ahorro.

E1	E2	E3	E4
Si	No	No	Si
Nosotros solo pedimos el documento que corresponda a la apertura de la cuenta, cabe mencionar que el cliente debe ser mayor de edad.	Nosotros por ser Edpyme a las normas legales podemos realizar aperturas de cuenta.	Por ahora la oficina de Edpyme es informativa, por lo cual no podemos hacer aperturas de cuenta.	Podemos hacer las aperturas siempre que sean socios de nuestra cooperativa, además los aportes de los socios también son parte del patrimonio de ellos.

Nota. Se muestra la información correspondiente a las entrevistas, con relación a la subcategoría acceso e índice ahorro. Fuente: Administradores entrevistados de las entidades financieras.

Se verificó, de las cuatro instituciones, la población de Paiján, puede realizar apertura de cuentas en solo dos de ellas es decir el 50% de las instituciones entrevistadas facilitan el acceso a las cuentas de ahorro en el distrito de Paiján. Cabe mencionar que, en la cooperativa para acceder a una cuenta, el cliente debe inscribirse primero como socio y desde ahí empezará a pagar aportes mensuales, mismos que le serán devueltos cuando decida ya no pertenecer a dicha cooperativa. Por lo que la entrevistada afirma que los aportes también forman parte del patrimonio del socio y por ende también es una forma de ahorrar.

Por lo descrito, se identificó y describió, de qué manera las instituciones analizadas, brindan acceso a las cuentas de ahorro en el distrito de Paiján.

Pregunta: ¿De qué manera se desarrolla el proceso de acceso a los diversos seguros en la institución donde usted labora?

Tabla 6

Respuestas de los entrevistados para la subcategoría acceso con índice seguros.

E1	E2	E3	E4
Si	Si	Si	Si
Contamos con diversos seguros, en las cuentas de ahorro el que te protege contra robos, el seguro de sepelio, y el seguro oncológico, en los préstamos el seguro desgravamen y de cuota protegida.	Contamos con seguro desgravamen que es por ley, pero también ofrecemos en los créditos un micro seguro que consiste en un sepelio para el beneficiario que el cliente elija.	Contamos con dos seguros, primero que es por ley en el préstamo, y un segundo opcional que se denomina plan de protección integral que abarca un conjunto de beneficios como sepelio o incendios.	Por el momento contamos con el seguro desgravamen en los créditos y a nuestros socios con sus aportes al día también tienen un derecho a un beneficio por sepelio, pero este solo se aplica si el socio fallece.

Nota. Se muestra la información correspondiente a las entrevistas, con relación a la subcategoría acceso e índice seguros. Fuente: Administradores entrevistados de las entidades financieras.

Se verificó, que todas las instituciones ofrecen diferentes seguros según las políticas de cada entidad, cabe mencionar que el 100% de los entrevistados coinciden que los seguros se dan en los financiamientos que tienen con sus clientes, a excepción del entrevistado E1, que nos manifiesta que en las cuentas de ahorro también tienen seguros para ofrecer a sus clientes.

Por lo descrito, se identificó y describió, de qué manera las instituciones analizadas, brindan acceso a los seguros en el distrito de Paiján.

Pregunta: ¿De qué manera se desarrolla el proceso de acceso a los diversos financiamientos en la institución donde usted labora?

Tabla 7

Respuestas de los entrevistados para la subcategoría acceso con índice financiamientos.

E1	E2	E3	E4
Si	Si	Si	Si
Facilitamos los créditos solo para las personas dependientes que trabajan en el sector público y pensionistas, pero que reciban sus sueldos o pensiones con nosotros.	Le facilitamos créditos a toda la ciudad, bien sean dependientes, independientes, siempre que justifique ingresos buscamos un crédito a su medida.	Le facilitamos créditos a todas las personas dependientes o independientes que previa evaluación crediticia de un analista.	Por ser cooperativa, primero deben ser socios, posteriormente previa evaluación facilitamos créditos a dependientes e independientes.

Nota. Se muestra la información correspondiente a las entrevistas, con relación a la subcategoría acceso e índice financiamientos. Fuente: Administradores entrevistados de las entidades financieras.

Se verificó, que todas las instituciones facilitan créditos o financiamientos en el distrito de Paiján. Cabe mencionar E1 solo brinda financiamientos o créditos a personas dependientes del sector público y que cobren su sueldo en esa entidad, Por otro lado, las instituciones de E2, E3, E4 brindan acceso a todas las personas dependientes o independientes previa evaluación crediticia. Cabe mencionar que, en resumen, el 100% de las instituciones brindan acceso a los financiamientos en el distrito de Paiján.

Por lo descrito, se identificó y describió, de qué manera las instituciones analizadas, brindan acceso a los financiamientos en el distrito de Paiján.

Pregunta: ¿De qué manera se desarrolla el proceso de acceso a los diversos pagos en la institución donde usted labora?

Tabla 8

Respuestas de los entrevistados para la subcategoría acceso con índice pagos.

E1	E2	E3	E4
Si	Si	Si	Si
Les facilitamos, nuestras oficinas, la app del banco, el ATM de nuestras sucursales, así mismo desde la misma página también se puede realizar pagos.	Nuestros clientes tienen las ventanillas, también pueden pagar por agentes BBVA, BCP, Globocast, Kasnet, y en caso el cliente lo pida tenemos una cuenta en el Banco de la Nación.	Como somos agencia informativa, nuestros pagos los percibimos por medio de los agentes de otros bancos como el Banco de la Nación, BCP, Escotiabank.	Ponemos a disposición las ventanillas de la oficina, y una cuenta que tenemos en el Banco de la Nación, para que realicen los pagos de sus préstamos.

Nota. Se muestra la información correspondiente a las entrevistas, con relación a la subcategoría acceso e índice pagos. Fuente: Administradores entrevistados de las entidades financieras.

Se verificó, que todas las instituciones realizan diferentes medios para que sus clientes puedan realizar los pagos de diferentes servicios, así mismo se puede observar que tanto E2, E3, E4 utilizan cuentas en el Banco de la nación para el cobro o pago de sus créditos.

Por lo descrito, se identificó y describió, de qué manera las instituciones analizadas, brindan acceso a los diferentes pagos en el distrito de Paiján.

Pregunta: ¿De qué manera se desarrolla el proceso de acceso a los servicios financieros para las empresas, en la institución donde usted labora?

Tabla 9

Respuestas de los entrevistados para la subcategoría acceso con índice empresas.

E1	E2	E3	E4
Si	Si	No	No
Facilitamos acceso a cuentas de ahorro y corrientes para las empresas, para lo cual deben presentar partida de constitución, vigencia de poder, ficha ruc.	Solo empresas formales, y brindamos acceso a préstamos, se les pide DNI del representante, partida de constitución de la empresa, vigencia de poder y ficha ruc.	En Paiján nuestra oficina tiene rol informativo, por lo cual no brindamos accesos a nuestros servicios a las empresas por ahora.	En nuestra entidad, por los estatutos, no brindamos acceso a las empresas por ahora.

Nota. Se muestra la información correspondiente a las entrevistas, con relación a la subcategoría acceso e índice empresas. Fuente: Administradores entrevistados de las entidades financieras.

En temas de acceso, para las empresas se verificó que E1, les facilita el acceso a las empresas en temas de cuentas de ahorro y cuentas corrientes según la necesidad de los clientes; por otro lado, en este distrito, en temas de financiamientos las empresas deben optar por E2, ello debido a que E3 y E4 no brindan acceso de ninguna índole por el momento para las empresas.

Por lo descrito, se identificó y describió, de qué manera las instituciones analizadas, brindan acceso a las empresas en el distrito de Paiján.

Pregunta: ¿De qué manera se desarrolla el proceso de acceso a los servicios financieros para los migrantes, en la institución donde usted labora?

Tabla 10

Respuestas de los entrevistados para la subcategoría acceso con índice de migrantes.

E1	E2	E3	E4
Si	Si	No	No
Depende de la gestión, algunas operaciones validamos con permiso temporal que se les otorga en Perú, y para otros carnet de extranjería o pasaporte.	Solo brindamos acceso para los extranjeros, en temas de crédito, para lo cual solo les atiende únicamente con el carnet de extranjería.	Solo atendemos por el momento a clientes de nacionalidad peruana.	Por el momento solo atendemos a clientes de nacionalidad peruana.

Nota. Se muestra la información correspondiente a las entrevistas, con relación a la subcategoría acceso e índice migrantes. Fuente: Administradores entrevistados de las entidades financieras.

En temas de acceso, para los migrantes se verificó, que E1, le facilita el acceso a este segmento en temas de servicios de cobro o pagos, y cuentas de ahorro; por otro lado, en este distrito, en temas de financiamientos los migrantes deben optar por E2 siempre que cumplan previa evaluación y cuenten con un carnet de extranjería, ello debido a que E3 y E4 no brindan acceso de ninguna índole por el momento para los migrantes.

Por lo descrito, se identificó y describió, de qué manera las instituciones analizadas brindan acceso a los migrantes en el distrito de Paiján.

Pregunta: ¿De qué manera se desarrolla el proceso de acceso a los servicios financieros para los receptores de remesas, en la institución donde usted labora?

Tabla 11

Respuestas de los entrevistados para la subcategoría acceso con índice receptores de remesas.

E1	E2	E3	E4
Si	Si	No	No
Para estas personas nosotros les brindamos acceso a sus remesas por medio de Moneygram, esto es para extranjeros como nacionales.	Para los receptores, nacionales, extranjeros, nosotros trabajamos por medio del Western Unión, para que puedan recibir sus remesas.	Por el momento no tenemos convenio con ninguna entidad para realizar estas operaciones.	Por el momento no tenemos estos servicios para nuestros clientes.

Nota. Se muestra la información correspondiente a las entrevistas, con relación a la subcategoría acceso e índice receptores de remesas. Fuente: Administradores entrevistados de las entidades financieras.

Se verificó, que E1, brinda acceso para los receptores de remesas por medio de la empresa Moneygram, y E2, brindan acceso a este segmento de la población por medio de la institución Western Unión. Así mismo E3 y E4, manifiestan que por el momento no cuentan con aplicaciones similares para atender a estos segmentos de la población.

Por lo descrito, se identificó y describió, de qué manera las instituciones analizadas, brindan acceso a los receptores de remesas en el distrito de Paiján.

Pregunta: ¿De qué manera se desarrolla el proceso de acceso a los servicios financieros para las personas inmersas en los grupos vulnerables en la institución donde usted labora?

Tabla 12

Respuestas de los entrevistados para la subcategoría acceso con índice grupos vulnerables.

E1	E2	E3	E4
Si	Si	Si	Si
Nosotros facilitamos el acceso a estos grupos de los programas sociales, como Juntos, Pensión 65, Contigo, así mismo brindamos la atención preferencial.	Por medio de la atención preferencial, personas con discapacidad, personas de la tercera edad siempre sustenten ingresos.	Por medio de la atención preferencial, personas con discapacidad, personas de la tercera edad siempre sustenten ingresos.	Siempre que sean socios, atendemos por medio de la atención preferencial. personas con discapacidad, personas de la tercera edad siempre sustenten ingresos.

Nota. Se muestra la información correspondiente a las entrevistas, con relación a la subcategoría acceso e índice grupos vulnerables. Fuente: Administradores entrevistados de las entidades financieras.

Este segmento tiene muchos puntos de vista según las opiniones de los entrevistados, cabe mencionar que todos los entrevistados coincidieron en atender a estos segmentos de la población, resaltado sobre ellos la ley preferencial, personas de la tercera edad y personas con alguna discapacidad. Pero, se verificó, que la entidad que representa E1, cumple un rol más inclusivo. Ello debido a la atención de los programas sociales cómo Pensión 65 (que es apoyo económico a los de extrema pobreza mayores de 65 años), Juntos (que es apoyo económico a

las familias en condición de pobreza), y también al programa Contigo (que es un apoyo económico a las personas con alguna discapacidad).

Por lo descrito, se identificó y describió, de qué manera las instituciones analizadas, brindan acceso a los grupos vulnerables en el distrito de Paiján.

Pregunta: ¿De qué manera se desarrolla el proceso de acceso a los servicios financieros para las mujeres en la institución donde usted labora?

Tabla 13

Respuestas de los entrevistados para la subcategoría acceso con índice de igualdad de género.

E1	E2	E3	E4
No	No	No	No
Por el momento, todos nuestros productos son sin distinción de género.	Esta entidad si tiene un producto exclusivo para mujeres, pero en Paiján aun no lo ofrecemos.	Por el momento, todos nuestros productos son sin distinción de género.	Por el momento, todos nuestros productos son sin distinción de género.

Nota. Se muestra la información correspondiente a las entrevistas, con relación a la subcategoría acceso e índice de igualdad de género. Fuente: Administradores entrevistados de las entidades financieras.

Se verificó que, en el distrito de Paiján, por el momento no se ofrece producto que se encuentre netamente dirigidos para fomentar la igualdad de género. Cabe mencionar en el entrevistado E2, manifiesta que su institución si cuenta con un producto inclusivo para este segmento de la población, pero hasta el momento no es ofrecido en esta sucursal y por ende en este distrito.

Por lo descrito, se describió, de qué manera las instituciones analizadas, no brindan acceso a las mujeres en el distrito de Paiján.

Objetivo 2. Identificar y Describir cómo se desarrollan las buenas prácticas de inclusión financiera respecto a la subcategoría uso, en las cuatro instituciones financieras en el distrito de Paiján 2023.

Pregunta: ¿De qué manera se fomenta el uso de las cuentas de ahorros en la institución donde usted labora?

Tabla 14

Respuestas de los entrevistados para la subcategoría uso con índice ahorro.

E1	E2	E3	E4
Si	No	No	Si
Por los canales alternos, como los agentes multired, cajeros automáticos, el APP, para que los clientes puedan hacer las operaciones de sus cuentas, así mismo ya se obviaron las comisiones por traslado de fondo.	Por el momento no podemos fomentar el uso de estos servicios por no contar con este producto.	Por el momento no podemos fomentar el uso de estos servicios por no contar con este producto.	Usamos una cuenta que tenemos en el Banco de la Nación, y por medio de un grupo de WhatsApp, nuestros clientes pueden certificar sus depósitos con nosotros.

Nota. Se muestra la información correspondiente a las entrevistas, con relación a la subcategoría uso e índice ahorro. Fuente: Administradores entrevistados de las entidades financieras.

Según los entrevistados, el uso de las cuentas de ahorro depende según sus cualidades y canales alternos.

E1: manifestó, que por temas de permanencia las cuentas de ahorro de esta entidad no cobran las comisiones por traslado de fondo. Por temas de frecuencia y modalidades de pagos, manifiesta que ofrecen sus canales alternos para el fomento del uso de sus cuentas.

E2: manifestó que, por temas de modalidades de pagos, facilitan sus depósitos en una cuenta que tiene el Banco de la Nación.

Por otro lado, E3 y E4 por el momento no facilitan uso a las cuentas de ahorro por no brindar acceso a estos servicios.

Por lo descrito, se identificó y describió, de qué manera las instituciones analizadas, fomentan el uso de las cuentas de ahorro en el distrito de Paiján.

Pregunta: ¿De qué manera se fomenta el uso de los diversos seguros en la institución donde usted labora?

Tabla 15

Respuestas de los entrevistados para la subcategoría uso con índice seguro.

E1	E2	E3	E4
Si	Si	Si	Si
Según el producto en las cuentas de ahorro, sus costos son accesibles, en los préstamos por su tiempo con el crédito, cabe mencionar que por ley el seguro desgravamen sale con un crédito, pero sobre todo por sus pagos, todos con cobrados de la cuenta de ahorro.	Por el costo del micro seguro es muy económico y puede ser de la mano con un crédito o manera optativa a petición del cliente y por su permanencia seguro desgravamen sale con los créditos.	Tenemos el seguro desgravamen que por defecto es por ley y es por permanencia hasta que liquide su deuda y por el costo el seguro opcional es muy económico.	El seguro desgravamen sale de la mano con los créditos, y el seguro de sepelio su uso depende de la decisión del cliente pues mientras sean socios y cumplan con su aporte ellos estarán asegurados.

Nota. Se muestra la información correspondiente a las entrevistas, con relación a la subcategoría uso e índice seguro. Fuente: Administradores entrevistados de las entidades financieras.

De acuerdo a los entrevistados, por temas de permanencia las cuatro instituciones coincidieron, que el seguro desgravamen va de la mano con la liquidación del crédito, así mismo tanto E1, E2, y E3 coinciden que sus bajos costos son un punto a favor para fomentar la permanencia de los seguros optativos. Así mismo, por las modalidades de pagos se evidenció, una notable diferencia con E1, debido a que el cobro de los seguros se realiza con un débito automático en las cuentas de ahorro. Por otro lado, E2 manifestó, que mayormente el seguro optativo se cobra con el crédito y E3 indicó que el seguro optativo es cobrado por única vez. Así mismo, E4 indicó, que el seguro de sepelio va de la mano con el aporte mensual de los socios.

Por lo descrito, se identificó y describió, de qué manera las instituciones analizadas, fomentan el uso de los seguros en el distrito de Paiján.

Pregunta: ¿De qué manera se fomenta el uso de los diversos financiamientos en la institución donde usted labora?

Tabla 16

Respuestas de los entrevistados para la subcategoría uso con índice financiamientos.

E1	E2	E3	E4
Si	Si	Si	Si
Ofrecemos según las fechas preferenciales, así mismo cuando se trata renovaciones pedimos que ya se haya cancelado el 5% del capital otorgado. Y todos los créditos son cobrados de manera automática de la cuenta.	Las renovaciones se dan para clientes nuevos con un pago del 50%, para clientes antiguos hasta un 30%, así mismo ofrecemos diferentes productos según el cliente el más económico ahora es el crédito rural, y los pagos se hacen por agentes BCP, BBVA y Kasnet.	Ofrecemos tasas bajas en época escolar, navidad y fiestas patrias, por otro lado, si el cliente desea renovación de su crédito solicitamos como requisito haber cancelado como mínimo el 50% del capital otorgado. Y se pagan en agentes con convenio.	Con ampliaciones o renovaciones, como mínimo el 50% del capital otorgado, y ofrecemos créditos campaña para socios que se encuentren en con aportes puntuales. Respecto a los pagos también se pueden hacer por medio de la cuenta en el Banco de la Nación.

Nota. Se muestra la información correspondiente a las entrevistas, con relación a la subcategoría uso e índice financiamientos. Fuente: Administradores entrevistados de las entidades financieras.

Según las respuestas se identificó, que todos usan como instrumento permanencia y frecuencia, las renovaciones y las tasas económicas, cabe mencionar que el E2 hizo hincapié en que ellos ofrecen o tienen una gran variedad de productos los cuales cada uno tiene tasas distintas acorde a los clientes.

Respecto a los pagos y modalidades el E1, manifestó, que la facilidad de los pagos se da por el débito automático.

El, E2, y E3 las modalidades de pagos se dan por las ventanillas y los agentes de otros bancos según el convenio que tengan.

El E4, manifestó, que los clientes también pueden depositar a la cuenta que la cooperativa tiene en el Banco de la Nación y ellos se encargan de validar su pago.

Por lo descrito, se identificó y describió, cómo las instituciones analizadas, fomentan el uso de los financiamientos en el distrito de Paiján.

Pregunta: ¿De qué manera se fomenta el uso de los diversos pagos en la institución donde usted labora?

Tabla 17

Respuestas de los entrevistados para la subcategoría uso con índice pagos.

E1	E2	E3	E4
Si	Si	Si	Si
Ponemos a disposición canales alternos, como Cajeros automáticos, y el portal web, la página para que los clientes realicen sus pagos en diferentes modalidades.	Tenemos los convenios con otras entidades que manejan para que los clientes puedan efectuar sus pagos por los medios de los agentes que manejan en el mercado.	Tenemos convenios con otras entidades como Banco Nación, BCP, Escotiabank. Por lo cual los clientes pueden realizar sus pagos bajo estas modalidades.	Por el momento los pagos se realizan en ventanilla y por medio de la cuenta que tenemos en el Banco de la Nación, esas son las únicas modalidades que tenemos por el momento.

Nota. Se muestra la información correspondiente a las entrevistas, con relación a la subcategoría uso e índice pagos. Fuente: Administradores entrevistados de las entidades financieras.

Se verificó, que respecto a esta subcategoría todas los entrevistados resaltaron, el uso de los pagos por la modalidad canales alternos cómo los agentes, bien sea de su propia entidad o de otra siempre que se tenga convenio.

Cabe mencionar que el E1, hizo mención a otras modalidades virtuales cómo la página de www.pagalo.com, la página web o portal web y el APP de esta entidad. Así mismo, el E4, mencionó, que cómo medida de pago adicional ellos resaltan la cuenta de ahorro que tienen con el Banco de la Nación.

Por lo descrito, se identificó y describió, de qué manera las instituciones analizadas, fomentan el uso de los pagos en el distrito de Paiján.

Pregunta: ¿De qué manera se fomenta el uso de los servicios financieros para las empresas, en la institución donde usted labora?

Tabla 18

Respuestas de los entrevistados para la subcategoría uso con índice empresa.

E1	E2	E3	E4
Si	Si	No	No
Facilitamos un usuario web, para que las empresas lleven un control de sus cuentas corrientes y así vean sus movimientos y saldos.	El uso de nuestros servicios está de la mano con nuestros servicios de préstamo, por lo cual siempre fomentamos las renovaciones de los financiamientos a estos clientes.	No atendemos por el momento a empresas en esta oficina.	No atendemos por el momento a empresas en esta oficina por nuestros estatutos.

Nota. Se muestra la información correspondiente a las entrevistas, con relación a la subcategoría uso e índice empresa. Fuente: Administradores entrevistados de las entidades financieras.

Se verificó, que E1, para las empresas brindan un soporte que les facilite el control de sus cuentas por medio de la página del banco facilitándoles un usuario y contraseña para el control de su cuenta. Así mismo E2, manifestó que el uso que

pueden fomentar está de la mano con los financiamientos por lo cual ellos mencionan las renovaciones cómo mecanismo de fomento de uso.

Por lo descrito, se identificó y describió, de qué manera las instituciones analizadas, fomentan el uso en las empresas en el distrito de Paiján.

Pregunta: ¿De qué manera se fomenta el uso de los servicios financieros para los migrantes, en la institución donde usted labora?

Tabla 19

Respuestas de los entrevistados para la subcategoría uso con índice migrante.

E1	E2	E3	E4
Si	Si	No	No
De dos maneras, el primero va de la mano con nuestros canales alternos, pueden realizar sus pagos por medio de nuestros agentes, y el segundo es para aquellos con una cuenta de ahorro, para ellos ponemos a disposición toda la tecnología del banco como el APP, el portal Web.	Para los migrantes que tienen carnet extranjero, ofrecemos modalidades de pagos que tenemos los financiamientos que témenos para ellos según la modalidad	No podemos fomentar el uso, porque no atendemos a este segmento de la población.	No podemos fomentar el uso, porque no atendemos a este segmento de la población.

Nota. Se muestra la información correspondiente a las entrevistas, con relación a la subcategoría uso e índice migrante. Fuente: Administradores entrevistados de las entidades financieras.

Respecto a este índice, tanto los entrevistados de E1 y E2 variaron su respuesta, según los productos que ellos ofrecen en el mercado.

E1, facilita el uso de los servicios por medio de las cuentas de ahorro y los canales que ellos manejan. Por otro lado, según E2 el uso de los productos va de la mano con los pagos de créditos o financiamientos, por lo cual ofrecen los agentes de otros bancos según los convenios que ellos manejan. Respecto a E3 y E4, por el momento no pueden facilitar uso para los migrantes por no otorgar acceso a los mismos.

Por lo descrito, se identificó y describió, de qué manera las instituciones analizadas, fomentan el uso en los migrantes en el distrito de Paiján.

Pregunta: ¿De qué manera se fomenta el uso de los servicios financieros para los receptores de remesas en la institución donde usted labora?

Tabla 20

Respuestas de los entrevistados para la subcategoría uso con índice receptor de remesa.

E1	E2	E3	E4
No	No	No	No
Las remesas son recibidas por un tercero, por lo cual no está en las manos de esta institución fomentar medidas que pueden incrementar el uso para ellos.	Por lo que las remesas están a cargo de Western Unión, podemos plantear políticas mejora o uso constante para ellos.	No podemos fomentar el uso de receptores por no brindar acceso a este segmento de la población.	No podemos fomentar el uso de receptores por no brindar acceso a este segmento de la población.

Nota. Se muestra la información correspondiente a las entrevistas, con relación a la subcategoría uso e índice receptor de remesa. Fuente: Administradores entrevistados de las entidades financieras.

Se verificó, que E1 y E2 facilitan el acceso a los receptores de remesas, por medio de un tercero contratado, no pueden fomentar el uso de estas operaciones por pertenecer a una institución ajena a su negocio. Así mismo, E2 y E3 no pueden fomentar el uso a este segmento de la población por no otorgar acceso a los mismos,

Por lo descrito, se describió, de qué manera las instituciones analizadas, no fomentan el uso en los receptores de remesas en el distrito de Paiján.

Pregunta: ¿De qué manera se fomenta el uso de los servicios financieros para los grupos vulnerables en la institución donde usted labora?

Tabla 21

Respuestas de los entrevistados para la subcategoría uso con índice grupos vulnerables.

E1	E2	E3	E4
Si	Si	Si	Si
El uso depende mucho del gobierno, por lo general abonan cada dos meses, pero en ocasiones adelantan algunos pagos o subsidios según el gobierno disponga. Por lo demás es una cuenta de ahorro que tiene todos los beneficios en tecnología digital.	Depende del sector atendemos, los de tercera edad y mayores de edad siempre dispongan ingresos podremos otorgarles renovaciones de crédito previa evaluación.	del que ingresos, independientemente al sector al cual pertenezca, siempre que demuestre ingresos, accederá a un crédito en nuestra oficina	Siempre que sea socio, se buscará algún crédito según la necesidad del cliente.

Nota. Se muestra la información correspondiente a las entrevistas, con relación a la subcategoría uso e índice grupos vulnerables. Fuente: Administradores entrevistados de las entidades financieras.

En caso de E1, se verificó, que la frecuencia no depende de la entidad, sino del gobierno que dispone la fecha de abono cada dos meses, cabe mencionar que si bien es cierto ellos tienen una cuenta de ahorro por la necesidad tienen a sacar todo el dinero de las cuentas de ahorro el día de su abono. Por otro lado, E2, E3 y E4 relacionan el uso de los productos financieros para los grupos vulnerables

directamente con los financiamientos, promoviendo la frecuencia por medio de renovaciones o ampliaciones.

Por lo descrito, se identificó y describió, de qué manera las instituciones analizadas, fomentan el uso en los grupos vulnerables del distrito de Paiján.

Pregunta: ¿De qué manera se fomenta el uso de los servicios financieros para las mujeres en la institución donde usted labora?

Tabla 22

Respuestas de los entrevistados para la subcategoría uso con índice igualdad de género.

E1	E2	E3	E4
No	No	No	No
Por el momento no podemos fomentar el uso a este segmento por que no tenemos productos que ofrecerles.	Por el momento no podemos fomentar el uso a este segmento porque no tenemos productos que ofrecerles.	Por el momento no podemos fomentar el uso a este segmento porque no tenemos productos que ofrecerles.	Por el momento no podemos fomentar el uso a este segmento porque no tenemos productos que ofrecerles.

Nota. Se muestra la información correspondiente a las entrevistas, con relación a la subcategoría uso e índice de igualdad de género. Fuente: Administradores entrevistados de las entidades financieras.

Se verificó, que ninguna entidad de los entrevistados por el momento pueden fomentar el uso de los productos financieros en las mujeres por qué no facilitan acceso a este segmento de la población.

Por lo descrito, se identificó y describió, de qué manera las instituciones analizadas, no fomentan el uso de igualdad de género en el distrito de Paiján.

Objetivo 3. Identificar y Describir cómo se desarrollan las buenas prácticas de inclusión financiera respecto a la subcategoría calidad, en las cuatro instituciones financieras en el distrito de Paiján 2023.

Pregunta: ¿De qué manera se cuida la calidad de las cuentas de ahorros en la institución donde usted labora?

Tabla 23

Respuestas de los entrevistados para la subcategoría calidad con índice ahorro.

E1	E2	E3	E4
Si	No	No	Si
Somos una entidad regulada por la SBS, por lo cual los formatos son controlados y supervisados, así mismo en el momento de las aperturas capacitamos brevemente a los clientes sobre las cuentas.	No realizamos de apertura según nuestras normas.	No tenemos de apertura en esta oficina.	Las cooperativas se encuentran supervisadas por la SBS, por lo cual nuestros formatos son regulados por dicha entidad, así mismo a nuestros socios les explicamos las tasas de rentabilidad en las aperturas.

Nota. Se muestra la información correspondiente a las entrevistas, con relación a la subcategoría calidad e índice ahorro. Fuente: Administradores entrevistados de las entidades financieras.

Se verificó, que E1 y E4 cumplen con requisitos de calidad como conducta del mercado, al estar regulados por la SBS los formatos que ellos entregan cumplen con requisitos mínimos que fomentan las prácticas inclusivas a favor de la sociedad. Así mismo E1 y E4, afirmaron, capacitar brevemente a sus clientes en el momento de realizar la apertura por lo que se logra identificar una práctica de educación financiera inclusiva con la sociedad.

Por lo descrito, se identificó y describió, de qué manera las instituciones analizadas, cuidan la calidad de las cuentas de ahorro en el distrito de Paiján.

Pregunta: ¿De qué manera se cuida la calidad de los diversos seguros en la institución donde usted labora?

Tabla 24

Respuestas de los entrevistados para la subcategoría calidad con índice seguro.

E1	E2	E3	E4
Si	Si	Si	Si
Nuestros seguros se encuentran respaldados por La Positiva, a excepción del seguro de sepelio que es Cardif, por lo cual son instituciones de valor en el mercado de seguros.	Nuestros seguros, tienen el respaldo de la aseguradora La Positiva, por lo cual nuestros clientes cuentan con el respaldo de una entidad supervisada,	Trabajamos con La Positiva, por lo cual nuestros seguros cuentan con el respaldo de esta aseguradora.	Nuestros seguros tienen el respaldo de la aseguradora Servi Perú, por lo cual nuestros clientes tienen el respaldo de esta aseguradora.

Nota. Se muestra la información correspondiente a las entrevistas, con relación a la subcategoría calidad e índice seguros. Fuente: Administradores entrevistados de las entidades financieras.

Se verificó, que todos los entrevistados cumplen con controles de calidad como conducta del mercado en sus seguros al contratar operadores de seguro supervisados por la SBS, así mismo se observa que E1, E2, y E3 tienen el respaldo de la aseguradora La Positiva en los seguros que ellos ofrecen en este distrito.

Por lo descrito, se identificó y describió, de qué manera las instituciones analizadas, cuidan la calidad de los seguros en el distrito de Paiján.

Pregunta: ¿De qué manera se cuida la calidad de los diferentes financiamientos en la institución donde usted labora?

Tabla 25

Respuestas de los entrevistados para la subcategoría calidad con índice financiamientos.

E1	E2	E3	E4
Si	Si	Si	Si
Nuestros formatos son regulados por la SBS, así mismo a los clientes se les explica las tasas que adquieren según el periodo que ellos opten por su préstamo,	Los formatos están regulados por la SBS, así mismo a nuestros clientes les explicamos cada producto para que decida, también tenemos una oficina de control interna que no revisan periódicamente los expedientes.	Al estar regulados por la SBS, nuestros formatos están regulados, también cumplimos con todas las normas de atención al usuario como los prepagos, las liquidaciones entre otros, a los clientes capacitan al momento de contratar un préstamo.	Esta cooperativa por estar regulada por la SBS, tenemos contratos supervisados, anualmente enviamos reportes para que sea supervisados, así mismo cuando un socio desea un préstamo le explicamos sus beneficios y tasas que adquiere.

Nota. Se muestra la información correspondiente a las entrevistas, con relación a la subcategoría calidad e índice financiamientos. Fuente: Administradores entrevistados de las entidades financieras.

Se verificó, que todos los entrevistados afirmaron brindar una pequeña capacitación a los clientes cuando contratan un crédito por lo cual se observa una práctica de educación financiera. Así mismo, todos manifestaron, que, en condición de estar supervisados por la SBS, tienen los formatos supervisados por lo cual de

acuerdo a las normas nacionales se puede afirmar que se cumple con la conducta del mercado.

Por lo descrito, se identificó y describió, de qué manera las instituciones analizadas, cuidan la calidad de los financiamientos en el distrito de Paiján.

Pregunta: ¿De qué manera se cuida la calidad de los diferentes pagos en la institución donde usted labora?

Tabla 26

Respuestas de los entrevistados para la subcategoría calidad con índice pagos.

E1	E2	E3	E4
Si	Si	Si	Si
Nos acogemos a las normas del sistema financiero por lo cual, todo se encuentra supervisado, cabe mencionar que si hubiese algún concepto adicional esta se observaría en la papeleta del cliente	Por pertenecer al grupo de Edpyme nos encontramos supervisados, por ello nuestras tasas son debidamente publicadas en el portal.	Somos una caja regulada por SBS, por ellos todos nuestros servicios son debidamente supervisados por entes supervisores.	Reportamos a los entes superiores nuestros movimientos, motivo por el cual este sería el mayor indicador de calidad.

Nota. Se muestra la información correspondiente a las entrevistas, con relación a la subcategoría calidad e índice pagos. Fuente: Administradores entrevistados de las entidades financieras.

Se verificó, que todos los entrevistados coinciden con el concepto de supervisión como principal argumento de control de calidad en los pagos que se efectúan en su entidad financiera; así mismo, se induce que con esta regulación o supervisión se está cumpliendo con las normas de conducta del mercado.

Por lo descrito, se identificó y describió, de qué manera las instituciones analizadas, cuidan la calidad de los pagos en el distrito de Paiján.

Pregunta: ¿De qué manera se cuida la calidad de los servicios financieros para las empresas, en la institución donde usted labora?

Tabla 27

Respuestas de los entrevistados para la subcategoría calidad con índice empresas.

E1	E2	E3	E4
Si	Si	No	No
Los formatos son regulados, ellos si desean poner su reclamo virtual presencial, podemos facilitarles cualquier documentación de su interés.	Los formatos ya son predeterminados, tenemos portal de o transparencia, y tienen libro de reclamos a su servicio.	No atendemos a estos clientes en esta oficina.	No atendemos a estos clientes por el momento.

Nota. Se muestra la información correspondiente a las entrevistas, con relación a la subcategoría calidad e índice empresas. Fuente: Administradores entrevistados de las entidades financieras.

Se verificó, que como el acceso a estos clientes se brindan por medio de E1, E2. Entonces la calidad correspondió a estos entrevistados. Se observó, que ambos entrevistados hicieron mención a los dos indicadores de controles de calidad como, conducta del mercado y transparencia de la información.

Por lo descrito, se identificó y describió, de qué manera las instituciones analizadas, cuidan la calidad de las empresas en el distrito de Paiján.

Pregunta: ¿De qué manera se cuida la calidad de los servicios financieros para los migrantes, en la institución donde usted labora?

Tabla 28

Respuestas de los entrevistados para la subcategoría calidad con índice migrante.

E1	E2	E3	E4
Si	Si	No	No
Los formatos son regulados, ellos si desean poner su reclamo virtual presencial, podemos facilitarles cualquier documentación de su interés.	Los formatos ya son predeterminados, tenemos portal de o transparencia, y tienen libro de reclamos a su servicio.	No atendemos a estos clientes en esta oficina.	No atendemos a estos clientes por el momento.

Nota. Se muestra la información correspondiente a las entrevistas, con relación a la subcategoría calidad e índice migrantes. Fuente: Administradores entrevistados de las entidades financieras.

Se verificó, que E1 y E2 manifiestan cumplir con los requisitos de transparencia junto con conducta del mercado y lo relacionaron directamente al requisito de supervisión por SBS. Por otro lado, E3 y E4, por no brindar acceso a este segmento de la población.

Por lo descrito, se identificó y describió, de qué manera las instituciones analizadas, cuidan la calidad de los migrantes en el distrito de Paiján.

Pregunta: ¿De qué manera se cuida la calidad de los servicios financieros para los receptores de remesas, en la institución donde usted labora?

Tabla 29

Respuestas de los entrevistados para la subcategoría calidad con índice receptores de remesas.

E1	E2	E3	E4
Si	Si	No	No
Somos regulados por la SBS, por lo cual los formatos son supervisados, así mismo nuestro socio del negocio es Moneygram por lo que el respaldo es de un proveedor internacional reconocido.	Somos regulados por la SBS, por lo cual los formatos son supervisados, así mismo nuestro socio del negocio es Western Unión por lo que el respaldo es de un proveedor internacional reconocido.	No atendemos este grupo de clientes.	No atendemos este grupo de clientes.

Nota. Se muestra la información correspondiente a las entrevistas, con relación a la subcategoría calidad e índice receptor de remesa. Fuente: Administradores entrevistados de las entidades financieras.

Tanto E1 y E2, mencionaron, por ser entidades reguladas, cumplen con controles de calidad, así mismo ambos hacen mención a que este servicio es gracias a un tercer socio sobre el cual le brindan respaldo de calidad por ser marca internacional. Por otro lado, E3 y E4, por no brindar acceso a este segmento de la población.

Por lo descrito, se identificó y describió, de qué manera las instituciones analizadas, cuidan la calidad de los receptores de remesas en el distrito de Paiján.

Pregunta: ¿De qué manera se cuida la calidad de los servicios financieros para los grupos vulnerables, en la institución donde usted labora?

Tabla 30

Respuestas de los entrevistados para la subcategoría calidad con índice grupos vulnerables.

E1	E2	E3	E4
Si	Si	Si	Si
Los formatos son regulados, ellos si desean pueden poner su reclamo virtual o presencial, podemos facilitarles cualquier documentación de su interés.	Los formatos ya son predeterminados, tenemos portal de transparencia, y tienen libro de reclamos a su servicio.	Los formatos son regulados, ellos si desean pueden poner su reclamo virtual o presencial, podemos facilitarles cualquier documentación de su interés.	Los formatos ya son predeterminados, tenemos portal de transparencia, y tienen libro de reclamos a su servicio.

Nota. Se muestra la información correspondiente a las entrevistas, con relación a la subcategoría calidad e índice grupos vulnerables. Fuente: Administradores entrevistados de las entidades financieras.

Todos los entrevistados coincidieron, en brindar servicios de transparencia, conducta del mercado hasta afirman brindar servicio de reclamos en caso el cliente lo solicite.

Por lo descrito, se identificó y describió, de qué manera las instituciones analizadas, cuidan la calidad de los grupos vulnerables en el distrito de Paján.

Pregunta: ¿De qué manera se cuida la calidad de los servicios financieros para las mujeres, en la institución donde usted labora?

Tabla 31

Respuestas de los entrevistados para la subcategoría calidad con índice de igualdad de género.

E1	E2	E3	E4
No	No	No	No
Por el momento no tenemos servicios dirigidos para fomentar la igualdad de género.	Por el momento no tenemos servicios dirigidos para fomentar la igualdad de género.	Por el momento no tenemos servicios dirigidos para fomentar la igualdad de género.	Por el momento no tenemos servicios dirigidos para fomentar la igualdad de género.

Nota. Se muestra la información correspondiente a las entrevistas, con relación a la subcategoría calidad e índice de igualdad de género. Fuente: Administradores entrevistados de las entidades financieras.

Los resultados evidenciaron, que, por no poseer productos dirigidos exclusivamente hacia las mujeres, no pueden fomentar la calidad en este segmento de población.

DISCUSIÓN

En el presente apartado, se expone la discusión de los resultados, teniendo en cuenta que el objetivo general de la investigación fue Identificar y Describir cómo se desarrollan las buenas prácticas de inclusión financiera en las cuatro instituciones financieras en el distrito de Paján 2023.

Al respecto, con las entrevistas realizadas se evidenció, con relación al objetivo general que la población de Paján si se está favoreciendo de prácticas que fomentan la inclusión financiera de manera complementaria entre las cuatro instituciones seleccionadas, cumpliendo de manera apropiada con el rol de acceso, uso y calidad entre los servicios financieros y los segmentos de la población formulados como la teoría así lo describe.

Lo descrito es concordante con Orazi (2022), quien precisó, en su investigación titulada: La Inclusión Financiera en Argentina, que gracias a las subcategorías de la inclusión financiera, se puede mejorar algunos temas de índole financiero, así mismo enfatizó, que los sectores desatendidos son los as beneficiados gracias a los productos financieros, por ello es importante fomentar prácticas hacia estos sectores de la población.

De lo descrito, se consideró para la base teórica de la variable inclusión financiera a Baber (2021), quien señala que la inclusión financiera es una herramienta para buscar un mejor desarrollo de la sociedad, ya que por medio de ella se puede disminuir los niveles de pobreza y ayudar a la sociedad a salir de la muy conocida trampa de la pobreza, de hay su importancia en saber reconocer las prácticas de inclusión que se practican en el distrito de Paján.

Muy por el contrario, Diaz (2018), precisó, en su investigación titulada: El impacto de la educación e inclusión financiera desde el enfoque de la ENIF, que se deben fomentar prácticas inclusivas dirigidos a fomentar la inclusión con un enfoque de igualdad de género, sin embargo, no se logró identificar ni describir alguna práctica de esta índole.

Continuando con la discusión y teniendo en consideración que el primer objetivo específico fue identificar y describir cómo se desarrollan las buenas prácticas de inclusión financiera respecto a la subcategoría acceso, en las cuatro instituciones financieras en el distrito de Paiján 2023.

Al respecto se ha evidenciado los resultados obtenidos en las diferentes entrevistas, que la población de Paiján si tiene acceso a los diversos productos financieros como cuentas de ahorro, seguros, financiamientos y pagos por medio de las diferentes instituciones financieras del distrito.

Así mismo respecto a los grupos sociales planteados se evidencio, que las instituciones que más segmentos atienden o brindan acceso, son las que corresponden a los entrevistados de E1 y E2. Por otro lado, también se demostró, que ninguna de las instituciones analizadas, tienen programas de acceso financiero dirigido a segmentos como la igualdad de género.

Lo descrito es concordante con los resultados obtenidos con López y Urquía (2023), en su artículo titulado: ¡Cuidado con la Brecha de Inclusión Financiera! en Perú, quien manifiesta que el acceso a los productos financieros, sobre todo los microcréditos ayudan a disminuir la exclusión financiera y la pobreza global. De ahí la importancia de los créditos y los diversos productos, para el fomento de inclusión financiera, considerando que todos, son ofrecidos por las cuatro instituciones del presente proyecto.

Así mismo, en temas de grupos sociales también es concordante con Aldasoro (2020), que en su estudio titulado: Mejores prácticas sobre iniciativas para promover la inclusión financiera de migrantes, manifiesta que en la actualidad, las cantidades de dinero que se mueven por medio de las finanzas, provenientes de migrantes y receptores es la suficiente como para considerarlos en los planes estratégicos de inclusión financiera de cada nación, por ellos recomienda incluir prácticas de inclusión financiera para los migrantes y los receptores de remesa, mismos que vienen realizando las instituciones correspondientes a E1 y E2.

De lo descrito, se consideró la base teórica de la variable inclusión financiera a Araque et al. (2019), quienes la señalan como, es la responsable de mejorar el acceso a los diversos productos en la sociedad, asociándose con el uso y calidad de estos productos. Así mismo, afirman que la subcategoría acceso, es una herramienta que permite mejorar el nivel de acceso a los diversos segmentos de la

población, que por alguna causa aun no han sido considerados dentro de la inclusión financiera,

Muy por el contrario, Díaz (2018), precisó, en su investigación titulada: El impacto de la educación e inclusión financiera desde el enfoque de la ENIF, en el conocimiento y empoderamiento de las mujeres del ámbito rural, que las mujeres si tenían presencia en temas de inclusión en bajo volumen y por ello deben ser considerados en planes de mejora, sin embargo, en la presente investigación se ha detectado que ninguna institución de los entrevistados ofrecen productos orientados a la igualdad de género en el distrito de Paiján.

Continuando con la discusión y teniendo en consideración que el segundo objetivo específico fue identificar y describir cómo se desarrollan las buenas prácticas de inclusión financiera respecto a la subcategoría uso, en las cuatro instituciones financieras en el distrito de Paiján 2023.

Al respecto se ha evidenciado los resultados obtenidos en las diferentes entrevistas, que la población de Paiján si tiene mecanismos que fomenten el uso a los diversos productos financieros como cuentas de ahorro, seguros, financiamientos y pagos por medio de los índices o indicadores como las modalidades de pago (por medios de canales alternos como agentes o canales digitales), frecuencia (por medio de renovaciones o ampliaciones de créditos) y permanencia (por medio de sus bajos costos). Según las políticas de cada institución que atienden en el distrito de Paiján.

Así mismo respecto a los grupos sociales planteados de evidencia que las instituciones que más grupos atienden o fomentan el uso, son las que corresponden a los entrevistados de E1 y E2. Debido a que los entrevistados de E3 y E4 tienen poca a nula atención a estos segmentos de la población.

Lo descrito es concordante con los resultados obtenidos con Núñez y Sifuentes (2019), en su investigación titulada: Las Fintech como herramienta para la promoción de la inclusión financiera, manifiestan que el uso de las herramientas digitales o nuevas tecnologías como APP, servicios Web si ayudan a fomentar la inclusión financiera en el Perú, mismos que se evidencia a las respuestas de E1, E2 y E3 quienes sí hacen uso de estas tecnologías buscando fomentar el uso de

sus herramientas financieras gracias a las nuevas tecnologías financieras que vienen aplicando.

De lo descrito, se consideró la base teórica de la variable inclusión financiera Arregui et al. (2020), quienes consideran a la subcategoría uso, como la herramienta encargada de sacar el máximo beneficio de los instrumentos financieros cuando se trata de saberlos utilizar, así mismo, menciona que, esta subcategoría tiene por función realizar y recibir pagos de diversas modalidades, y también busca facilitar los financiamientos en reiteradas ocasiones, de manera que se aprovechen los beneficios y la capacidad de utilizar los productos de manera adecuada.

Muy por el contrario, Ramos (2022), preciso en su investigación titulada Población con discapacidad e inclusión financiera, que de deben fomentar productos que busquen incluir financieramente a personas con alguna discapacidad; argumentos que no se encontraron en los entrevistados pues ninguno de los productos mencionados se encontraba dirigidos netamente para personas que pertenecen a este segmento de la población.

Así mismo, continuando con la discusión y teniendo en consideración que el tercer objetivo específico fue identificar y describir cómo se desarrollan las buenas prácticas de inclusión financiera respecto a la subcategoría calidad, en las cuatro instituciones financieras en el distrito de Paján 2023.

Al respecto, se logró evidenciar que cuando las preguntas trataron de productos financieros, todos los entrevistados afirmaron cumplir con requisitos de calidad, como los formatos tanto de cuentas, ahorros, seguros y créditos son supervisados, así mismo, según los productos contratados por el cliente, se les brinda una pequeña capacitación, evidenciando de este modo, aspectos de calidad como las políticas de conducta del mercado y la educación financiera.

Así mismo respecto a los grupos sociales planteados se evidencio que las instituciones fomentan la calidad en los grupos que pueden atender de manera equitativa, resaltando entre ellos la educación financiera, como una pequeña capacitación al momento de contratar los servicios, conducta del mercado, sustentaron su respuesta que por ser entidades reguladas y supervisadas los

formatos de sus productos cuentan con supervisión, y con transparencia de la información según las necesidades de los clientes.

Lo descrito es concordante Ballardo (2019), precisó, en su investigación titulada, la inclusión financiera en los programas sociales de Perú, manifestó, que se deben incrementar y fomentar diversos programas sociales en el Perú, ya que estos tienen por finalidad abarcar más grupos sociales incrementando así el margen de calidad de vida en inclusión nacional.

Así mismo, es concordante con Gálvez (2021), quien precisó, en su investigación titulada, Inclusión financiera y discapacidad, manifestó que, en temas de calidad, la educación financiera juega un papel importante en temas de inclusión por que mejora los conocimientos de la población, y enriquece la toma de decisiones financieras de la sociedad por ello recomienda formular planes de formación, dirigido a los agentes de las instituciones financieras para mejorar la atención de los clientes con dentro de los diversos segmentos sociales.

De lo descrito, se consideró la base teórica de la variable inclusión financiera Pérez y Titelman (2018), quienes consideran a la subcategoría calidad, como una herramienta vinculante con las dos primeras subcategorías, así mismo manifiestan que esta subcategoría conlleva, un gran número de temas importantes en el ámbito social, como la adaptabilidad de los productos, la regulación o supervisión (conducta del mercado), así como la protección del consumidor (libro de reclamos y requerimientos).

Muy por el contrario, Araque et al. (2019), precisaron en su investigación titulada, ¿Qué es la inclusión financiera?, indican que la inclusión financiera, no solo tiene tres sub categorías, para ellos, esta variable de estudio tiene puntos de investigación como acceso, uso, calidad, pero muy por encima afirman que también se debe tomar en cuenta puntos como educación financiera, protección al usuario, regulación y bienestar y cada una de ellas la consideran como subcategoría, por lo cual el marco teórico que ellos plantean tiene un grado mayor de profundidad a la planteada en la presente investigación.

V. CONCLUSIONES

Primera

En esta tesis se identificó y describió las buenas prácticas de inclusión financiera que se desarrollan en cuatro instituciones del sector financiero del distrito de Paiján durante el 2023, mediante las tres subcategorías que tiene esta variable de estudio.

Se identificó y describió cómo la población tiene acceso, reciben fomento de uso, y cuidado de calidad de sus productos (seguros ahorros, pagos, créditos), gracias a la interacción complementaria de las cuatro instituciones estudiadas. Así mismo, se describió como la mayor parte de los diferentes grupos sociales planteados en esta investigación, logran tener el acceso, uso y calidad de los productos financieros, gracias a las entidades correspondiente al Banco, y la Edpyme, entidades de las cuales se les resalta la atención a programas sociales, migrantes y receptores de remesa.

Por otro lado, se evidenció, en base a las respuestas de los entrevistados. Ninguno de ellos percibe que brindan productos dirigidos exclusivamente al fomento de la igualdad de género en el distrito de Paiján.

Segunda

En esta tesis se logró identificar y describir cómo es el acceso de la inclusión financiera de los productos y grupos sociales en el distrito de Paiján durante el 2023.

Se describió como, el acceso a las cuentas de ahorro se dio gracias a las entidades Banco, y cooperativa de ahorro y crédito. Así mismo, se describió como los financiamientos son otorgados por las cuatro instituciones, pero se resaltó que los independientes tienen acceso a los créditos gracias a la caja rural, Edpyme, y la cooperativa. También se describió como cada entrevistado afirma otorgar acceso a los seguros y pagos según sus perspectivas y conocimientos.

Respecto a los grupos sociales, se describió cómo es que cada institución atiende o brindó acceso, a cada segmento de esta población, resaltando sobre las demás, el Banco y la Edpyme por atender a la mayoría de estos grupos planteados.

Tercera

En esta tesis se logró identificar y describir cómo se fomenta el uso de la inclusión financiera de los productos y grupos sociales en el distrito de Paján durante el 2023.

Se identificó y describió, cómo se fomenta el uso de los productos financieros, así mismo, se describió como fomentan el uso en cada uno de los segmentos de la población que atienden, mediante los índices planteados. Según los entrevistados, el indicador permanencia lo relacionan al bajo costo de sus productos, el indicador modalidades de pago, lo relacionan con los medios digitales y canales alternos que ponen a disposición de sus clientes, y el indicador frecuencia, lo relacionan con las renovaciones que puedan tener sus productos. Cabe mencionar que cada entrevistado describió cada uno de estos indicadores, según se daba la realidad de su institución.

Cuarta

En esta tesis se logró identificar y describir cómo se cuida la calidad de la inclusión financiera de los productos y grupos sociales en el distrito de Paján durante el 2023.

Se identificó y describió, cómo se cuida la calidad de los productos financieros, así mismo, se describió cómo se cuida la calidad en cada uno de los segmentos de la población formulados en la presente investigación, mediante los índices planteados. Según los entrevistados, el indicador, conducta del mercado, lo atribuyen a las normas de supervisión y regulación que son emitidas por la SBS, afirmaron, que todos sus formatos está debidamente supervisados, así mismo indicaron que el indicador educación financiera, se brinda al momento de contratar los productos que ellos ofrecen, mediante una pequeña charla educacional, por otro lado indicaron también que cumplen con protocolos de transparencia de la información siempre que el cliente lo requiera,

VI. RECOMENDACIONES

Primera.

Sugerir, en las futuras investigaciones de tipo cualitativa y con la misma variable de investigación, plantear el desarrollo de identificación y descripción de buenas prácticas de inclusión financiera, con otras entidades y en otros escenarios, para incrementar el conocimiento y perspectivas de las instituciones financieras en la comunidad científica y la población.

Segunda.

Para mejorar el acceso de la inclusión financiera en la sociedad, se recomienda a todas las instituciones financieras del distrito de Paiján, incrementar el número de productos a ofrecer para la población (seguros, tipos de préstamo, tipos de cuentas), para enriquecer la oferta de estos servicios y hacerlos más llamativos, y así buscar incrementar la demanda de los productos financieros. En temas de grupos sociales, se recomienda fomentar la atención ofreciendo productos dirigidos hacia los grupos sociales como empresas, migrantes, receptores de remesas y las mujeres.

Tercera.

Para mejorar el uso de la inclusión financiera en la sociedad, se recomienda a todas las instituciones financieras del distrito de Paiján, implementar medidas de uso de las herramientas digitales como las aplicaciones móviles, páginas Web como lo viene haciendo el banco, para así enriquecer los beneficios de los productos y así fomentar una cultura de digitalización financiera en el mercado peruano.

Cuarta.

Para fomentar una cultura que cuide la calidad en temas de inclusión financiera en la población, se recomienda a todas las instituciones, continuar fomentando la educación financiera al momento de contratar los servicios y adicionar temas como conducta del mercado y transparencia de la información, para incrementar el nivel de cultura y confianza de los clientes.

REFERENCIAS

- Aldasoro, B. (2020). *Mejores prácticas sobre iniciativas para promover la inclusión financiera de receptores de remesas en el ámbito rural*.
<https://www.cepal.org/es/publicaciones/45117-mejores-practicas-iniciativas-promover-la-inclusion-financiera-receptores>
- Alvarez Risco, A. (2020). *Justificación de la Investigación*.
<https://doi.org/10.1108/SRJ-08-2017-0155>
- Araque Jaramillo, W., Rivera Vásquez, J., y Guerra, P. (2019). *¿Qué es la inclusión financiera?: un análisis desde la teoría y la práctica*. Universidad Andina Simón Bolívar <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6914>
- Arregui Solano, R., Guerrero Murgueytio, R., y Ponce Silva, K. (2020). *Inclusión financiera y desarrollo situación actual, retos y desafíos de la banca*.
<http://repositorio.uees.edu.ec/handle/123456789/3208>
- Baber, H. (2021). Financial inclusion and crowdfunding-a study of european countries. *Review of Applied Socio-Economic Research*, 22(2), 37–48.
<https://doi.org/10.54609/REASER.V22I2.104>
- Ballardo Japan, R. E. (2019). *La inclusión financiera en los programas sociales en el Perú, 2015 - 2017* [Tesis Doctoral, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio UNHEVAL.
<https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/4874>
- Bancadelasoportunidades. (2018). *Documentación Buenas Prácticas-Acceso*.
[https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2020-08/Dimension de Acceso BdO %281%29.pdf](https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2020-08/Dimension%20de%20Acceso%20BdO%20%281%29.pdf)
- BancoMundial. (2022). *La inclusión financiera es un elemento facilitador clave para reducir la pobreza y promover la prosperidad*. Inclusión Financiera.
<https://www.bancomundial.org/es/topic/financiamiento/overview>
- Banerjee, R., Afaw Maruta, A., y Donato, R. (2023). Does higher financial inclusion lead to better health outcomes? Evidence from developing and transitional economies. *Economics of Transition and Institutional Change*, 31(2), 363–401.
<https://doi.org/10.1111/ECOT.12341>
- Carvajal Acevedo, E. (2018). *La inclusión financiera en el Ecuador: Según el Global Findex y más allá del Global Findex*.
<https://www.findevgateway.org/es/publicacion/2018/10/la-inclusion-financiera->

- en-el-ecuador-segun-el-global-findex-y-mas-alla-del
- Charres, H., Villalaz, J., y Martínez, J. (2018). *Triangulation: A suitable tool for research in administrative and accounting sciences*. Freco Sapiens. <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/221/2211026002/html/>
- Chen, F. W., Feng, Y., y Wang, W. (2018). Impacts of Financial Inclusion on Non-Performing Loans of Commercial Banks: Evidence from China. *Sustainability* 2018, Vol. 10, Page 3084, 10(9), 3084. <https://doi.org/10.3390/SU10093084>
- Chipunza, K. J., y Fanta, A. B. (2023). Quality financial inclusion and financial vulnerability. *International Journal of Consumer Studies*, 47(2), 784–800. <https://doi.org/10.1111/IJCS.12871>
- Damrah, S., Elian, M., Atyeh, M., Shawtari, F. A., y Bani - Mustafa, A. (2023). A Linear Mixed Model Approach for Determining the Effect of Financial Inclusion on Bank Stability: Comparative Empirical Evidence for Islamic and Conventional Banks in Kuwait. *Mathematics*, 11(7),1–17. <https://doi.org/10.3390/MATH11071698>
- Demirguc-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., Ansar, S., y Hess, J. (2018). The Global Findex Database 2017: Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution. *The Global Findex Database 2017: Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution*. <https://doi.org/10.1596/978-1-4648-1259-0>
- Díaz de Olmo, C. M. (2018). *El impacto de la educación e inclusión financiera desde el enfoque de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera, en el conocimiento y empoderamiento de las mujeres del ámbito rural de la Provincia de Quispicanchis, Cusco, de julio a setiembre de 2016* [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio PUCP. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/12500>
- Díaz Plaza, J. V. (2020). *El Microcrédito y su relación con la inclusión financiera en el distrito de Chota, 2018* [Tesis Doctoral.Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. Repositorio UNPRG. <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/8706>
- ENIF. (2015). Estrategia Nacional de Inclusión Financiera. *Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera*. https://www.mef.gob.pe/contenidos/inclusion_financiera/documentos/ENIF_es trategia_nacional_inclusion_financiera.pdf

- Espinoza Rodríguez, O., Lam Flores, I., Álvarez Silva, M., Cardoza Sernaqué, M., Villena Zapata, L., Pelaez Valdivieso, J., y García Farias, V. (2023). Financial technology to optimize the innovation management of small and medium enterprises in Chimbote. *“Exponential Technologies and Global Challenges: Moving toward a New Culture of Entrepreneurship and Innovation for Sustainable Development,”* 1–7. <https://doi.org/10.18687/LEIRD2022.1.1.132>
- Financiera, A. I. (2023). *The role regulators play in closing the financial inclusion gender gap: a case study of honduras.*
<https://www.afi-global.org/publications/the-role-regulators-play-in-closing-the-financial-inclusion-gender-gap-a-case-study-of-honduras/>
- Gálvez Sánchez, F. J. (2021). *Inclusión financiera y discapacidad* [Tesis Doctoral. Universidad Miguel Hernández de Elche]. Repositorio RediUMH
<http://dspace.umh.es/handle/11000/27494>
- García, M. G., y Andía, A. (2022). ¿Qué nos dice el global findex 2021 sobre la inclusión financiera en el Perú?. Índice de incertidumbre económica con información de 100 años. *Moneda*, 191, 18–23.
<https://www.bcrp.gob.pe/publicaciones/revista-monedas/revista-monedas-191.html>
- Gonzales Arias, J. L. (2020). *Proyecto de Tesis Guía para la elaboración.*
<http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2236>
- Hernández Escobar, A. A., Ramos Rodríguez, M. P., Placencia López, Barbara Indacochea Ganchozo, B., Quimis Gómez, A. J., y Moreno Ponce, L. A. (2018). *Metodología de la investigación científica.* 3ciencias.
<https://doi.org/10.17993/CCYLL.2018.15>
- Kaliba, A. R., Bishagazi, K. P., y Gongwe, A. G. (2023). Financial Inclusion in Tanzania Determinants, Barriers, and Impact. *The Journal of Developing Areas*, 57(2), 65–87. <https://doi.org/10.1353/JDA.2023.0023>
- Lemus, A., y Rojas, C. (2022). Credit unions in chile and their role in financial inclusion. *Revista de Análisis Económico*, 37(1), 75–103.
<https://doi.org/10.4067/S0718-88702022000100075>
- León de la Cruz, C. A. (2018). *Características económicas de las firmas y hogares regionales del Perú y sus efectos en la inclusión financiera 2014-2016* [Tesis Doctoral, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. Repositorio UNPRG.

- <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/2191>
- López Sánchez, P., y Urquía Grande, E. (2023). Mind the Gap in Financial Inclusion! Microcredit Institutions fieldwork in Peru. *Revista de Contabilidad-Spanish Accounting Review*, 26(1), 27–45. <https://doi.org/10.6018/RCSAR.432671>
- Martínez, L. B., Guercio, M. B., Orazi, S., y Vigier, H. P. (2022). Key financial instruments for financial inclusion in Latin America. *Revista Finanzas y Política Económica*, 14(1), 17–47. <https://doi.org/10.14718/REVFINANZPOLITECON.V14.N1.2022.2>
- Mejía, D., y Azar, K. (2021). *Políticas de inclusión financiera y las nuevas en américa latina*. [https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1755/Políticas de inclusión financiera y las nuevas tecnologías en América Latina.pdf?sequence=4](https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1755/Políticas%20de%20inclusión%20financiera%20y%20las%20nuevas%20tecnologías%20en%20América%20Latina.pdf?sequence=4)
- Mejía, D., y Saavedra, M. (2022). *Inclusión financiera en América Latina: ¿qué tanto hemos avanzado?* <https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2022/12/inclusion-financiera-en-america-latina-que-tanto-hemos-avanzado/>
- Narro Aliaga, A. Y., Monzón Mendoza, D. M., Soto Abanto, S. E., y Calvanapón Alva, F. A. (2023). Digital Financial Culture and Inclusion of Emerging Emerging Entrepreneurs in a Zonal Market - Peru. *Exponential Technologies and Global Challenges*, 1–7. <https://doi.org/10.18687/LEIRD2022.1.1.140>
- Ñaupas Paitan, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J., y Romero Delgado, H. E. (2018). *Metodología de la investigación* (de la U (ed.); 5th ed.). http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf
- Núñez Gonzáles, M. A. , y Sifuentes Barrientos, D. R. (2019). *Las fintech como herramienta para la promoción de la inclusión financiera en el Perú* Maestría, [Tesis de Universidad ESAN]. Repositorio ESAN. <https://repositorio.esan.edu.pe/handle/20.500.12640/1720>
- Orazi, S. (2022). *La Inclusión Financiera en Argentina: Estudio de la demanda de Microcréditos en la Ciudad de Bahía Blanca* [Tesis Doctoral, Universidad Nacional del Sur]. Repositorio RDI-UNS. [https://repositoriodigital.uns.edu.ar/bitstream/handle/123456789/6228/ORAZI.S_TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositoriodigital.uns.edu.ar/bitstream/handle/123456789/6228/ORAZI_S_TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Ozili, P. K. (2020). Financial inclusion research around the world: A review. *Munich Personal Repec Archive*, 50(4), 457–479.
<https://doi.org/10.1080/07360932.2020.1715238>
- Pérez Caldentey, E., y Titelman, D. (2018). *La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo*.
<https://www.cepal.org/es/publicaciones/44213-la-inclusion-financiera-la-insercion-productiva-papel-la-banca-desarrollo>
- Prialé Reyes, G. P. (2019). *Inclusión financiera en el Perú: análisis de los principales determinantes* [Tesis Doctoral, Pontificia Universidad Javeriana]. Repositorio JAVERIANO.
<https://doi.org/10.11144/JAVERIANA.10554.43017>
- Ramos Pacheco, P. F. (2022). *Población con discapacidad e inclusión financiera*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú.
<https://doi.org/10.35622/INUDI.B.045>
- Roa, M. J. (2013). *Inclusión financiera en América Latina y el Caribe: acceso, uso y calidad*. https://www.cemla.org/PDF/boletin/PUB_BOL_LIX03-01.pdf
- Roman, M. (2019). *Buenas Prácticas en ciclos de mejora continua*. https://www.flacsi.net/web2019/wp-content/uploads/2019/12/SCGE-Manual_buenaPractica.pdf
- Saluja, O. B., Singh, P., y Kumar, H. (2023). Barriers and interventions on the way to empower women through financial inclusion: a 2 decades systematic review (2000–2020). *Humanities and Social Sciences Communications*, 10(1), 1–13.
<https://doi.org/10.1057/S41599-023-01640-Y>
- Sela, V. M., Gonzalez, L., y Christopoulos, T. P. (2020). Construction of the financial inclusion agenda in light of the actor-network theory. *Revista de Administracao Pública*, 54(1), 162–180. <https://doi.org/10.1590/0034-761220180382X>
- Tsouli, D. (2022). Financial Inclusion, Poverty, and Income Inequality: Evidence from High, Middle, and Low-income Countries. *Scientific Annals of Economics and Business*, 69(1), 69–98. <https://doi.org/10.47743/SAEB-2022-0005>
- Urueña Mejía, J. C., Gutierrez, L. H., y Rodríguez Lesmes, P. (2023). Financial inclusion and business practices of microbusiness in Colombia. *Eurasian Business Review*, 465–494. <https://doi.org/10.1007/S40821-022-00231-2>
- Valle Taiman, A., Manrique Villavicencio, L., y Revilla Figueroa, D. M. (2022). *La*

Investigación Descriptiva con Enfoque Cualitativo en Educación.

<https://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/182854>

World Bank. (2022). *The Global Findex Database 2021: Financial Inclusion, Digital Payments, and Resilience in the Age of COVID-19.*

<https://www.worldbank.org/en/publication/globalindex>

Zhang, G., Chen, Y., Wang, G., y Zhou, C. (2023). Spatial -temporal Evolution and Influencing Factors of Digital Financial Inclusion: County-level Evidence from China. *Chinese Geographical Science*. 33(2), 221-232.

<https://doi.org/10.1007/S11769-023-1333-5>

Zhou, Y., Zhang, C., y Li, Z. (2023). The impact of digital financial inclusion on household carbon emissions: evidence from China. *Journal of Economic Structures*, 12(1). <https://doi.org/10.1186/S40008-023-00296-W>

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de categorización.

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos.

Anexo 3. Modelo de Consentimiento y/o asentimiento informado.

Anexo 4. Matriz Evaluación por juicio de expertos.

ANEXO1. Tabla de categorización.

Identificación y descripción de inclusión financiera, en cuatro instituciones financieras, en el distrito de Paiján 2023.

OBJETIVO GENERAL	CATEGORÍA	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	SUBCATEGORÍA	ÍNDICES
<p>Objetivo general. Identificar y Describir cómo se desarrollan las buenas prácticas de inclusión financiera en las cuatro instituciones financieras en el distrito de Paiján 2023.</p>	<p>Inclusión Financiera</p>	<p>Araque et al. (2019) la definen como “el mejoramiento del acceso a servicios financieros, se la asocia con la prestación de servicios de calidad que satisfagan las necesidades de los socios y se la comprende como el uso de los servicios financieros”</p>	<p>Acceso: Posibilidad de usar los servicios financieros y facilidad de que los individuos puedan usarlos</p>	<p>Ahorros Seguros Pagos Financiamientos Migrantes Receptores de remesas Grupos vulnerables Igualdad de género</p>
			<p>Uso: Utilización efectiva de los productos considerando frecuencia, regularidad</p>	<p>Pagos y modalidades Frecuencia Permanencia</p>
			<p>Calidad: Concierno a regulación, supervisión y protección al consumidor</p>	<p>Educación financiera Conducta del mercado Transparencia</p>

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos.

Identificación y descripción de buenas prácticas de inclusión financiera, en cuatro instituciones financieras, en el distrito de Paján 2023.

Instrumento de la variable: Inclusión Financiera

Estimado (a). El presente cuestionario tiene como finalidad recoger la información en base a su experiencia laboral, sobre los diferentes indicadores formulados de la inclusión financiera con respecto a los productos ofrecidos, y a los segmentos de la población que atienden, para lo cual se le solicita amablemente su predisposición y colaboración. Es preciso mencionar que la encuesta es totalmente anónima y confidencial.

Instrucciones: a continuación, se presentan 27 preguntas, ante lo cual con absoluta sinceridad se le solicita la respuesta que considere adecuada usted, para lo cual tiene libre disposición según su criterio y experiencia laboral.

Entidad: _____

Cargo : _____

Género: _____

Edad: _____

Tipo de personal: _____

Años servicio: _____

ITEM DE PREGUNTAS:

Variable Inclusión financiera y sub categoría acceso.

1. Ahorros.

¿De qué manera se desarrolla el proceso de acceso a cuentas de ahorros en la institución donde usted labora?

2. Seguros.

¿De qué manera se desarrolla el proceso de acceso a los diversos seguros en la institución donde usted labora?

3. Financiamientos.

¿De qué manera se desarrolla el proceso de acceso a los diversos financiamientos en la institución donde usted labora?

4. Pagos.

¿De qué manera se desarrolla el proceso de acceso a los diversos pagos en la institución donde usted labora?

5. Empresas.

¿De qué manera se desarrolla el proceso de acceso a los servicios financieros para las empresas, en la institución donde usted labora?

6. Migrantes.

¿De qué manera se desarrolla el proceso de acceso a los servicios financieros para los migrantes, en la institución donde usted labora?

7. Receptores de remesas.

¿De qué manera se desarrolla el proceso de acceso a los servicios financieros para los receptores de remesas en la institución donde usted labora?

8. Grupos vulnerables.

¿De qué manera se desarrolla el proceso de acceso a los servicios financieros para las personas inmersas en los grupos vulnerables en la institución donde usted labora?

9. Igualdad de género.

¿De qué manera se desarrolla el proceso de acceso a los servicios financieros para las mujeres en la institución donde usted labora?

ÍTEM DE PREGUNTAS:

Variable Inclusión financiera y sub categoría uso.

10. Ahorros.

¿De qué manera se fomenta el uso de las cuentas de ahorros en la institución donde usted labora?

11. Seguros.

¿De qué manera se fomenta el uso de los diversos seguros en la institución donde usted labora?

12. Financiamientos.

¿De qué manera se fomenta el uso de los diversos financiamientos en la institución donde usted labora?

13. Pagos.

¿De qué manera se fomenta el uso de los diversos pagos en la institución donde usted labora?

14. Empresas.

¿De qué manera se fomenta el uso de los servicios financieros para las empresas, en la institución donde usted labora?

15. Migrantes.

¿De qué manera se fomenta el uso de los servicios financieros para los migrantes, en la institución donde usted labora?

16. Receptores de remesas.

¿De qué manera se fomenta el uso de los servicios financieros para los receptores de remesa en la institución donde usted labora?

17. Grupos vulnerables.

¿De qué manera se fomenta el uso de los servicios financieros para los grupos vulnerables en la institución donde usted labora?

18. Igualdad de género.

¿De qué manera se fomenta el uso de los servicios financieros para las mujeres en la institución donde usted labora?

ÍTEM DE PREGUNTAS:

Variable Inclusión financiera y sub categoría calidad.

19. Ahorros.

¿De qué manera se cuida la calidad de las cuentas de ahorros en la institución donde usted labora?

20. Seguros.

¿De qué manera se cuida la calidad de los diversos seguros en la institución donde usted labora?

21. Financiamientos.

¿De qué manera se cuida la calidad de los diferentes financiamientos en la institución donde usted labora?

22. Pagos.

¿De qué manera se cuida la calidad de los diferentes pagos en la institución donde usted labora?

23. Empresas.

¿De qué manera se cuida la calidad de los servicios financieros para las empresas, en la institución donde usted labora?

24. Migrantes.

¿De qué manera se cuida la calidad de los servicios financieros para los migrantes, en la institución donde usted labora?

25. Receptores de remesas.

¿De qué manera se cuida la calidad de los servicios financieros para los receptores de remesas, en la institución donde usted labora?

26. Grupos vulnerables.

¿De qué manera se cuida la calidad de los servicios financieros para los grupos vulnerables, en la institución donde usted labora?

27. Igualdad de género.

¿De qué manera se cuida la calidad de los servicios financieros para las mujeres, en la institución donde usted labora?

Anexo 3. Modelo de Consentimiento informado.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: Identificación y descripción de buenas prácticas de inclusión financiera, en cuatro instituciones financieras, en el distrito de Paján 2023.

Investigador: Monje Huaman Carlos Javier

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Identificación y descripción de buenas prácticas de inclusión financiera, en cuatro instituciones financieras, en el distrito de Paján 2023”, cuyo objetivo es describir las prácticas de inclusión financiera que se fomentan en el distrito de Paján por medio de las instituciones financieras que tienen una oficina en este distrito.

Esta investigación es desarrollada por un estudiante de posgrado del programa Maestría en administración de negocios - MBA, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución financiera donde esta labora como administrador.

Impacto del problema de la investigación.

Esta investigación tiene por finalidad identificar y describir las buenas prácticas de Inclusión financiera en su entidad, para que la sociedad en general y red de Investigadores tengan un mejor concepto de las prácticas inclusivas que se fomentan en el distrito de Paján por medio de su institución.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta para recolectar algunos datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: Identificación y descripción de buenas prácticas de inclusión financiera, en cuatro instituciones financieras, en el distrito de Paján 2023.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 45 minutos y se realizará en el ambiente de la empresa donde usted labora. Las respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán **anónimas**.

3. **Participación voluntaria.** Puedo realizar todas las preguntas que sean necesarias para aclarar mis dudas antes de decidir si deseo participar o no. También si luego de aceptar no deseo continuar con el cuestionario puede retirarse sin ningún problema.
4. **Riesgo.** Se me ha explicado, que el presente estudio, no ocasiona ningún riesgo físico ni mental para mí, asimismo de existir preguntas que me generen incomodidad, estoy en la libertad de responderlas o no.
5. **Beneficios.** Haré manifiesto explícito si deseo o no, que los resultados de la investigación se me alcancen al término de la investigación. No recibiré ningún beneficio económico ni de otra índole. Soy consciente que este estudio no va a aportar a la salud individual de mi persona, sin embargo, los resultados podrán convertirse en beneficio de la salud pública.
6. **Confidencialidad.** Los datos recolectados son anónimos y no podrán identificar al participante. Soy asimismo consciente que la información que se recoja será estrictamente confidencial y no se usará para ningún otro propósito externo a esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. **Una vez transcritas las entrevistas, se destruirán.**

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera del estudio.

He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Monje Huaman Carlos Javier, cuyo email es: cmonjehu87@uvcvirtual.edu.pe y Docente asesor es: Contreras Rivera, Robert Julio email es: rjcontrerasr@uvcvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: _____

Fecha y hora: _____

Anexo 4. Matriz Evaluación por juicio de expertos.

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Arteaga Lora, Roberto Carlos
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	19 años
Institución donde labora:	Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de buenas prácticas de Inclusión Financiera
Autor (a):	Monje Human Carlos Javier
Objetivo:	Describir las buenas prácticas de inclusión financiera
Administración:	Individual
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Laboral-Instituciones Financieras
Categorías:	3 (acceso uso calidad)
Modalidad:	Entrevista
Escala:	No aplica
Niveles o rango:	No aplica
Cantidad de ítems:	27
Tiempo de aplicación:	35 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Identificación y descripción de buenas prácticas de inclusión financiera elaborado por Monje Huaman Carlos Javier en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Índice
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.

Handwritten signature and notes:
 Monje Huaman Carlos Javier
 DNI 76255769

indicador que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable: Inclusión Financiera

Definición de la variable:

Araque et al. (2019) la definen como “el mejoramiento del acceso a servicios financieros, se la asocia con la prestación de servicios de calidad que satisfagan las necesidades de los socios y se la comprende como el uso de los servicios financieros”, Asimismo, se la entiende como la capacitación y educación en temas financieros. (p. 24).

Referencia

Araque Jaramillo, W. E., Rivera Vásquez, J. I., & Guerra, P. (2019). ¿Qué es la inclusión financiera?: un análisis desde la teoría y la práctica. Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. Observatorio PYME; Red de Instituciones Financieras de Desarrollo, RFD. <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6914>

*Man. Roberto Araque
2020 12/25/2019*

Dimensión 1: Acceso

Definición de la dimensión:

Araque et al. (2019) Es el mecanismo que fomenta el apoyo para incluir los diferentes niveles de la sociedad al sistema financiero, así mismo es la responsable en buscar facilitar que los diferentes niveles de la sociedad puedan acceder al servicio financiero.

Índice	Pregunta	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ahorros	¿De qué manera se desarrolla el proceso de acceso a cuentas de ahorros en la institución donde usted labora?	4	4	4	
Seguros	¿De qué manera se desarrolla el proceso de acceso a los diversos seguros en la institución donde usted labora?	4	4	4	

Financiamientos	¿De qué manera se desarrolla el proceso de acceso a los diversos financiamientos en la institución donde usted labora?	4	4	4	
Pagos	¿De qué manera se desarrolla el proceso de acceso a los diversos pagos en la institución donde usted labora?	4	4	4	
Empresas	¿De qué manera se desarrolla el proceso de acceso a los servicios financieros para las empresas, en la institución donde usted labora?	4	4	4	
Migrantes	¿De qué manera se desarrolla el proceso de acceso a los servicios financieros para los migrantes, en la institución donde usted labora?	4	4	4	
Receptores de remesas	¿De qué manera se desarrolla el proceso de acceso a los servicios financieros para los receptores de remesas en la institución donde usted labora?	4	4	4	
Grupos vulnerables	¿De qué manera se desarrolla el proceso de acceso a los servicios financieros para las personas inmersas en los grupos vulnerables en la institución donde usted labora?	4	4	4	
Igualdad de género	¿De qué manera se desarrolla el proceso de acceso a los servicios financieros para las mujeres en la institución donde usted labora?	4	4	4	

Dimensión 2: Uso

Definición de la dimensión:

Araque et al. (2019) Es el mecanismo que fomenta el uso y la aplicación de los instrumentos financieros, así mismo es el responsable de hacer posible el uso cotidiano de los servicios financieros y ellos con el motivo de buscar la transaccionalidad financiera en todos los niveles de la población.

[Handwritten signature]
 Ing. Rafael Alvarado
 2023/12/15/2024

Índice	Pregunta	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ahorros	¿De qué manera se fomenta el uso de las cuentas de ahorros en la institución donde usted labora?	4	4	4	
Seguros	¿De qué manera se fomenta el uso de los diversos seguros en la institución donde usted labora?	4	4	4	
Financiamientos	¿De qué manera se fomenta el uso de los diversos financiamientos en la institución donde usted labora?	4	4	4	
Pagos	¿De qué manera se fomenta el uso de los diversos pagos en la institución donde usted labora?	4	4	4	

Empresas	¿De qué manera se fomenta el uso de los servicios financieros para las empresas, en la institución donde usted labora?	4	4	4	
Migrantes	¿De qué manera se fomenta el uso de los servicios financieros para los migrantes, en la institución donde usted labora?	4	4	4	
Receptores de remesas	¿De qué manera se fomenta el uso de los servicios financieros para los receptores de remesa en la institución donde usted labora?	4	4	4	
Grupos vulnerables	¿De qué manera se fomenta el uso de los servicios financieros para los grupos vulnerables en la institución donde usted labora?	4	4	4	
Igualdad de género	¿De qué manera se fomenta el uso de los servicios financieros para las mujeres en la institución donde usted labora?	4	4	4	

Dimensión 3: Calidad

Definición de la dimensión:

Araque et al. (2019) Es la responsable de que los productos del mercado financiero sean de utilidad, accesibles y que sobre todo cumplan con niveles de control y supervisión para satisfacer las necesidades de la población.

*Mano de Aracely
2019-10-25*

Índice	Pregunta	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ahorros	¿De qué manera se cuida la calidad de las cuentas de ahorros en la institución donde usted labora?	4	4	4	
Seguros	¿De qué manera se cuida la calidad de los diversos seguros en la institución donde usted labora?	4	4	4	
Financiamientos	¿De qué manera se cuida la calidad de los diferentes financiamientos en la institución donde usted labora?	4	4	4	
Pagos	¿De qué manera se cuida la calidad de los diferentes pagos en la institución donde usted labora?	4	4	4	
Empresas	¿De qué manera se cuida la calidad de los servicios financieros para las empresas, en la institución donde usted labora?	4	4	4	

Migrantes	¿De qué manera se cuida la calidad de los servicios financieros para los migrantes, en la institución donde usted labora?	4	4	4	
Receptores de remesas	¿De qué manera se cuida la calidad de los servicios financieros para los receptores de remesas, en la institución donde usted labora?	4	4	4	
Grupos vulnerables	¿De qué manera se cuida la calidad de los servicios financieros para los grupos vulnerables, en la institución donde usted labora?	4	4	4	
Igualdad de género	¿De qué manera se cuida la calidad de los servicios financieros para las mujeres, en la institución donde usted labora?	4	4	4	

NOMBRE Y APELLIDOS: Mg Arteaga Lora, Roberto Carlos.

DNI 16755764



FIRMA

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Requena Montoro Inés Carmen		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()	
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()	Educativa (X)
Áreas de experiencia profesional:	Organizacional ()		
Institución donde labora:	20 años		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	Banco de la Nación	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	2 a 4 años ()	Trabajo(s) psicométricos realizados Titulo del estudio realizado.	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de buenas prácticas de Inclusión Financiera
Autor (a):	Monje Human Carlos Javier
Objetivo:	Describir las buenas prácticas de Inclusión Financiera
Administración:	Individual
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Laboral-Instituciones Financieras
Categorías:	3 (acceso uso calidad)
Modalidad:	Entrevista
Escala:	No aplica
Niveles o rango:	No aplica
Cantidad de ítems:	27
Tiempo de aplicación:	35 minutos

[Firma manuscrita]
2023/199

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Identificación y descripción de buenas prácticas de inclusión financiera elaborado por Monje Huaman Carlos Javier en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Índice
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/ficiana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.

RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

- 4: Alto nivel**
3: Moderado nivel
2: Bajo Nivel
1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable: Inclusión Financiera

Definición de la variable:

Araque et al. (2019) la definen como "el mejoramiento del acceso a servicios financieros, se la asocia con la prestación de servicios de calidad que satisfagan las necesidades de los socios y se la comprende como el uso de los servicios financieros". Asimismo, se la entiende como la capacitación y educación en temas financieros. (p. 24).

Referencia

Araque Jaramillo, W. E., Rivera Vásquez, J. I., & Guerra, P. (2019). ¿Qué es la inclusión financiera?: un análisis desde la teoría y la práctica. Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. Observatorio PYME; Red de Instituciones Financieras de Desarrollo, RFD. <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6914>

Dimensión 1: Acceso

Definición de la dimensión:

Araque et al. (2019) Es el mecanismo que fomenta el apoyo para incluir los diferentes niveles de la sociedad al sistema financiero, así mismo es la responsable en buscar facilitar que los diferentes niveles de la sociedad puedan acceder al servicio financiero.

Índice	Pregunta	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ahorros	¿De qué manera se desarrolla el proceso de acceso a cuentas de ahorros en la institución donde usted labora?	4	4	4	
Seguros	¿De qué manera se desarrolla el proceso de acceso a los diversos seguros en la institución donde usted labora?	4	4	4	
Financiamientos	¿De qué manera se desarrolla el proceso de acceso a los diversos financiamientos en la institución donde usted labora?	4	4	4	

Pagos	¿De qué manera se desarrolla el proceso de acceso a los diversos pagos en la institución donde usted labora?	4	4	4	
Empresas	¿De qué manera se desarrolla el proceso de acceso a los servicios financieros para las empresas, en la institución donde usted labora?	4	4	4	
Migrantes	¿De qué manera se desarrolla el proceso de acceso a los servicios financieros para los migrantes, en la institución donde usted labora?	4	4	4	
Receptores de remesas	¿De qué manera se desarrolla el proceso de acceso a los servicios financieros para los receptores de remesas en la institución donde usted labora?	4	4	4	
Grupos vulnerables	¿De qué manera se desarrolla el proceso de acceso a los servicios financieros para las personas inmersas en los grupos vulnerables en la institución donde usted labora?	4	4	4	
Igualdad de género	¿De qué manera se desarrolla el proceso de acceso a los servicios financieros para las mujeres en la institución donde usted labora?	4	4	4	

Handwritten signature and date: 2023/01/19

Dimensión 2: Uso

Definición de la dimensión:

Araque et al. (2019) Es el mecanismo que fomenta el uso y la aplicación de los instrumentos financieros, así mismo es el responsable de hacer posible el uso cotidiano de los servicios financieros y ellos con el motivo de buscar la transaccionalidad financiera en todos los niveles de la población.

Índice	Pregunta	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ahorros	¿De qué manera se fomenta el uso de las cuentas de ahorros en la institución donde usted labora?	4	4	4	
Seguros	¿De qué manera se fomenta el uso de los diversos seguros en la institución donde usted labora?	4	4	4	
Financiamientos	¿De qué manera se fomenta el uso de los diversos financiamientos en la institución donde usted labora?	4	4	4	
Pagos	¿De qué manera se fomenta el uso de los diversos pagos en la institución donde usted labora?	4	4	4	

Empresas	¿De qué manera se fomenta el uso de los servicios financieros para las empresas, en la institución donde usted labora?	4	4	4	
Migrantes	¿De qué manera se fomenta el uso de los servicios financieros para los migrantes, en la institución donde usted labora?	4	4	4	
Receptores de remesas	¿De qué manera se fomenta el uso de los servicios financieros para los receptores de remesa en la institución donde usted labora?	4	4	4	
Grupos vulnerables	¿De qué manera se fomenta el uso de los servicios financieros para los grupos vulnerables en la institución donde usted labora?	4	4	4	
Igualdad de género	¿De qué manera se fomenta el uso de los servicios financieros para las mujeres en la institución donde usted labora?	4	4	4	

[Handwritten signature and date]
 20/05/2019

Dimensión 3: Calidad

Definición de la dimensión:

Araque et al. (2019) Es la responsable de que los productos del mercado financiero sean de utilidad, accesibles y que sobre todo cumplan con niveles de control y supervisión para satisfacer las necesidades de la población.

Índice	Pregunta	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ahorros	¿De qué manera se cuida la calidad de las cuentas de ahorros en la institución donde usted labora?	4	4	4	
Seguros	¿De qué manera se cuida la calidad de los diversos seguros en la institución donde usted labora?	4	4	4	
Financiamientos	¿De qué manera se cuida la calidad de los diferentes financiamientos en la institución donde usted labora?	4	4	4	
Pagos	¿De qué manera se cuida la calidad de los diferentes pagos en la institución donde usted labora?	4	4	4	
Empresas	¿De qué manera se cuida la calidad de los servicios financieros para las empresas, en la institución donde usted labora?	4	4	4	

Migrantes	¿De qué manera se cuida la calidad de los servicios financieros para los migrantes, en la institución donde usted labora?	4	4	4	
Receptores de remesas	¿De qué manera se cuida la calidad de los servicios financieros para los receptores de remesas, en la institución donde usted labora?	4	4	4	
Grupos vulnerables	¿De qué manera se cuida la calidad de los servicios financieros para los grupos vulnerables, en la institución donde usted labora?	4	4	4	
Igualdad de género	¿De qué manera se cuida la calidad de los servicios financieros para las mujeres, en la institución donde usted labora?	4	4	4	

NOMBRE Y APELLIDOS: Mg Requena Montoro Inés Carmen
DNI: 40250179

FIRMA



1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Rodríguez Pérez Jimmy Javier
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	15 años
Institución donde labora:	Universidad Nacional de Trujillo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de buenas prácticas de Inclusión Financiera
Autor (a):	Monje Human Carlos Javier
Objetivo:	Describir las buenas prácticas de Inclusión Financiera
Administración:	Individual
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Laboral-Instituciones Financieras
Categorías:	3 (acceso uso calidad)
Modalidad:	Entrevista
Escala:	No aplica
Niveles o rango:	No aplica
Cantidad de ítems:	27
Tiempo de aplicación:	35 minutos

J. Rodríguez Pérez
Mg. CPC Jimmy J. Rodríguez Pérez
MATRICULA 02 - 9490

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Identificación y descripción de buenas prácticas de inclusión financiera elaborado por Monje Huaman Carlos Javier en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Índice
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.

	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable: Inclusión Financiera

Definición de la variable:

Araque et al. (2019) la definen como "el mejoramiento del acceso a servicios financieros, se la asocia con la prestación de servicios de calidad que satisfagan las necesidades de los socios y se la comprende como el uso de los servicios financieros", Asimismo, se la entiende como la capacitación y educación en temas financieros. (p. 24).

Referencia

Araque Jaramillo, W. E., Rivera Vásquez, J. I., & Guerra, P. (2019). ¿Qué es la inclusión financiera?: un análisis desde la teoría y la práctica. Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. Observatorio PYME; Red de Instituciones Financieras de Desarrollo, RFD. <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6914>

Jimmy J. Rodríguez Pérez
CPC Jimmy J. Rodríguez Pérez
MATRICULA 02 - 6490

Dimensión 1: Acceso

Definición de la dimensión:

Araque et al. (2019) Es el mecanismo que fomenta el apoyo para incluir los diferentes niveles de la sociedad al sistema financiero, así mismo es la responsable en buscar facilitar que los diferentes niveles de la sociedad puedan acceder al servicio financiero.

Índice	Pregunta	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ahorros	¿De qué manera se desarrolla el proceso de acceso a cuentas de ahorros en la institución donde usted labora?	4	4	4	
Seguros	¿De qué manera se desarrolla el proceso de acceso a los diversos seguros en la institución donde usted labora?	4	4	4	
Financiamientos	¿De qué manera se desarrolla el proceso de acceso a los diversos financiamientos en la institución donde usted labora?	4	4	4	

Pagos	¿De qué manera se desarrolla el proceso de acceso a los diversos pagos en la institución donde usted labora?	4	4	4	
Empresas	¿De qué manera se desarrolla el proceso de acceso a los servicios financieros para las empresas, en la institución donde usted labora?	4	4	4	
Migrantes	¿De qué manera se desarrolla el proceso de acceso a los servicios financieros para los migrantes, en la institución donde usted labora?	4	4	4	
Receptores de remesas	¿De qué manera se desarrolla el proceso de acceso a los servicios financieros para los receptores de remesas en la institución donde usted labora?	4	4	4	
Grupos vulnerables	¿De qué manera se desarrolla el proceso de acceso a los servicios financieros para las personas inmersas en los grupos vulnerables en la institución donde usted labora?	4	4	4	
Igualdad de género	¿De qué manera se desarrolla el proceso de acceso a los servicios financieros para las mujeres en la institución donde usted labora?	4	4	4	

Dimensión 2: Uso

Definición de la dimensión:

Araque et al. (2019) Es el mecanismo que fomenta el uso y la aplicación de los instrumentos financieros, así mismo es el responsable de hacer posible el uso cotidiano de los servicios financieros y ellos con el motivo de buscar la transaccionalidad financiera en todos los niveles de la población.

Jimmy J. Rodríguez Pérez
 Mg. CPC. Jimmy J. Rodríguez Pérez
 MATRICULA 02-5110

Índice	Pregunta	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ahorros	¿De qué manera se fomenta el uso de las cuentas de ahorros en la institución donde usted labora?	4	4	4	
Seguros	¿De qué manera se fomenta el uso de los diversos seguros en la institución donde usted labora?	4	4	4	
Financiamientos	¿De qué manera se fomenta el uso de los diversos financiamientos en la institución donde usted labora?	4	4	4	
Pagos	¿De qué manera se fomenta el uso de los diversos pagos en la institución donde usted labora?	4	4	4	

Empresas	¿De qué manera se fomenta el uso de los servicios financieros para las empresas, en la institución donde usted labora?	4	4	4	
Migrantes	¿De qué manera se fomenta el uso de los servicios financieros para los migrantes, en la institución donde usted labora?	4	4	4	
Receptores de remesas	¿De qué manera se fomenta el uso de los servicios financieros para los receptores de remesa en la institución donde usted labora?	4	4	4	
Grupos vulnerables	¿De qué manera se fomenta el uso de los servicios financieros para los grupos vulnerables en la institución donde usted labora?	4	4	4	
Igualdad de género	¿De qué manera se fomenta el uso de los servicios financieros para las mujeres en la institución donde usted labora?	4	4	4	

Dimensión 3: Calidad

Definición de la dimensión:

Araque et al. (2019) Es la responsable de que los productos del mercado financiero sean de utilidad, accesibles y que sobre todo cumplan con niveles de control y supervisión para satisfacer las necesidades de la población.

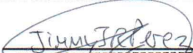
Jimmy J. Rodríguez Pérez
 No. 685
 MATRICULA 02 - 6490

Índice	Pregunta	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ahorros	¿De qué manera se cuida la calidad de las cuentas de ahorros en la institución donde usted labora?	4	4	4	
Seguros	¿De qué manera se cuida la calidad de los diversos seguros en la institución donde usted labora?	4	4	4	
Financiamientos	¿De qué manera se cuida la calidad de los diferentes financiamientos en la institución donde usted labora?	4	4	4	
Pagos	¿De qué manera se cuida la calidad de los diferentes pagos en la institución donde usted labora?	4	4	4	
Empresas	¿De qué manera se cuida la calidad de los servicios financieros para las empresas, en la institución donde usted labora?	4	4	4	

Migrantes	¿De qué manera se cuida la calidad de los servicios financieros para los migrantes, en la institución donde usted labora?	4	4	4	
Receptores de remesas	¿De qué manera se cuida la calidad de los servicios financieros para los receptores de remesas, en la institución donde usted labora?	4	4	4	
Grupos vulnerables	¿De qué manera se cuida la calidad de los servicios financieros para los grupos vulnerables, en la institución donde usted labora?	4	4	4	
Igualdad de género	¿De qué manera se cuida la calidad de los servicios financieros para las mujeres, en la institución donde usted labora?	4	4	4	

NOMBRE Y APELLIDOS: Mg Rodríguez Pérez Jimmy Javier
DNI 32984859

FIRMA



 Mg. CPC Jimmy J. Rodríguez Pérez
 MATRICULA 02 - 6490

Otros anexos.

Anexo 6. Base de datos de la investigación.

TESIS INCLUSION FINANCIERA in TESIS MONIE						
★	📄	Authors	Title	Year	Published In	Added
★	📄	Charres, Horacio; Villalaz, Janzel; Martínez, Jorge A.	Triangulación: Una herramienta adecuada para las investigaciones en las ciencias administrativas y contables	2018		May. 23
★	📄	BancoMundial	Inclusión financiera	2022		May. 15
★	📄	Roman, Marcela	Buenas Practicas en ciclos de mejora continua	2019		May. 11
★	📄		El rigor científico en la investigación cualitativa			May. 4
★	📄	Valle, Augusta; Manrique, Lileya; Revilla, Diana	La Investigación Descriptiva con Enfoque Cualitativo en Educación	2022		May. 3
★	📄	Hernández Escobar, Arturo Andrés; Ramos Rodríguez, Marcos Pedro; Placencia López, ...	Metodología de la investigación científica	2018	Metodología de la investigación científica	May. 2
★	📄	Meja, Diana	¿Cuál es el impacto de la inclusión financiera?	2020		Abr. 30
★	📄	Niño Rojas, Victor Manuel	Metodología de la Investigación. Diseño, ejecución e informe.	2019	Ediciones de la U	Abr. 30
★	📄	Naupas, Humberto; Valdivia, Marcelino; Palacios, Jesús; Romero, Hugo	Metodología de la investigación	2018	Paper Knowledge . Toward a Media History of Docu...	Abr. 29
★	📄	Chipunza, Kudakwashe Joshua; Fanta, Ashenafi Beyene	Quality financial inclusion and financial vulnerability	2023	International Journal of Consumer Studies	Abr. 28
★	📄	Banerjee, Rajabrata; Maruta, Admasu Asfaw; Donato, Ronald	Does higher financial inclusion lead to better health outcomes? Evidence from developing and transitional economies	2023	Economics of Transition and Institutional Change	Abr. 28
★	📄	Damrah, Sadeq; Eilan, Mohammad I.; Atyeh, Mohamad; Shawtari, Fekri Ali; Bani-Mustaf...	A Linear Mixed Model Approach for Determining the Effect of Financial Inclusion on Bank Stability: Comparative Empirical Evidence for Islamic and Conventional Banks in Kuwait	2023	Mathematics	Abr. 28
★	📄	Saluja, Omika Bhalla; Singh, Priyanka; Kumar, Harit	Barriers and interventions on the way to empower women through financial inclusion: a 2 decades systematic review (2000–2020)	2023	Humanities and Social Sciences Communications	Abr. 28
★	📄	Chen, Feng Wen; Feng, Yuan; Wang, Wei	Impacts of Financial Inclusion on Non-Performing Loans of Commercial Banks: Evidence from China	2018	Sustainability 2018, Vol. 10, Page 3084	Abr. 27
★	📄	Priale Reyes, Giovanna del Pilar	Inclusión financiera en el Perú : análisis de los principales determinantes	2019		Abr. 27
★	📄	Marquina Díaz del Olmo, Cecilia	El impacto de la educación e inclusión financiera desde el enfoque de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera, en el conocimiento y empoderamiento de las mujere...	2018		Abr. 26
★	📄	Ramos-Pacheco, Pascual Florencio	Población con discapacidad e inclusión financiera	2022	Población con discapacidad e inclusión financiera	Abr. 26
★	📄	Carvajal Acevedo, Edgar	La inclusión financiera en el Ecuador: Según el Global Findex y más allá del Global Findex Publicación Portal FinDev	2018		Abr. 25
★	📄	Espinoza Rodríguez, Olenka; Lam Flores, Ingrid; Álvarez Silva, Mary; Cardoza Serna...	Financial technology to optimize the innovation management of small and medium enterprises in Chimbote	2023		Abr. 24
★	📄	Zhou, Yu; Zhang, Caijiang; Li, Zhangwen	The impact of digital financial inclusion on household carbon emissions: evidence from China	2023	Journal of Economic Structures	Abr. 23

Anexo 7. Matriz de Consistencia.

Identificación y descripción de inclusión financiera, en cuatro instituciones financieras, en el distrito de Paján 2023.

PROBLEMA	OBJETIVOS	CATEGORÍA	ÍNDICES	MÉTODOS Y TÉCNICAS
<p>Problema general. ¿Cómo se desarrollan las buenas prácticas de inclusión financiera en las cuatro instituciones financieras en el distrito de Paján 2023?</p>	<p>Objetivo general. Identificar y Describir cómo se desarrollan las buenas prácticas de inclusión financiera en las cuatro instituciones financieras en el distrito de Paján 2023.</p>	Inclusión Financiera	Ahorros Seguros Financiamientos Pagos Empresas Migrantes Receptores de remesa Grupos Vulnerables Igualdad de genero	<p>TIPO Y DISEÑO La presente investigación tiene un enfoque cualitativo, es de tipo básica. Asimismo, es de nivel descriptivo, tiene un diseño no experimental y es de corte transversal.</p>
<p>Problema específico 1. ¿Cómo se desarrollan las buenas prácticas de inclusión financiera respecto a la subcategoría acceso, en las cuatro instituciones financieras en el distrito de Paján 2023?</p>	<p>Objetivo específico 1. Identificar y Describir cómo se desarrollan las buenas prácticas de inclusión financiera respecto a la subcategoría acceso, en las cuatro instituciones financieras en el distrito de Paján 2023</p>			<p>POBLACIÓN En el distrito de Paján la población actual de entidades asciende a siete entidades financieras entre las reguladas y no reguladas por la SBS.</p>

<p>Problema específico 2.</p> <p>¿Cómo se desarrollan las buenas prácticas de inclusión financiera respecto a la subcategoría uso, en las cuatro instituciones financieras en el distrito de Paiján 2023?</p>	<p>Objetivo específico 2.</p> <p>Identificar y Describir cómo se desarrollan las buenas prácticas de inclusión financiera respecto a la subcategoría uso, en las cuatro instituciones financieras en el distrito de Paiján 2023.</p>			<p>TAMAÑO DE MUESTRA</p> <p>La muestra es tomada de manera no probabilísticas intencional siendo un administrador de cada entidad financiera total 4 administradores</p>
<p>Problema específico 3.</p> <p>¿Cómo se desarrollan las buenas prácticas de inclusión financiera respecto a la subcategoría calidad, en las cuatro instituciones financieras en el distrito de Paiján 2023?</p>	<p>Objetivo específico 3.</p> <p>Identificar y Describir cómo se desarrollan las buenas prácticas de inclusión financiera respecto a la subcategoría calidad, en las cuatro instituciones financieras en el distrito de Paiján 2023.</p>			<p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</p> <p>Técnica: La técnica a utilizar será la entrevista semiestructurada.</p> <p>Instrumento: El instrumento será el cuestionario que es de elaboración propia.</p>