



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Análisis de la Inclusión Financiera en la Oficina Municipal de
Atención a las Personas con Discapacidad Distrito de Paramonga
2019-2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Ramos Pacheco, Pascual Florencio (ORCID: 0000-0002-5643-3660)

ASESOR:

Dr. Córdova García, Ulises (ORCID: 0000-0002-0931-7835)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi madre Facundina que ya no está, pero me dejó la mejor herencia, sus enseñanzas; a mi padre Florencio discapacitado, pero no incapacitado; a mis hermanos por su apoyo permanente y a mis hijos: Aylin, Gabriel, Ludwig y Raphaela que fueron mi motivación.

Agradecimiento

Expreso mi agradecimiento a la jefa de OMAPED del Distrito de Paramonga por darme la oportunidad de realizar mi proyecto de investigación; a la Escuela de Analistas de Créditos Microfinanzas Lima-Norte; a los microempresarios con discapacidad por compartir sus dificultades y éxitos; a mi Universidad y a mi docente asesor por sus orientaciones oportunas en cada momento.

Índice de Contenidos

	Página
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	vii
Índice de tabla	ix
Índice de figuras	
Resumen	x
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN	01
II. MARCO TEÓRICO	05
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización	14
3.3. Escenario de estudio	14
3.4. Participantes	15
3.5. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	15
3.6. Procedimiento	17
3.7. Rigor científico	18
3.8. Método de análisis de datos	19
3.9. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	21
V. CONCLUSIONES	36
VI. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	40
ANEXOS	49
Anexo 1. Matriz de categorización	
Anexo 2. Instrumento de recolección de información - Guía de entrevista	
Anexo 3. Consentimiento informado de los participantes	

- Anexo 4. Evidencias de las entrevistas
- Anexo 5. Triangulación de la información
- Anexo 6. Proceso de categorización y codificación
- Anexo 7. Carta de presentación institucional
- Anexo 8. Carta de aceptación institucional
- Anexo 9. Reporte de Turnitin
- Anexo 10. Otros

	Página
Índice de tablas	
Tabla 1. Matriz de categorización	13
Tabla 2. Codificación de los sujetos participantes en la investigación	14
Tabla 3. Propósito de las técnicas e instrumentos	16

	Página
Índice de figuras	
Figura 1. Brecha de Inclusión Financiera	11
Figura 2. Mapeamiento del proceso de investigación	17

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado Análisis de la Inclusión Financiera en la Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad Distrito de Paramonga 2019-2020, tuvo como objetivo general: Analizar cuáles fueron las dificultades en la inclusión financiera de la Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad Distrito de Paramonga 2019-2020.

Esta investigación fue de enfoque cualitativo, el tipo de investigación fue básica, el diseño de investigación fue estudio de caso. Se empleó como técnicas entrevistas semi estructuradas, observación y análisis documental. Además, se utilizó el método inductivo para el desarrollo y análisis de información recabada dentro de la unidad de estudio.

Se concluye que existen dificultades respecto a la inclusión financiera de la Oficina Municipal de Atención a las Personas con discapacidad, producto de una falta de articulación entre los organismos públicos y privados por la falta de información adecuada respecto a los beneficios de la inclusión financiera para este grupo social. Existe un esfuerzo por lograr esta inclusión, así como un marco normativo al respecto; pero debido a la falta de articulación las estrategias implementadas no resultan en beneficio para la población con discapacidad a fin de lograr su efectiva inclusión dentro la sociedad.

Palabras clave: *Inclusión Financiera, acceso, uso, calidad, discapacidad*

Abstract

The present research work entitled Analysis of Financial Inclusion in the Municipal Office of Attention to People with Disabilities District of Paramonga 2019-2020, had the general objective: To analyze what were the difficulties in financial inclusion of the Municipal Office of Attention to People with Disabilities Paramonga District 2019-2020.

This research had a qualitative approach, the type of research was basic, the research design was a case study. Semi-structured interviews, observation and documentary analysis were used as techniques. In addition, the inductive method was used for the development and analysis of information collected within the study unit.

It is concluded that there are difficulties regarding the financial inclusion of the Municipal Office of Attention to People with Disabilities, as a result of a lack of coordination between public and private organizations due to the lack of adequate information regarding the benefits of financial inclusion for this social group. There is an effort to achieve this inclusion, as well as a regulatory framework in this regard; But due to the lack of articulation, the strategies implemented do not benefit the population with disabilities in order to achieve their effective inclusion in society.

Keywords: Financial Inclusion, access, use, quality, disability

I. INTRODUCCIÓN

En la última actualización del Findex Global (Demirgüç-Kunt *et al.* 2018), se estima que cerca de mil setecientos millones de adultos alrededor del mundo no hacen uso de los servicios financieros; y más de 1000 millones de habitantes del planeta viven con alguna condición de discapacidad, siendo superior la discapacidad en estados en progreso, (The World Bank, 2021).

En el ámbito internacional, el Caribe y toda Latinoamérica en el año 2020 motivados por el confinamiento, miles de usuarios sintieron la urgencia de obtener herramientas bancarias de manera remota y digital, muchos, inclusive por primera vez. Y del otro lado, los proveedores de estas bondades, como entidades financieras y empresas de tecnología financiera (Fintech), las mismas que son estrategias mediante las cuales las entidades financieras acercan los servicios a los clientes con el uso de la intermediación digital tal como lo señaló (Bähre *et al.*, 2020); hecho que originó soluciones para atender a un mercado con nuevas necesidades y expectativas. Este esfuerzo ha resultado insuficiente debido a que mucha de la población desconoce aún en la actualidad el uso de mecanismos financieros que permitan su inclusión financiera en forma efectiva (Visa, 2021). En países como Chile el desarrollo de las políticas de inclusión financiera ha significado un esfuerzo que se ha desarrollado de manera activa en todos los sectores socioeconómicos del país por parte del Estado con un alto nivel de colaboración de las entidades financieras (Fuentealba, 2018), lo que ha significado crecimiento sostenido en la formalización financiera de los ciudadanos del indicado país, tal como lo señala (Goldenberg, 2020) en su artículo científico.

El Perú es uno de los países de la región en los cuales las estrategias de inclusión financiera no han sido promovidas adecuadamente por el Estado. Es así que estábamos como penúltimo país del Caribe y América Latina en materia inclusión financiera sólo delante de México tal como lo señaló (Pinzón y Ballesteros, 2015). Por otro lado, es evidente que las restricciones impuestas por las entidades financieras en nuestro país han acrecentado la brecha para el acceso a la formalización bancaria. Esta crisis sanitaria ha permitido acelerar el uso de medios digitales de pago en nuestro país tal como lo señala la Superintendencia de Bancos y Seguros y AFP lo que ha permitido que un gran número de la población sea incluida en el sistema financiero de manera formal. Sin embargo, no se han

generado estrategias para la inclusión orientadas a poblaciones vulnerables tal es el caso de la discapacidad en personas, ancianos y poblaciones rurales, en los cuales existe un vacío evidente de la gestión financiera. Esto llevo al Gobierno del Perú en julio del 2015 ha crear una Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera y aprobar la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) como una herramienta de política pública tal como lo indica (Aguilar *et al.* 2015).

Por otro lado, en el Perú la inclusión financiera es insuficiente y baja en correspondencia a niveles internacionales, lo que constituye un problema público, esto debido a que dificulta la contribución del sistema financiero al crecimiento económico, a la reducción de las desigualdades y pobreza y esto se visibilizo mucho más en Pandemia. Debido a lo anterior el 20 de agosto del 2020 el gobierno aprobó la apertura de una Cuenta-DNI para todos los ciudadanos mayores de edad. Esto debido a que solo 4 de cada 10 peruanos tienen una cuenta en el banco. De esta forma, se esperaba evitar las aglomeraciones en las entidades financieras para el cobro de los bonos tal como se señala en el informe del (Instituto de Estudios Peruanos, 2020).

A nivel local, en la Municipalidad de Paramonga en su afán de integrar a la población maneja una estrategia activa en la promoción de la denominada Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad (OMAPED), cuyo objetivo es la atención adecuada de este grupo poblacional, apoyándola en las diferentes necesidades que pudieran tener con la finalidad de promover una adecuada inserción a la sociedad. Es por ello que una de sus tareas fundamentales es la de asesorar y ayudar en el proceso de organización de las personas con discapacidad fomentando su participación activa en diferentes actividades tales como las deportivas, culturales, entre otras. Sin embargo, esta oficina adolece de una asesoría efectiva en la inserción de estas personas a los organismos financieros que debería ser parte de su participación dentro de la sociedad. Las limitaciones obedecen a que no se ha estructurado una estrategia adecuada de la manera como los pobladores de esta comunidad puedan hacer un uso efectivo y eficiente del sistema financiero. Cabe indicar que la municipalidad no ha desarrollado ningún proyecto que permite la inclusión financiera de las personas con discapacidad lo que se constituye en un problema debido a que uno de sus objetivos centrales que es promover el desarrollo de las personas que presentan algún tipo de

discapacidad, insertándolas de manera eficiente dentro de la sociedad. Asimismo, según la Política Nacional de Discapacidad para el Desarrollo, documento propuesto por el Grupo de Trabajo multisectorial encargado de actualizar la Política Nacional Multisectorial en Discapacidad para el Desarrollo al 2030 y el Plan de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, se indica explícitamente que es necesario que el Estado desarrolle estrategias para la inclusión de esta población en las diferentes actividades socioeconómicas que se desarrollan tanto por el gobierno central, regional y local.

Ante lo explicado, se planteó el siguiente problema general: ¿Cuáles fueron las dificultades de la inclusión Financiera en la Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad Distrito de Paramonga 2019-2020? De igual manera se planteó los siguientes problemas específicos: ¿Cuáles fueron las limitantes de acceso, uso y calidad en la inclusión financiera de la Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad Distrito de Paramonga 2019-2020? .

Esta investigación tuvo una justificación teórica por la importancia que tiene la inclusión financiera para la población con discapacidad, lo que permiten incrementar el conocimiento respecto a los mecanismos y estrategias que debe fomentarse por las entidades financieras orientadas al mejoramiento de la calidad de vida de la población en mención. La justificación práctica obedece a que, el resultado de esta investigación podrá servir a la organización con la finalidad de implementar servicios orientados a apoyar a la población discapacitada, esto para lograr su inserción al sistema financiero de modo que puedan mejorar sus condiciones de vida. La justificación metodológica obedece a seguir técnicas de metodología científica bajo el enfoque cualitativo de nivel descriptivo, lo que va a permitir establecer la relación que existe entre la inclusión financiera y los servicios ofertados por las entidades de este rubro basados en componentes de accesibilidad, usabilidad y calidad en favor de esta población con discapacidad.

Asimismo, se formuló el objetivo general: Analizar cuáles fueron las dificultades en la inclusión financiera de la Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad Distrito de Paramonga 2019-2020. Como objetivos específicos se plantearon los siguientes: Analizar cuáles fueron las limitantes de acceso, uso y calidad en la inclusión financiera de la Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad Distrito de Paramonga 2019-2020.

II. MARCO TEÓRICO

En los últimos años estudios internacionales relacionados al mercado de productos financieros señalan que este ha crecido en diferentes países del mundo, nuestro país no ha sido la excepción. Si bien es cierto no existe un gran número de entidades financieras como si los hay en otras latitudes, la oferta de accesibilidad a los servicios financieros ha sido promovido intensamente por las propias entidades bancarias. El Estado se ha limitado a ser un agente regulador de las relaciones entre el cliente del sistema financiero y la entidad. Tal como lo señaló el informe de la (Frączek *et al.* 2017), ha existido una oferta incremental en los servicios del tipo bancario, sin embargo, una parte de la población, aunque mínimo no ha sido considerada en la inclusión financiera y por ende a los mecanismos de desarrollo.

La inclusión financiera es uno de los ejes de desarrollo económico de los países. El poder masificar estrategias orientadas al acceso a los sistemas financieros tanto de índole personal como empresarial, se ha convertido en uno de los elementos en los cuales los estrategias de los organismos financieros trabajan arduamente. Tal como lo concluye (Gupta y Misra, 2021), la eficacia de las estrategias de inclusión financiera en países como la India, país en el cual existe un gran número de personas con discapacidad de diferente tipo, ha logrado integrar nuevas posibilidades de desarrollo económico para una población que está buscando oportunidades en los mercados emergentes que tiene ese país. El mismo autor señala que es importante que los organismos gubernamentales apoyen este tipo de iniciativas del sector privado con la intención de poder acomodar los servicios que se ofertan a los ciudadanos con discapacidad física de cualquier tipo.

Por otro lado, (Sarker, 2015), concluye que la incorporación de personas con discapacidad mediante instituciones de microfinanzas desarrolla oportunidades que pueden ser aprovechadas para la mejora de la calidad de vida de las mismas. El mismo autor señala que es importante la difusión de los mecanismos de microfinanzas en este segmento de la población, debido al hecho de que pueden generar una articulación entre los esfuerzos sociales de entidades gubernamentales y la capacidad de accesibilidad que puede tener una institución financiera.

Para (Bähre et al.,2020), en su artículo, señalaron que es importante la promoción y uso de las tecnologías en el sector financiero con la finalidad de poder acercar los servicios que se ofertan en las distintas entidades a los ciudadanos. Cabe indicar al respecto que las tecnologías de información ayudan de manera eficiente la integración de las personas con discapacidad al uso de las mismas, mediante estrategias de accesibilidad a dispositivos según la naturaleza de la discapacidad que presenta la persona.

Es claro que en algunos países como Guatemala el concepto de inclusión financiera es una política de Estado promovida muy eficazmente por todos los sectores socioeconómicos (De Olloqui *et al.* 2015). Es así que en el indicado país la inclusión financiera se desarrolla con estrategias orientadas a la promoción de cartera de productos financieros a jóvenes de todo segmento social. Esta estrategia ha permitido que un gran segmento de la población rural pueda obtener productos financieros como préstamos a muy baja tasa de interés lo que permite el desarrollo temprano de las micro y pequeñas empresas, tal como concluyó (Aldasoro, 2020).

Investigaciones realizadas en nuestro país señalaron que es importante que la inclusión financiera debe ser implementadas de manera eficiente por parte de los agentes financieros y promovidos desde el Estado con la finalidad de generar desarrollo sostenido en nuestra sociedad. En su investigación (Leon, 2017) concluye que es importante que se generen oportunidades de inserción al mercado financiero a las pequeñas y microempresas, acción que debe ser promovida por parte del Estado común estrategia para generar el desarrollo sostenido de un determinado entorno social (Aguilar *et al.* 2015). Es importante diseñar estrategias que permitan la implementación de banca de desarrollo para que puedan tener acceso por parte de los diferentes grupos sociales según las actividades económicas que realicen (Unit, 2014).

A su vez (Zamalloa-Llerena, 2017), concluye que es importante que las estrategias de desarrollo respecto a la inclusión financiera tienen que ser de naturaleza multisectorial, hecho que devendría en una mejor articulación de los esfuerzos por parte del Estado y de las entidades financieras en el objetivo de lograr una efectiva inclusión financiera por parte los ciudadanos, lo que a la larga conlleva una formalización de las actividades económicas dentro de nuestro país.

Es importante resaltar lo señalado por (Priale, 2018), que concluye respecto a los mecanismos de inclusión financiera en el Perú que son ineficientes debido a que centraliza su esfuerzo sólo en las grandes ciudades y en sectores muy específicos de la población, dejando de lado a otros sectores que requiere el apoyo financiero o al menos el acceso a su sistema en condiciones que les permitan ejecutar operaciones de manera adecuada. A este respecto debemos indicar que la inclusión financiera va más lejos de entregar una tarjeta crédito a un determinado usuario, es promover que el sistema financiero actúe en condiciones adecuadas involucrando a todos los segmentos de la población. Esta es una tarea que debe revertirse en el más corto plazo.

Por otra parte, (Araque, 2019), concluye que un gran número de habitantes en situación de pobreza alrededor del planeta ven limitadas sus oportunidades de desarrollo debido a que no cuentan con el apoyo de instituciones financieras que les permitan acceder a créditos para el desarrollo económico del sector en el cual viven. Es así que el esfuerzo de muchos microempresarios se ha realizado sin el apoyo de la banca formal la misma que muchas veces imponen una serie de obstáculos para el ingreso de estas personas al sistema formal financiero. Esta situación se acrecienta todavía más cuando se trata de ciudadanos que tienen alguna condición de discapacidad, es así que el acceso de este grupo humano resulta aún más difícil debido a las limitantes de tipo físico que puedan tener. Si bien es cierto los diferentes países promueven el acceso a la economía formal; en la práctica los agentes financieros no generan estrategias adecuadas para la accesibilidad e inclusión financiera de la población.

La inclusión financiera, podemos definirla como los mecanismos establecidos con la finalidad de hacer que los ciudadanos respalden las iniciativas de gestión bancaria y así puedan ejercer un mejor control de sus fondos logrando incluso en algunos casos la rentabilidad de los mismos. Por otro lado, también la institución bancaria realiza actividades de promoción respecto a elementos productivos y desarrollo económico en sectores específicos de la economía de un determinado país tal como lo señala (Pérez y Titelman, 2018). A su vez (Ortiz y Núñez 2017), señaló que en los países latinoamericanos el desarrollo de estrategias para la inclusión financiera mediante medios digitales, no han tenido el éxito deseado debido a elementos socioculturales de la población. Es importante

resaltar a este respecto que al no existir cimentada una cultura de ahorro previsional o ahorro e inversión; la población ejerce sus actividades económicas al margen del sistema financiero (Lashitew *et al.* 2019). Esto ha influido en los últimos años en la forma como las organizaciones financieras han buscado mediante la implementación de estrategias digitales de acercar el banco al cliente en lugar de que el cliente se acerque al banco.

La inclusión financiera tal como lo señaló (Park y Mercado, 2018), se constituye como un eje del desarrollo sostenido de una determinada colectividad, al ejercer un control sobre las actividades económicas que realiza la población mediante el concepto de bancarización de operaciones y también se constituye como un elemento que permite que la integración de los intereses de desarrollo colectivos con los servicios ofertados por las entidades bancarias. Esta interrelación permite que la economía de un determinado entorno progresé y por ende genera una disminución de la pobreza y aumenta la calidad de vida de los ciudadanos.

En relación a las Subcategorías de la Inclusión Financiera (LEón, 2018) , afirmara que existen tres ejes fundamentales sobre los cuales se debe cimentar la inclusión financiera dentro de la población, estos son la usabilidad, la calidad y el acceso oportuno y en condiciones favorables. El desarrollo de estos tres elementos constituye la base sostenible sobre la que se debe trabajar para el análisis de la inclusión financiera en los diferentes segmentos socioeconómicos; es por ello que éstas han sido consideradas como las categorías sobre la cual se desarrolló el presente trabajo de investigación.

Respecto al acceso al sistema financiero se puede definir como la forma en que los usuarios tienen una posibilidad de realizar diferentes tipos de operaciones en la institución financiera bajo condiciones preestablecidas y que son aceptadas por ambas partes con antelación a las operaciones tal como lo señala (Cano *et al.* 2013) en su artículo científico. Es conveniente detallar que ha habido una política de expansión por parte de las diferentes entidades financieras mediante mecanismos como son agentes bancarios, masificación de acceso a cajeros automáticos e incluso plataformas digitales en las cuales se pueden realizar todo tipo operaciones. Sin embargo, este acceso a considerado de manera muy sucinta el tipo de acceso a los servicios bancarios que tienen las personas con discapacidad. Tal es el caso por ejemplo que personas con deficiencias visuales no

pueden ejecutar operaciones financieras por sus propios medios debido a que las aplicaciones en medios digitales no cuentan con plataformas especializadas para este tipo de personas (Badruddin, 2017). Es por ello que necesario trabajar en elementos que promuevan el acceso adecuado según las discapacidades específicas de los usuarios tal como lo señala (Tuesta *et al.*2015) en su artículo científico.

Respecto al acceso en el marco de la inclusión financiera (Chen, 2018) señaló que es importante que en las economías emergentes se desarrollen estrategias promovidas por el estado con la finalidad de masificar en uso de los servicios financieros por los ciudadanos no importando el estrato social al cual pertenezca. En este mismo sentido (Ozili, 2018), señaló que la inclusión financiera de los ciudadanos a la economía de un país genera una estabilidad política y económica al poder establecer los requerimientos y necesidades de la población y cómo estas pueden ser atendidas mediante el uso del sistema financiero de manera oportuna y adecuada.

Es importante resaltar también que la accesibilidad resulta importante para la dinámica del sistema financiero debido a que promueve un trato igual de condiciones dentro de una determinada sociedad. Este acceso determina políticas de gestión inclusiva sin patrones de discriminación de ningún tipo, y se debe tomar especial consideración a las personas que sufren de algún tipo de discapacidad debido a que los medios de acceso deben ser adecuados al tipo específico de discapacidad que pudiera tener. Es por ello que es importante que las organizaciones financieras deben generar estrategias orientadas a la inclusión de manera real y que ésta debe ser debidamente supervisada tal como lo señala (Martínez *et al.* 2018), en su artículo científico.

Por otro lado, respecto al uso, para la inclusión financiera es necesario determinar la usabilidad de los mecanismos que se tiene por parte de las instituciones especializadas. A este respecto debemos indicar que la usabilidad es uno de los elementos fundamentales para una adecuada inclusión financiera, esto debido a que promueve un catálogo de servicios a los cuales podría acceder el sujeto de acción financiera, dependiendo esto de los mecanismos que son proveídos por la entidad financiera, tal como señala (Fierro Diaz, 2016). Cabe indicar que el aspecto de usabilidad en el mercado actual determina una limitante

para las personas con discapacidad respecto a la inclusión dentro del sistema financiero; esto debido a que los mecanismos de validación respecto a las operaciones financieras que puedan ser realizadas por personas con discapacidad, requiere ciertos procedimientos que no han sido considerados de manera expresa en los mecanismos de operación para la ejecución y cierre exitoso de las operaciones financieras de tipo específicas dentro de los catálogos de servicios que oferta el mercado financiero, tal como lo señala en su artículo (Nagpal y Jain, 2020).

El uso de los servicios financieros y la inclusión al mismo deviene tal como lo señaló (Mindra *et al.* 2017), en una educación financiera adecuado para poder acceder de manera oportuna a los servicios disponibles en el sistema financiero. Por ello es importante desarrollar según el autor mecanismos que permitan que los usuarios tengan conocimiento de los servicios y la forma cómo acceder a ellos de una manera adecuada. Por otro lado, es importante también por parte de las instituciones financieras desarrollar estrategias que permitan que los procesos de uso de estos servicios financieros ofertados sean dinámicos y simplificados; esto ayudaría en gran manera a que la población pueda hacer uso de manera sencilla de las plataformas financieras implementadas.

Es indiscutible que no solamente se requiere tener un alto nivel de accesibilidad sino también que se debe promover la usabilidad de los mecanismos ofertados en favor de los usuarios por parte de las organizaciones financieras. Es por ello que las organizaciones financieras están obligadas a proveer mecanismos que permitan que los servicios que oferta puedan ser usados de manera irrestricta por parte de las personas que lo requieran no importando si éstas tienen algún tipo de discapacidad, tal como lo señaló (Diaz *et al.* 2018) en su artículo científico.

Respecto a la calidad, esta debe desarrollarse conjuntamente con los de accesibilidad y usabilidad; en una sociedad que promueve la inclusión de sus diferentes miembros. Es importante que la calidad de los servicios que se ofertan en las entidades financieras. Debemos entender a la calidad en la inclusión financiera, como la conducta que deben tener las organizaciones que ofertan estos servicios con la finalidad de proveer un catálogo de servicios que satisfagan o excedan las expectativas de los usuarios, tal como lo señaló (Cardona, 2018) en su artículo científico. El mismo autor señala que es significativo la calidad no solamente de los servicios que se ofertan sino también de la información con la que

se debe gestionar los niveles de accesibilidad y usabilidad de los servicios requeridos por los usuarios; esto con la finalidad de permitir una elección informada por parte de los usuarios de una determinada entidad financiera para hacerse cliente de la misma.

La calidad en la inclusión financiera, tal como señaló (Kabakova y Plaksenkov, 2018), necesita de un esfuerzo por parte de los organismos financieros de lograr satisfacer las expectativas de los usuarios, para ello se deben generar servicios con las necesidades específicas y sectorizadas por estrato social y nivel de accesibilidad para los usuarios. El mismo autor concluyó que es importante que los servicios financieros sean diseñados tomando en consideración la georreferenciación del usuario. En este sentido podemos afirmar que los servicios ofertados dentro de zonas urbanas pueden ser distintos a los servicios ofertados en zonas rurales tal como lo señaló en su informe el BID.

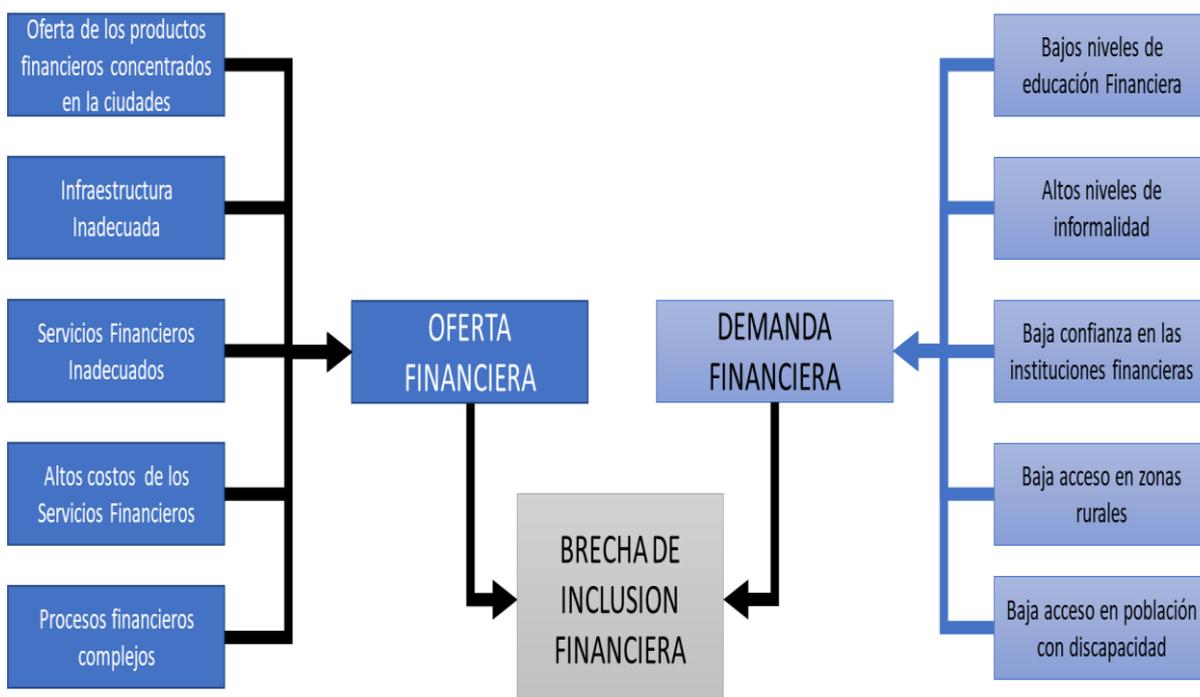
Por otro lado, tal como lo señaló (Leyva, 2018), en su artículo científico Indicadores de desempeño empresarial para medir la calidad de las estrategias financieras; es importante dimensionar el impacto que tienen las estrategias implementadas por las entidades financieras con la finalidad de medir el nivel de contentamiento que tienen los usuarios respecto a los servicios recibidos. No sólo se trata de generar estrategias respecto a la cantidad de clientes o fondos que maneja una entidad financiera, sino también es necesario medir los mecanismos que tienen estos usuarios respecto a que si estos servicios ofertados realmente son los que la población requiere (Koomson *et al.* 2020). A este respecto es innegable que debido a la poca cantidad de clientes potenciales que puede significar la población que tiene discapacidad, las entidades financieras sólo se limitan a proveer servicios elementales a esta población. Es por ello que es importante desarrollar estrategias que permitan la inclusión de esta población dentro del sistema financiero en condiciones adecuadas para ejecutar operaciones financieras sin restricciones, tal como lo señaló en su artículo (Rodríguez y Riaño, 2016).

Finalmente (Salas *et al.* 2016), en su artículo científico señaló categóricamente que la inclusión financiera es una herramienta que permite el desarrollo del individuo que logra el acceso a los mecanismos de gestión que puedan ser facilitados por las entidades financieras. Es por ello la importancia que debe tener para el Estado promover mecanismos para que esta inclusión se

materialice de manera real con la finalidad de establecer facilitadores de inclusión y modernización de los servicios financieros en el marco de una gestión de calidad adecuada; lo que a la larga devendría en la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad, ya que ellas en la actualidad no tienen un acceso adecuado a este servicio (Mader, 2018).

Figura 1

Brecha de Inclusión Financiera



Nota: Superintendencia de Banca y Seguros y Afp (2021)

Como se puede distinguir en la figura anterior, la inclusión financiera pasa por el hecho de identificar la oferta financiera la misma que en la actualidad tiene una estrategia orientada a la ciudad brindando servicios pensados solo en un nivel poblacional y bajo esquemas de procesos complejos y por otro lado la demanda financiera de los usuarios que buscan acceder a los servicios pero que sin embargo debido a una baja educación financiera, bajo acceso a la confianza de las instituciones financieras, bajo acceso en zonas rurales y de personas con discapacidad; generan una brecha en la inclusión financiera que debe ser adecuadamente tratado por parte de los organismos gubernamentales (Jenik *et al.* 2017).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El presente trabajo de investigación se realizó tomando en consideración el paradigma interpretativo, este tipo de paradigma tiene por finalidad el análisis de los hechos o fenómenos que se desenvuelven dentro de un determinado entorno social con la finalidad de desarrollar el significado de los eventos observados y de esta manera poder concluir mediante una observación exhaustiva de la realidad dentro de un contexto determinado (De Franco y Solórzano, 2020).

El enfoque escogido para la investigación presente fue cualitativo, el cual nos permite partiendo de elementos individuales generar un conocimiento que pueda ser generalizado en base a la comprensión adecuada de los objetos materia de estudio (Herrera, 2017); es por este motivo que se tiene que realizar un análisis de las interacciones que existen dentro del entorno social de la unidad materia de estudio (Pimienta, 2016).

El tipo de Investigación tomada fue básica, ya que pretende profundizar sobre los aspectos teóricos observados dentro de la unidad estudio, y de esta manera poder replicar los conocimientos mediante el desarrollo de nuevos procedimientos o métodos que puedan ser implementados dentro de la organización (Concytec, 2020).

El diseño de este trabajo de investigación fue el estudio de caso, este diseño permite al investigador mediante la observación de una determinada realidad dentro de la unidad de estudios establecer un patrón de comportamiento que poco más adelante pueda ser replicado en otras organizaciones (Pimienta, 2016). Cabe indicar que este tipo de diseño de investigación también permite al investigador mediante un enfoque analítico y sistemático establecer la correlación entre la realidad y lo establecido como elemento procedimental (Valdez, 2016).

Finalmente, el método establecido para el presente trabajo de investigación fue inductivo, la selección de este método obedece a establecer en base a conocimientos o hechos de manera individual entender este comportamiento hasta hacerlo generalizado para un determinado entorno social. Este método seleccionado permite un entendimiento en base a información recolectada la misma que debe ser debidamente codificada con la finalidad de establecer criterios que poco más adelante pueden ser generalizados (Andrade, 2018).

3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

Categoría: Inclusión Financiera.

Se entiende por inclusión financiera a las estrategias que deben tener el estado asociado con las organizaciones que brindan servicios financieros respecto a acercar los productos del catálogo financiero con la finalidad de hacerlos accesibles a los usuarios, brindar estrategias que permitan un rápido uso y conocimiento del mismo, y establecer elementos que permitan que esos productos financieros sean acordes con las necesidades de los usuarios.

Subcategorías:

Acceso

Uso

Calidad

Tabla 1

Matriz de Categorización: Inclusión Financiera

Categoría	Sub categorías	Indicadores
C1 Inclusión Financiera	C.1.1 Acceso	C.1.1.1 Relación de Centros de atención financieros
		C.1.1.2 Accesibilidad a instalaciones financieras
		C.1.1.3 Accesibilidad a plataformas digitales
		C.1.1.4 Portafolio de servicios financieros ofertados
	C.1.2 Uso	C.1.2.1 Transacciones en sistemas financieros
		C.1.2.2 Operaciones interpersonales bancarizadas
	C.1.3 Calidad	C.1.3.1 Satisfacciones de las expectativas de los usuarios
		C.1.3.1 Continuidad de servicios a requerimiento del usuario.

Nota: Teoría relacionadas a la categoría (2021).

3.3. Escenario de estudio

Para el presente trabajo de investigación se tomó en consideración como unidad de estudio la oficina de OMAPED de la municipalidad distrital de Paramonga. Es en esta oficina donde se llevará a cabo la investigación del caso estudio acerca de las estrategias que se han implementado para la inclusión financiera de las personas con discapacidad. Considerando que el Gobierno del Perú ha declarado el estado

de emergencia nacional y aislamiento social obligatorio se ha considerado de forma virtual el presente trabajo de investigación en el escenario de estudio en mención.

3.4. Participantes

En este trabajo de investigación fueron tres, considerando a los siguientes participantes: Jefe de Oficina de la Mujer, Demuna, Omaped y Adulto Mayor; esta elección obedece a que debido a su cargo este funcionario tiene información respecto a los planes estratégicos organizacionales por parte de la municipalidad respecto a la relación con la población discapacitada.

También se ha considerado al Jefe Comercial de Microfinanzas de Financiera Qapaq ; la elección de este Ejecutivo obedece a que tiene información respecto a los planes estratégicos por parte de las organizaciones financieras para establecer una relación e inclusión de la población discapacitada dentro del sistema financiero.

Por último, se ha seleccionado a una persona con discapacidad usuario de la oficina de Omaped, debido a que ellos pues representan a la población que debe ser tomada en consideración en las estrategias tanto públicas como privadas de inclusión financiera. Estos entrevistado mediante la información proporcionada nos han permitido desarrollar una triangulación sobre apreciaciones diferenciadas y así analizar la unidad de estudio.

Tabla 2

Codificación de los sujetos participantes en la investigación

Sujeto	Codificación
Jefe de Oficina de la Mujer, Demuna, Omaped y Adulto Mayor	E_01
Jefe Comercial de Microfinanzas de Financiera Qapaq	E_02
Usuario OMAPED	E_03

Nota: Participantes profesionales (2021).

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Se denomina técnicas a un conjunto sistemático de procedimientos que permiten la realización adecuada de un determinado proceso con la finalidad de llegar al objetivo debidamente definido (Arcila *et al.* 2016), para el presente trabajo de investigación se utilizaron como técnicas a la entrevista, análisis documental y observación de los escenarios dentro del unidad estudio.

Se utilizó la técnica de la entrevista del tipo semi estructurada que permite recolectar mediante una serie de preguntas previamente definidas el enfoque que tiene un determinado participante sobre una determinada realidad dentro de la unidad estudio, (Ñaupas *et al.* 2014). Para efectos del presente trabajo de investigación se han efectuado entrevista a través participantes los mismos que tienen una visión diferenciada de la unidad estudio.

Por otro lado, el análisis documental permite al investigador mediante la revisión exhaustiva del acervo documental de la unidad estudio determinar una serie de acciones que permitan entender la realidad que sucede dentro de ella. La importancia de esta técnica radica en que nos permite de manera objetiva sistemática determinar la forma como se debe realizar el proceso dentro de la organización y las acciones que se ejecutan para su cumplimiento (Alan y Cortez, 2018).

Por último, respecto a la observación del tipo no participativo, permite al investigador mediante un análisis de la unidad estudio respecto a la forma como se desempeña esta desarrollar una percepción real sobre el análisis materia de estudio, y de esta manera poder establecer conclusiones adecuadas a una determinada realidad (Bernal, 2018).

Instrumentos

Se denomina instrumento a una herramienta que permite la recolección de datos mediante las técnicas determinadas, las mismas que posteriormente deberán ser analizadas de manera profunda con la finalidad de determinar la relación que existe entre la unidad estudio y el objeto mismo de la investigación (López y Sandoval, 2016). Para efectos del presente trabajo de investigación se tomó en consideración como instrumentos: la guía de entrevista semi estructurada, la guía de análisis documental, y la guía de observación.

La guía observación permite al investigador un análisis de naturaleza experimental no participativa dentro de la Unidad de Investigación con la finalidad de poder recopilar información sobre el problema y así poder establecer elementos de conclusión que poco más adelante serán corroborados mediante la implementación de otras técnicas. (Alvarado, 2018)

La guía de análisis documental permite al investigador establecer una relación de documentos que usa regularmente la organización con la finalidad de poder determinar las fuentes de información y procedimientos establecidos para posteriormente ser ejecutados por los usuarios o beneficiarios de la unidad de estudio. (Villafuerte, 2015)

La guía de entrevista contiene una serie de cuestionamientos a manera de pregunta qué parte del análisis de las categorías y subcategorías empleadas en el trabajo de investigación con la finalidad que el entrevistado nos brinde un conjunto de datos estructurados en información que van a ser más adelante codificados con la finalidad de establecer conclusiones que van a ser corroboradas mediante la aplicación de otras técnicas de investigación empleadas. (Medina, 2017).

Tabla 3

Propósito de las técnicas e instrumentos

Técnicas	Instrumento	Propósito
Observación	Guía de Observación	Analizar la organización de manera no participativa que permitan entender los eventos dentro de la organización
Análisis documental	Guía de Análisis documental	Analizar los documentos y procedimientos que existen dentro de la organización
Entrevista	Guía de Entrevista	Recopilar información sistematizada sobre la problemática materia de estudio

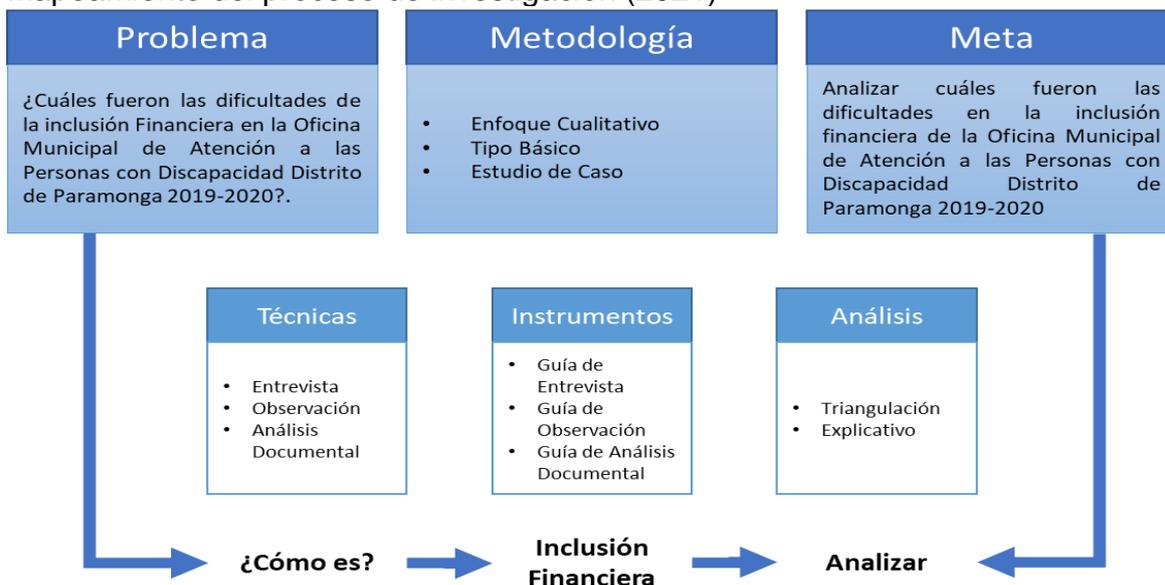
Nota: Técnicas e instrumentos (2021).

3.6. Procedimiento

Para el presente trabajo de investigación se siguió el siguiente procedimiento: a) diseño de instrumentos para la recolección y análisis de datos. b) elaboración de procedimientos de la forma como se va a realizar a cabo la implementación de los instrumentos. c) selección de los entrevistados de recolección de la información documental requerida. d) análisis de información recolectada e interpretación de la misma (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Figura 2

Mapeamiento del proceso de investigación (2021)



3.7. Rigor científico

Para el presente trabajo de investigación se han tomado en consideración elementos de rigor científico respetando elementos como la propia intelectual y citas bajo formato APA en la versión 7; asimismo se han tomado los siguientes elementos: credibilidad, conformabilidad y transferibilidad.

Respecto a la credibilidad, una investigación del tipo científica debe poder confirmar la investigación en base aporte de los sujetos de estudio respecto al tema de investigación y la forma como se han obtenido los datos de la misma para qué los elementos conclusivos aporten conocimiento (Varela y Vives, 2016).

Respecto a la confirmabilidad, se refiere al establecimiento de pruebas directas y verificables con los participantes. Confirmando la exactitud de los temas formulados en base a los datos recopilados. Esto permitirá reconstruir el método con el que se obtuvieron las conclusiones, y de esta manera poder asegurar que los resultados obtenidos sean válidos (Mc Farland *et al.*2012).

Respecto a la transferibilidad, una investigación del tipo científica debe tener la posibilidad de que los conocimientos adquiridos puedan ser transferidos de una unidad de estudio a otra con las particularidades específicas de cada una de ellas y de esta manera poder explicar el fenómeno social materia estudio (Arias y Peñaranda, 2015).

3.8. Método de análisis de datos

Una parte importante en la obtención de conclusiones es el análisis que se realiza del mismo a través de ciertas metodologías que permiten establecer el comportamiento de la unidad de estudio. Las Investigaciones Científicas buscan garantizar la validez de la información consignada en la misma y para ello se debe analizar de manera objetiva los elementos que la componen sobre todo en los tipos de investigación cualitativos. Para efectos del presente trabajo de investigación se eligió la metodología de triangulación la misma que refiere el uso de diferentes estrategias que permitan entender la misma realidad desde diferentes enfoques tales como entrevistas sean estos individuales o en grupo o talleres de investigación u observación de la unidad de estudio. Esta metodología busca analizar el mismo fenómeno desde diferentes perspectivas lo que permite después de un análisis comparativo desarrollar una conclusión válida para el trabajo de investigación, tal como lo señalo (Benavides, 2005).

3.9. Aspectos éticos

En el presente trabajo de investigación los resultados obtenidos han sido cumpliendo los criterios de veracidad e individualidad del trabajo intelectual, cuidando para este efecto lo dispuesto por la Universidad César Vallejo (2017) en su código de ética, bajo el cual se reconoce la propia intelectual de los autores reseñados, así como el cumplimiento de las acciones orientadas a la prevención del plagio mediante la herramienta Turniti. Asimismo, se declara que las teorías reseñadas para la sustentación de la categoría y las subcategorías se encuentran debidamente definidas y citadas bajo el estilo APA. Para efectos de las conclusiones desarrolladas en el presente trabajo, éstas han sido realizadas con objetividad respecto a la unidad de estudio información procesada ha sido tratada manteniendo principio de confidencialidad y veracidad.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La recopilación de datos para el reciente trabajo de investigación se realizó en la municipalidad de Paramonga, para lo cual se contó con las autorizaciones respectivas solicitadas con antelación lo que facilitó la participación del personal en cada institución. Cabe indicar que el presente trabajo de investigación debido a la crisis sanitaria existente en el Perú tuvo demoras respecto a la obtención de las autorizaciones respectivas, así como el procedimiento de entrevista debido a que no todos los participantes utilizan de manera adecuada las plataformas virtuales para este efecto. Sin embargo, pese a las limitaciones existentes se estableció el mecanismo adecuado con la finalidad de recabar información de las entrevistas estructuradas las mismas que fueron puestas a consideración de los participantes. Para efectos de un entendimiento adecuado sobre la naturaleza de las preguntas previas a ellas se estableció una correlación sobre el objetivo investigación a cada uno los participantes, así como una pequeña definición respecto a la naturaleza en las categorías que correspondan a cada una de las preguntas formuladas. Para efectos de la entrevista se utilizó la plataforma virtual mediante la obtención del audio bajo formato mp3.

Una vez obtenida en las entrevistas se efectuó el análisis de las respuestas de cada una de las preguntas formuladas tomando en consideración el aporte los participantes que fueron un funcionario de la oficina de OMAPED, la misma que está adscrita a la municipalidad; un funcionario de una entidad financiera; así como un usuario que presenta discapacidad y que hace uso de los servicios de la oficina de OMAPED. Asimismo, se efectuó el análisis documental respecto a los procedimientos establecidos en la indicada institución pública asociados a la inclusión financiera en la que participa activamente las entidades de este rubro. Con la finalidad de establecer una relación entre la información obtenida mediante la aplicación de estos instrumentos se utilizó el método de triangulación con la finalidad de tener un análisis que permita contrastar la información obtenida tomando en consideración la interpretación que tiene cada uno de estos participantes respecto al fenómeno materia de investigación.

Análisis de la entrevista semi estructurada.

Respecto al primer objetivo específico, el cual era Analizar las limitantes de acceso en la Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad Distrito de Paramonga 2019-2020. En la guía de entrevista se formularon tres preguntas en relación a los indicadores de cada una de las sub-categorías acceso y se analizó la información obteniendo la siguiente triangulación:

3. En su opinión ¿Cree Ud. que existe información adecuada respecto a la ubicación y horarios de atención de las entidades financieras orientadas para ser conocidas y entendidas por personas con discapacidad? ¿La información otorgada es adecuada en el medio de comunicación? ¿Existe señalética adecuada para el correcto entendimiento de la información?

Los entrevistados funcionario municipal y usuario con discapacidad, coinciden en que existen falencias en la difusión de los horarios y lugares de atención que se da como información a la población con discapacidad. Los mismos entrevistados coinciden en que falta cultura respecto al uso de medios de comunicación adecuados para brindar este tipo de información a los discapacitados, señala también que por su tipo de discapacidad es información que tiene que ser de naturaleza especializada. Por otro lado, el entrevistado funcionario financiero indica que existen mecanismos que procuran brindar información adecuada a la población con discapacidad.

4. En su opinión ¿Cree Ud. que existe accesibilidad a las instalaciones financieras idóneas para personas con discapacidad? ¿Las entidades financieras se preocupan por establecer implementar accesos adecuados a las instalaciones financieras? ¿Qué dificultades observa en el acceso a las instalaciones financieras? ¿Qué deberían hacer las entidades financieras para permitir un acceso adecuado a las instalaciones financieras?

Los entrevistados coinciden, que existe un marco normativo que exige a las instituciones financieras a brindar una infraestructura adecuada para el acceso a las instalaciones. El entrevistado funcionario municipal y usuario con discapacidad indican que esta infraestructura muchas veces no es la adecuada para los tipos especializados de discapacidad, tales como las personas con invidencia. El entrevistado funcionario financiero difiere con lo señalado por los otros entrevistados indicando que si no se cumplieran los elementos de accesibilidad adecuados no se tendrían las licencias de funcionamiento.

5. En su opinión ¿Cuáles son las acciones implementadas para permitir la accesibilidad a las plataformas digitales coherentes con personas con discapacidad? ¿son adecuadas las acciones implementadas para lograr la accesibilidad a las plataformas digitales? ¿Qué dificultades que se observan en el acceso a las plataformas digitales? ¿Qué sugiere?

Los 3 entrevistados coinciden en que existen plataformas tecnológicas implementadas por las instituciones financieras con la finalidad de favorecer la inclusión financiera de toda la población. También coinciden en que las plataformas tecnológicas no han sido diseñadas pensando en personas con discapacidad específica de algún tipo como son las visuales.

El entrevistado funcionario municipal, señala que es importante establecer campañas para difundir el uso de las plataformas digitales, esto con la finalidad de adaptar el comportamiento de los discapacitados al uso adecuado de las tecnologías hoy existentes en el mercado.

Respecto al segundo objetivo específico, el cual era analizar las limitantes de uso en la Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad Distrito de Paramonga 2019-2020. En la guía de entrevista se formularon dos preguntas en relación a los indicadores de cada una de las categorías y se analizó la información obteniendo la siguiente triangulación:

6. En su opinión ¿Cree Ud. que las instituciones financieras cuentan con un portafolio de servicios financieros de acorde con la población de usuarios con discapacidad? ¿Por qué? ¿Cuáles son los ventajas que se podrían generar en la implementación de un portafolio adecuado? ¿Cuáles son las limitantes para la implementación de un portafolio adecuado? ¿Qué sugiere?

Los entrevistados funcionario municipal y usuario con discapacidad, coinciden en que los portafolios de servicios financieros no son los adecuados para las personas con discapacidad. Los mismos entrevistados coinciden que es importante adecuar los portafolios de servicio a las necesidades específicas de las personas con discapacidad. El entrevistado funcionario financiero, indica que los portafolios implementados en las instituciones financieras no limitan de ninguna manera las operaciones que pueden realizar las personas con discapacidad.

7. En su opinión ¿Qué tan frecuente hacen uso de las transacciones en sistemas financieros los usuarios con discapacidad? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Qué sugiere?

Los entrevistados funcionario municipal y usuario con discapacidad señalan que las personas con discapacidad no efectúan un uso intensivo de las plataformas que permiten hacer transacciones financieras y se limitan a lo mínimo necesario. El entrevistado funcionario municipal, señala además que se debe capacitar al personal de las entidades financieras con la finalidad de apoyar para usar las operaciones financieras de manera recurrente.

El entrevistado funcionario financiero, difiere con lo señalado indicando que las personas con discapacidad al no tener limitaciones en el uso de su cuenta bancaria pueden efectuar transacciones de manera continua.

Respecto al tercer objetivo específico, el cual era Analizar las limitantes de calidad en la Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad Distrito de Paramonga 2019-2020. En la guía de entrevista se formularon tres preguntas en relación a los indicadores de cada una de las categorías y se analizó la información obteniendo la siguiente triangulación:

8. En su opinión ¿Cuáles son las operaciones interpersonales bancarizadas establecidas con la finalidad de afianzar la relación “cliente- entidad” orientadas a personas con discapacidad? ¿Cuáles son las ventajas de establecer mecanismos para generar esta interrelación? ¿Cuáles son las limitantes para establecer mecanismos para generar esta interrelación? ¿Cuáles son los problemas más notorios que se observan en las relaciones e interpersonales bancarizadas? ¿Qué sugiere?

Los 3 entrevistados coinciden que existe una interacción personal entre la población con discapacidad y los agentes financieros, éstos generados por estrategias que permitan inclusión financiera de manera efectiva. Los entrevistados funcionario municipal y usuario con discapacidad, coinciden que debería haber una mayor capacitación por parte del personal de Atención al Cliente en las entidades financieras con la finalidad de efectuar una atención adecuada a los usuarios, hecho que en la actualidad no existe. El entrevistado funcionario financiero, hace hincapié que se están implementando nuevas estrategias para las operaciones

interpersonales con la finalidad de lograr una mayor atención a la población con discapacidad.

9. En su opinión ¿Considera que los usuarios se encuentran satisfechos en sus expectativas respecto a la calidad brindada por las instituciones financieras? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Qué sugiere?

Los entrevistados funcionario municipal y usuario con discapacidad, coinciden en que no se encuentran satisfechos con los servicios financieros ofertados por el sistema bancario. Además, coinciden que se deben generar mecanismos de articulación adecuados para lograr la satisfacción de las personas con discapacidad. El entrevistado funcionario financiero, indica que no ha registrado quejas por parte de personas con discapacidad sobre los servicios de atención, sin embargo, se deben generar estadísticas al respecto.

10. En su opinión ¿Considera las entidades financieras generan mecanismos para seguir contando con los servicios bancarios de manera recurrente? ¿Cuáles son las ventajas de establecer mecanismos para generar esta interacción recurrente? ¿Cuáles son las limitantes para establecer mecanismos para generar esta interacción recurrente? ¿Cuáles son los problemas más notorios en esta interacción recurrente?

Los 3 entrevistados coinciden en que se deben generar mecanismos adecuados para seguir accediendo al mercado financiero de manera recurrente. El entrevistado funcionario municipal, señala que no existen políticas adecuadas de atención en los servicios bancarios lo que desmotiva su uso. El entrevistado funcionario financiero hace hincapié que se requiere un nivel de capacitación adecuado en el personal de Atención al Cliente; también señala de que no existen limitaciones para el acceso de las personas con discapacidad a los servicios financieros y por ende puedan contar continuamente con estos servicios. Por otro lado, este mismo entrevistado hace referencia a que existen mecanismos dentro de la institución financiera con la finalidad de fidelizar el comportamiento de los clientes sean estos discapacitados o no.

Respecto al objetivo general, el cual era Analizar las dificultades en la inclusión financiera de la Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad Distrito de Paramonga 2019-2020. Se formularon dos preguntas

orientadas a contrastar la información que se tiene respecto a las barreras que existen en inclusión financiera dentro de la unidad de estudio.

1. ¿En su opinión ¿Cuáles son las acciones encaminadas a la Inclusión Financiera en las Oficinas Municipales de Atención a las personas con discapacidad (OMAPED)? ¿Qué acciones han tenido efecto positivo respecto a la Inclusión financiera que se ha implementado? ¿Cuáles son las limitantes en la inclusión financiera?

Los 3 entrevistados coinciden en que es positivo la implementación de políticas orientadas a la inclusión financiera de las personas con discapacidad. Señalan que es importante desarrollar actividades que permitan institución patrocinadas no solamente por el Estado sino también por las entidades financieras. También coinciden en que se debe atender los requerimientos de esta población con discapacidad por parte de las instituciones financieras. El entrevistado funcionario municipal hace hincapié que es importante que se brinde asesoría especializada a las personas con discapacidad con la finalidad de lograr una inclusión de manera activa para este tipo de personas que tienen requerimientos específicos muy especializados en ocasiones. Entre los tres entrevistados no existe una discordancia respecto a la implementación de acciones en materia de inclusión financiera para personas con discapacidad.

2. ¿En su opinión ¿Cuáles son las estrategias de Inclusión financiera implementadas por parte de las organizaciones privadas y públicas en favor de las personas con Discapacidad? ¿Son efectivas estas estrategias? ¿Son oportunas estas estrategias?

Los 3 entrevistados coinciden en que las instituciones financieras han implementado estrategias basados en charlas informativas dirigidas a personas con discapacidad. El entrevistado con discapacidad señala que estas estrategias no son oportunas debido a que esperan que las personas con discapacidad busquen un acercamiento con las instituciones financieras. Esta es una de las falencias que existe una implementación de este tipo de estrategias debido a que existe una actividad por parte de las instituciones financieras. Por otro lado, el entrevistado asesor financiero señala que las instituciones financieras generan convenios con asociaciones y que es una manera de acercar su producto al mercado de población discapacitada.

Sobre el acceso, los especialistas explicaron que si bien es cierto las organizaciones financieras en conjunto con las instituciones públicas buscan establecer mecanismos para que la información referida a los centros de atención, horario de atención y infraestructura apropiada para la atención de personas con discapacidad está debidamente normado; esto resulta insuficiente en relación a las necesidades específicas que tienen cada uno de los usuarios con discapacidad. Es por ello por lo que se hace necesario que se tome el principio de responsabilidad social respecto a esta población con la finalidad de brindarle información adecuada, así como facilitarle la comodidad necesaria para que puedan ser eficientemente incluidos dentro el sistema financiero. Por otro lado, es importante también señalar que el acceso adecuado no sólo a la infraestructura sino al tipo de información bajo los canales específicos beneficia a esta población.

Sobre el uso, los especialistas explicaron que si bien es cierto en el catálogo de servicio financiero disponibles para toda la población en la cual no existen restricciones respecto a que si tiene o no discapacidad, debido a la falta de acceso a este tipo de información su uso se restringe de manera ostensible debido a que las personas con discapacidad requieren atenciones especializadas para poder usar los servicios financieros, actividades que en la actualidad no se realiza de manera adecuada. Es por ello que urge establecer estrategias que permitan que la población con discapacidad pueda incorporarse de manera eficiente al sistema financiero contando con información adecuada.

Sobre la calidad, los especialistas explicaron que si bien es cierto las entidades financieras buscan establecer un máximo de satisfacción sobre los usuarios de los servicios que ellos ofertan, ésta es insuficiente para el tipo de demanda específica que requiere la población con discapacidad debido a las limitaciones que puedan existir en cada una de ellas. Es importante establecer mecanismos que permitan desarrollar acciones efectivas para lograr la satisfacción de los usuarios en el uso y acceso del catálogo financiero ofertado por las instituciones de este rubro; cabe indicar a este respecto que es importante el rol del Estado con la finalidad de afianzar esta inclusión de manera eficiente.

4.2 Análisis documental

Del análisis documental se desprende que si bien es cierto que existe un marco normativo respecto al fomento de políticas de inclusión de personas con discapacidad dentro de la sociedad la cual está enmarcada en la Ley N° 29973, el cumplimiento efectivo de esta norma no es llevado a cabo por todas las instituciones públicas y privadas. Esto obedece a que la implementación del indicado marco legal requiere una adecuada fiscalización por parte del órgano gubernamental. Cabe indicar a este respecto el cumplimiento de este tipo de elementos depende de tres componentes: por un lado, la adecuada implementación por parte de las instituciones sea públicas o privadas que las políticas y protocolos respecto a la inclusión de personas con discapacidad a las diferentes actividades o servicios que ellos ofertan. Por otro lado, la acción gubernamental respecto a la fiscalización del cumplimiento de estas acciones orientadas a la inclusión y acceso para personas con discapacidad. Y por último el establecimiento de mecanismos que permitan una denuncia efectiva y tratamiento por parte de los usuarios con discapacidad respecto a las limitaciones que pudieran existir en el cumplimiento de este marco legal.

Por otro lado, las instituciones del tipo gobierno local como lo es la municipalidad de Paramonga, han establecido en forma efectiva el cumplimiento de acciones efectivas orientadas a la inclusión de personas con discapacidad dentro de su entorno social y en el entorno de la jurisdicción municipal a los que ellos tienen influencia; para este efecto se ha incrementado el funcionamiento de la Oficina Municipal de Atención a Personas con discapacidad OMAPED, la misma que tiene procedimientos respecto al registro de personas con discapacidad para lo cual exige el cumplimiento de ciertos protocolos tales como la presentación del certificado de discapacidad la misma que tiene que ser emitida por el ministerio de salud, junto al cual debe estar la presentación y llenado de una ficha de registro para las atenciones respectivas. Cabe indicar este respecto que el procedimiento establecido dentro de esta oficina permite a la organización municipal preparar una oferta de servicios orientados a satisfacer las expectativas de las personas con discapacidad de su jurisdicción.

Cabe indicar también que, respecto al análisis del catálogo de servicios financieros ofertados por las entidades de este rubro, se aprecia que este material

está diseñado de manera tradicional, lo que no permite que personas con discapacidades específicas tales como los invidentes, puedan tener una adecuada información respecto a la cartera de servicios que se ofertan. Por otro lado, es importante que bajo las estrategias de inclusión establecidas por el gobierno central en el marco de la Ley 29973, las instituciones deben proveer de información especializada adecuada a toda la población sobre los servicios que se brindan en estas organizaciones de tipo público o privado.

4.3 Análisis Observacional

Sobre la accesibilidad, se observó que las instituciones financieras no tienen una adecuada información respecto a los servicios que ellos ofertan y la infraestructura implementada para el acceso adecuado de las personas con discapacidad es insuficiente respecto a la demanda que exige esta población. Cabe indicar que el personal que labora en las instituciones financieras en las áreas de atención al servicio no tiene una adecuada preparación para brindar una información pertinente respecto al catálogo de servicios que ellos ofertan. Esto deviene en una limitación respecto al acceso que puedan tener las personas con discapacidad a los servicios financieros bajo políticas y estrategias de inclusión financiera adecuadas.

Sobre el uso, se observó que las instituciones financieras si bien es cierto que, en catálogo de servicios orientados al grueso de la población, el esfuerzo que han hecho por brindar información adecuada que permita que la persona con discapacidad pueda hacer uso no sólo de las instalaciones físicas de la organización sino también de las plataformas digitales con las que pueda contar la equidad financiera han sido mínimos. Cabe indicar este respecto que en la actualidad existe una gran orientación del mercado financiero a ejecutar operaciones bajo este tipo de plataformas digitales, sin embargo, éstas no están disponibles de manera adecuada para las personas que sufren discapacidades específicas como lo son las personas invidentes.

Sobre la calidad, se observó que las instituciones financieras no tienen mecanismos adecuados con la finalidad de establecer el nivel de satisfacción que tienen las personas con discapacidad respecto al uso y accesibilidad que ofertan estas organizaciones. Más aún se limitan específicamente a controlar la cantidad de reclamos que se presentan por este tipo de servicios. Cabe indicar a este

respecto que la calidad debe ser orientada a servicios proactivos por parte de agencia financiera buscando la manera de lograr una máxima satisfacción de los usuarios de una mejor experiencia en el uso de los sistemas financieros por parte de ellos.

4.4 Análisis e interpretación de las categorías emergentes

Después del análisis de la información observacional, documental y tomando en consideración la perspectiva de los aportes brindados por los entrevistados, se ha observado que existan componentes de categorías emergentes, las mismas que son uso de tecnologías y capacitación:

Uso de tecnologías

A este respecto los entrevistados explican que es importante el fortalecimiento de las plataformas digitales que ofertan agencias financieras con la finalidad de acercar los productos financieros a los usuarios con discapacidad y de esa manera lograr una inclusión real de estos al mercado económico adecuado. Como dirán (Shemshurenko *et al.* 2021), las tecnologías de la información innovadoras permiten asegurar que el lenguaje y el habla de la persona se puedan integrar y desarrollar en la sociedad de manera integral con conocimientos socioculturales e interculturales.

En la actualidad el uso de tecnologías se ha hecho evidente en cualquier tipo de actividad humana. Los servicios financieros debido a patrones que se establecen en los mecanismos de acercamiento de los productos financieros en favor de la población han hecho un uso intensivo de las tecnologías con la finalidad de eliminar barreras de acceso a los catálogos de servicio que ellos ofertan (World Bank Group, 2017). Es por eso que la disposición e implementación de tecnologías adecuadas para personas con discapacidad se hace una necesidad dentro del ambiente social y en las condiciones en las cuales hoy se desarrolla nuestras actividades.

Capacitación

En ese sentido los entrevistados refiere que es importante establecer mecanismos de acercamiento de los servicios financieros a la población con discapacidad mediante medios de comunicación eficientes en lo que deviene inexorablemente en la capacitación especializada del personal de las agencias financieras con la finalidad de atender las demandas de los usuarios. Como dirá (Agabalinda, 2021) quien propone aumentar la alfabetización financiera e inclusión en la formación

financiera es decir aumentar la comprensión y uso de los servicios financieros formales.

Por otro lado, es importante destacar que para el cierre de ciertas operaciones financieras se requiere que los funcionarios y personal de atención al cliente de estas organizaciones, puedan establecer un mecanismo de comunicación adecuado con los usuarios de los servicios financieros. Es debido a esto, que se requiere que el personal de atención financiera tenga capacitación adecuada en mecanismos de comunicación efectiva con la población discapacidad, debemos tener en claro que existen grupos de discapacitados que no pueden comunicarse adecuadamente si no es con ayuda de un tercero lo que limita grandemente sus posibilidades de acceso a los sistemas financieros y uso por ende de las plataformas que ellos brindan.

4.5 Discusión de resultados

En relación al objetivo general de la investigación, se ha evidenciado que existe políticas orientadas a establecer estrategias para la inclusión financiera de la población con discapacidad; sin embargo, ésta no es eficiente debido a que ha sido pensada en la realidad completamente diferente a la que se vive dentro del interior de nuestro país. Tal es el caso que poblaciones como la de Paramonga, si bien es cierto que existe un esfuerzo por parte del Estado peruano con la finalidad de establecer mecanismos de inclusión en todo sector es decir no sólo en el componente económico o financiero sino también el social y el cultural, esfuerzo que se ha venido llevando a cabo a través del órgano de gobierno local mediante la implementación de la oficina municipal de atención a personas con discapacidad; este esfuerzo ha sido suficiente debido a que no existe el apoyo por parte de los organismos privados, es decir las entidades financieras (Cámara *et al.* 2013).

Cabe indicar a este respecto que es importante lo señalado en la Ley N° 29973, que fomenta de manera activa la inclusión de las personas con discapacidad dentro del entorno social donde ellos se desarrollan, no importando la ubicación geográfica en la cual se realice este desarrollo. Es por ello que urge desarrollar estrategias que permitan la fiscalización oportuna respecto al cumplimiento de este marco normativo en beneficio de la población con discapacidad. No solamente es necesario tener el marco legal para que éste deberá ser aplicado de manera

eficiente, también se deben desarrollar mecanismos que obliguen su cumplimiento tanto en entidades públicas como privadas.

Es por ello importante que se tienen que establecer estrategias mucho más eficientes con este fin tal como lo señala (Goldenberg, 2020) el cual concluye que es importante que se establezca mecanismos que permitan eliminar las barreras de inclusión financiera a personas con discapacidad, tarea en la cual deben confluir los esfuerzos tanto de organizaciones públicas como privadas en beneficio del ciudadano. En ese sentido los entrevistados señalan que es importante establecer esfuerzos en conjunto con la finalidad de diseñar estrategias que permitan la inclusión de esta población. Si bien es cierto en la actualidad existen acciones orientadas a eliminar las barreras de inclusión digital para la población con discapacidad, es evidente que éstos resultan insuficientes dentro del Estado peruano tal como lo señaló (Pinzón y Ballesteros, 2015), debido fundamentalmente a la falta de confianza que existe en los beneficios de la inversión financiera en general.

Otro elemento tomar en consideración son falencias respecto a la masificación del uso de tecnologías en las cuales se puedan desarrollar las diferentes transacciones financieras en medio de esta crisis sanitaria. Es por ello que urge tal como lo señala el (Instituto de Estudios Peruanos, 2020), y es corroborado por los entrevistados, desarrollar una planificación orientada a educación financiera con la finalidad que más ciudadanos puedan incorporarse de manera eficiente al sistema financiero. Cabe indicar en ese sentido que las acciones orientadas a la inclusión financiera de las personas con discapacidad no han sido debidamente sostenidas con estrategias de educación en materia de finanzas, que le permita a la población con discapacidad un uso adecuado del portafolio de servicios que en la actualidad se oferta en las entidades financieras (Chinea, 2021).

La adecuada limitación de estrategias orientadas a gestión inclusiva de nivel financiero ha desarrollado de mejor manera la calidad de vida de las personas con discapacidad tal como lo señala Gupta (2020). Es por ello que urge que las estrategias sean concertadas en relación a los servicios que demandan la población con discapacidad en determinados sectores poblacionales. Es por ello que las entidades financieras deben preparar productos y servicios especializados según las necesidades de cada uno de ellos y así poder establecer una relación adecuada

entre las organizaciones sean éstas públicas o privadas en beneficio del desarrollo social y económico de la población tal como lo señala Sarker (2015). En este mismo sentido los entrevistados comparten la opinión que las estrategias implementadas han sido diseñadas para ser implantadas sólo en las grandes ciudades lo que refuerza lo señalado por (Priale, 2018). Es así que es responsabilidad de agencias financieras establecer un adecuado mecanismo de inclusión financiera orientados a pequeñas ciudades y localidades alejadas de las grandes ciudades. En este sentido es importante pensar que en un entorno en el cual la globalización económica genera oportunidades de desarrollo y calidad de vida, no se puede pretender generar elementos que excluyan a un determinado grupo poblacional como son los discapacitados de las oportunidades y beneficios que oferta una eficiente inclusión financiera fomentada tanto por las organizaciones públicas y privadas.

En referencia al objetivo específico orientado a Analizar las limitantes de acceso, uso y calidad en la Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad Distrito de Paramonga 2019-2020. Los resultados mostraron que existen limitantes respecto a las categorías de acceso, uso y calidad en la atención de la inclusión financiera a personas con discapacidad. Es importante para toda sociedad organizada establecer mecanismos que permitan la no exclusión de un determinado grupo social a gozar de los beneficios que otorga el desarrollo económico en su conjunto. Es por ello se deben establecer mecanismos que permitan una adecuada protección a los derechos de todos los ciudadanos de un determinado estado. En ese sentido el Estado peruano ha buscado la protección de los derechos de las personas con discapacidad mediante una normativa especializada para este fin. Si bien es cierto cumplimiento de esta normativa no se ha dado de una manera eficiente, el solo hecho de tener el marco normativo para la inclusión en las actividades socioeconómicas y culturales de las personas con discapacidad ya es un gran avance (Singh, 2017). Existe por ello tal como coinciden los entrevistados una tarea planificada con la finalidad de sensibilizar a la sociedad en su conjunto respecto a la importancia de pensar que los servicios públicos o privados en general deben tener mecanismos de accesibilidad adecuadas que permitan efectuar un uso adecuado e intensivo de los servicios financieros, servicios que deben ser ofertados pensando en la satisfacción de los usuarios en

un contexto de la calidad de atención al cliente y mejora continua como estrategia primaria del desarrollo organizacional (Roa, 2014).

La importancia de establecer estos mecanismos tal como lo señala (Bähre *et al*, 2020) deben ser afianzados mediante el uso de tecnologías digitales que permitan mayores oportunidades a personas con discapacidad acercando esta manera la plataforma de servicios ya no sólo en el campo de una infraestructura física, la que muchas veces no permite un acceso adecuado; llevándola al ámbito virtual, lo que permite que cualquier usuario puede efectuar las operaciones necesarias sin ningún tipo de limitación por su condición física. Por otro lado, tal como lo señala León (2017), estas estrategias de accesibilidad a los sistemas financieros deben ser promovidas activamente por el Estado tanto en el gobierno central, gobierno regional y gobierno local respectivamente (Raccanello y Herrera, 2014). Es importante que esta adecuación de los servicios promovida por el Estado debe incorporar también el esfuerzo de las organizaciones privadas mediante la implementación de canales de atención adecuados a personas con discapacidad lo que permite una mejor articulación económica de una determinada población tal como lo señala (Zamalloa-Llerena, 2017).

Respecto al uso de los servicios financieros éstos se encuentran con limitaciones debido a que la forma como ha sido diseñadas no permite un adecuado aprovechamiento de los recursos lo que en definitiva limita las oportunidades de la población impidiéndoles el desarrollo económico y por ende superar la situación de pobreza en la que pueden estar viviendo debido a que no tienen acceso a la banca formal que le permitiría revertir esa situación tal como lo señaló Araque (2019). Por otro lado, también la falta de promoción por parte de las entidades financieras respecto a los productos financieros especializados para las personas con discapacidad y los mecanismos como ellos pueden acceder a estos productos resulta en una falta de uso adecuado de los mismos tal como lo señaló (Pérez, 2018). Es importante también establecer estrategias que permitan que las personas con discapacidad puedan desarrollar de manera personal sus operaciones mediante la validación adecuada de su identidad y el tipo de operación que desea realizar, para lo cual se necesita de una adecuada capacitación por parte del personal de las agencias financieras tal como señala (Paniagua, 2020). Los entrevistados también sostienen que es importante las estrategias de educación

financiera orientados a entender el uso correcto de las operaciones y transacciones de este tipo por parte de las personas con discapacidad teniendo para ello información adecuada y especializada según el tipo de discapacidad que presenta para poder hacer un correcto uso de estos servicios tal como lo señala (Mindra *et al.*2017).

Respecto a la calidad en la prestación de los servicios financieros, existe una clara desatención respecto a cubrir de manera adecuada las expectativas de las personas con discapacidad. Esto se evidencia en el momento en que los catálogos de servicios que son publicitados por las entidades financieras no pueden ser debidamente analizadas en algunas veces entendidas por las personas con discapacidad, es por ello que se hace necesario la implementación de canales de comunicación adecuados para este fin tal como lo señaló (Cardona, 2018). La incorporación de nuevos usuarios a los servicios financieros se ha convertido en la actualidad en una de las prioridades respecto a la gestión financiera en su conjunto. Sin embargo, respecto a la población con discapacidad, el esfuerzo realizado no es el adecuado tomando en consideración el tipo de servicios que requieren los que deviene en un esfuerzo adicional por parte de sus acciones financieras con la finalidad de efectuar una captura de los requerimientos específicos de este tipo de población y de esta manera logra satisfacer las expectativas que ellos tienen de los servicios financieros tal como lo señaló (Kabakova y Plaksenkov, 2018).

Es importante también medir la satisfacción de los usuarios en la actualidad tienen agencias financieras que pertenecen a la población con discapacidad, en el sentido las sanciones financieras no tienen acciones específicas de naturaleza proactiva, lo que deviene inexorablemente en la falta de mecanismos que permitan medir el grado satisfacción que tienen estos usuarios, es por ello que es importante lo señalado por (Leyva, 2018), en el sentido que es muy importante para los instituciones financieras el medir el impacto de las estrategias implementadas dentro de la cartera de servicios y portafolios financieros en relación a la satisfacción de las demandas de los usuarios. Esta medición se hace necesaria con la finalidad de identificar cuál es la brecha respecto a la inclusión financiera y los mecanismos que deben ser empleados con la finalidad de facilitar esta acción (Villacorta, 2012).

V. CONCLUSIONES

Primera:

De acuerdo con el análisis del objetivo general, se ha comprobado de que existe dificultades respecto a la inclusión financiera de la Oficina Municipal de Atención a las Personas con discapacidad en el distrito de Paramonga, y esto deviene de una falta de articulación adecuada entre los organismos públicos y privados respecto a la provisión adecuada de información respecto a los beneficios de la inclusión financiera para las personas con discapacidad. A este respecto existe un esfuerzo por lograr esta inclusión por parte de los organismos tanto públicos y privados, sin embargo, al ser esfuerzos no articulados, las estrategias implementadas en ambos lados no resultan en beneficio para la población con discapacidad. Cabe indicar a este respecto que si bien existe un marco normativo que promueve la inclusión de las personas con discapacidad dentro de las actividades sociales, culturales y económicas en nuestro entorno social; las acciones orientadas al cumplimiento de este marco normativo no son suficientes.

Segunda:

De acuerdo al análisis del objetivo específico 1, se comprobó que no existe una adecuada fiscalización respecto a los mecanismos de acceso en los servicios financieros; es por ello que, pese al tiempo transcurrido desde la promulgación del marco normativo orientado a la inclusión de las personas con discapacidad a nuestro entorno social de manera activa, esta acción aún en la actualidad no ha surtido el efecto deseado. Más aún en algunas instituciones públicas se contraviene claramente los mecanismos respecto a la inclusión adecuada de las personas con discapacidad.

Tercera:

De acuerdo al análisis del objetivo específico 2, se comprobó que no existen estrategias implementadas con la finalidad de fomentar el uso adecuado de los servicios financieros por parte de las personas con discapacidad que le permitan desarrollar actividades económicas en mejores condiciones frente al mercado financiero.

Cuarta:

De acuerdo al análisis del objetivo específico 3, se comprobó que no existen mecanismos con la finalidad de medir de manera objetiva el nivel de satisfacción de las personas con discapacidad en el uso de los catálogos de servicios financieros ofertados por las entidades especializadas del rubro, lo que a la larga ocasionó una limitante respecto a la confiabilidad que se pueda generar en hacer uso de los servicios financieros.

VI. RECOMENDACIONES

Primera:

Se recomienda a la Jefa de la Oficina Municipal de Atención a la Persona con Discapacidad, establecer estrategias de articulación entre las entidades públicas y privadas con la finalidad de promover la inclusión financiera de las personas con discapacidad, tarea que puede llevarse a cabo mediante la implementación de ferias de desarrollo económico especializado para personas con discapacidad, en las cuales las entidades financieras podrían ofertar su cartera de productos con la finalidad de ser conocidas las ventajas por personas con discapacidad. A este respecto también se tiene que fortalecer el registro de discapacitados por parte de la Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad, esta tarea permitiría establecer no sólo el impacto que tendrían este tipo de situaciones sino también personalizarlas o especializarlas según sea el caso y tipo de discapacidad que presente el usuario de esta oficina.

Segunda:

Se recomienda a la Jefa de la Oficina Municipal de Atención a la Persona con Discapacidad, establecer mecanismos de fiscalización municipal orientados a verificar que existan los medios adecuados de accesibilidad para personas con discapacidad a las instalaciones físicas que las entidades financieras. Asimismo, se le recomienda promover la implementación de plataformas digitales con la finalidad que la población con discapacidad pueda acceder al catálogo de servicios financieros ofertados por las entidades especializadas.

Tercera:

Se recomienda a la Jefa de la Oficina Municipal de Atención a la Persona con Discapacidad, promover campañas con la participación activa de las entidades financieras que realizan actividades en la jurisdicción municipal, dirigidas a personas con discapacidad, con la finalidad de dar a conocer las ventajas de la inclusión financiera en el desarrollo económico sostenido de los usuarios que acceden a mecanismos formales de inclusión financiera. Estas campañas deberán estar dirigidas de manera específica a personas con discapacidad sea cual fuere el tipo que ella tenga, por ende, debe capacitarse adecuadamente al personal de

Atención al Cliente que estará a cargo de esta campaña para comunicar de manera efectiva los servicios que se ofertan y los requisitos para acceder a ella

Cuarta:

Se recomienda a la Jefa de la Oficina Municipal de Atención a la Persona con Discapacidad, que implemente mecanismos que permitan medir la satisfacción de los clientes con discapacidad sobre los servicios financieros que ellos ofertan. Estos mecanismos deben permitirnos medir el nivel de satisfacción que bien las personas con discapacidad sobre los servicios financieros se ofertan en la jurisdicción municipal.

REFERENCIAS

- Agabalinda, C. (2021). Training vs. informal financial services for the promotion of financial literacy and inclusion in Uganda. *Enterprise Development & Microfinance*. <https://bit.ly/3ANrnUO>
- Aguilar, G., Arrisueño, G., Barra, A., Blondet, C., Boyd, C., Cordova, E., De la Cruz, D., Heredia, J., Hopkins, R., Huamancayo, B., Landolt, H., Leon, J., Moreno, M., Muñoz, H., Peche, M., Quintana, J., Ranshau, D., Robino, C., Sarmiento, C., Sialer, J., Spahr, M., Trivelli, C., Valladares, K., Vanroose, A., Venero, H., (2015). Inclusión financiera en el Perú: principales desafíos de políticas públicas. *Dialogos de Política Pública*. <https://bit.ly/3rkpOJH>
- Alan, D., y Cortez, L (2018). Procesos y fundamentos de la investigación científica. *Redes 2017 Universidad Tecnológica de Machala*, 1-127. <https://bityl.co/721r>
- Aldasoro, B. (2020). Mejores prácticas sobre iniciativas para promover la inclusión financiera de receptores de remesas en el ámbito rural. *Documentos de proyecto Cepal*. <https://bityl.co/6p6k>
- Alvarado, J. C. (2018). El Marco Metodológico en la investigación cualitativa. Experiencia de un trabajo de tesis doctoral. *Revista Científica de FAREM-Estelí*, (27), 25-37. <https://bit.ly/2Y1OxrY>
- Andrade, F., Alejo, O y Armendariz, C. (2018). Método inductivo y su refutación deductista. *Conrado Revista Pedagógica de la Universidadn de Cienfuegos*. 14(63). <https://bityl.co/710q>
- Araque, W., Vasquez, J. y Guerra, P. (2019). ¿Qué es la inclusión financiera? Un análisis desde la teoría y la práctica. *Observatorio Pyme Universidad Andina Simón Bolívar*. <https://bit.ly/3CVjxZe>
- Arcila, C., Barbosa, E., y Cabezuelo, F. (2016). Técnicas big data: análisis de textos a gran escala para la investigación científica y periodística. *El profesional de la información*, 25(4), 623-631. <https://bit.ly/37jYGkJ>
- Arias, S., y Peñaranda, F. (2015). *La investigación éticamente reflexionada*. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 33(3), 444-451. <https://bityl.co/729Z>
- Badruddin, A. (2017). *Conceptualization of the Effectiveness of Fintech in Financial Inclusion*. *International Journal of Engineering Technology Science and Research*, 4(7), 960-965. <https://bit.ly/3m9nAKK>
- Bähre, H., Buono, G., y Elss, V. (2020). Fintech as a Mean for Digital and Financial Inclusion. *International Conference Innovative Business Management & Global Entrepreneurship*, 14, 205-211. <https://bit.ly/3kjq6i7>

- Benavides, M. y Gomez, C.(2005). Métodos en investigación cualitativa: triangulación. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(1),118-124. <https://bityl.co/722z>
- Bernal, P. (2018). *La Investigación en Ciencias Sociales: Técnicas de recolección de la información*. Universidad Piloto de Colombia. <https://ggle.io/43tl>
- Cámara, N., Peña, X. y Tuesta, D. (2013). Determinantes de la inclusión financiera en Perú. *Documento de trabajo*, 13(31).<https://bit.ly/3AfdZrQ>
- Cano, C. G., Esguerra, M., García, N., Rueda, L. y Velasco, A. (2013). Acceso a servicios financieros en Colombia. *Borradores de Economía Banco de la República Colombia*. <https://bit.ly/3rzHzop>
- Cardona, J. C. (2018). Impacto de las IFRS en la calidad del reporte financiero en Latinoamérica y el Caribe. *Contaduría y administración*, 63(SPE2), 841-861. <https://bityl.co/6Z6l>
- Chen, F. W., Feng, Y. y Wang, W. (2018). Impacts of financial inclusion on non-performing loans of commercial banks: Evidence from China. *Sustainability*, 10(9), 3084. <https://bityl.co/72AG>
- China, E. (2020). Mas allá de una cuenta bancaria: Los retos de la inclusión financiera en Latinoamérica. *Iupana*. <https://bit.ly/3kNKhEW>
- Concytec. (2020). *Guía Práctica para la formulación y Ejecución de Proyectos de Investigación*.Concytec. <https://bityl.co/7psm>
- De Franco, M. F. y Vera, J.L. (2020). Paradigmas, enfoques y métodos de investigación: análisis teórico. *Revista Científica Mundo Recursivo*, 3(1), 1-24. <https://bityl.co/6pCe>
- De Olloqui, F., Andrade, G y Herrera, D. (2015). Inclusión financiera en América Latina y el Caribe. Coyuntura actual y desafíos para los próximos años. *Banco Interamericano de Desarrollo*. <https://bit.ly/3rAc1i5>
- Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., Ansar, S. y Hess, J. (2018). The Global Findex Database 2017 Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution. *World Bank Publications*. <https://bit.ly/3yl042n>
- Diaz, K., Contreras, G. y Perez, J.(2018). Modelos de evaluación de aplicaciones web adaptativas para personas con discapacidad visual. Obtenido de modelos de evaluación de aplicaciones web adaptativas para personas con discapacidad visual. *Academia Journals*, 504-682. <https://bit.ly/3B5ZDtW>
- Fierro Diaz, N. Y. (2015). *Heurísticas para evaluar la usabilidad de aplicaciones web bancarias*. [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú] Repositorio Pontificia Universidad Católica del Perú. <https://bityl.co/6Z3L>

- Frączek, B., Bobenič, H., Bačová, M. y Siviček, T. (2017). *Simultaneous use of the financial literacy level and the financial inclusion degree as a result of financial education efficiency in Visegrad Group countries*. *Journal of Economics & Management*, 27, 5-25. <https://bityl.co/70qS>
- Fuentealba, C. L. (2018). Pagos automáticos de cuentas e inclusión financiera: evidencia empírica en Chile. *Multidisciplinary Business Review*, 11(2), 48-58. <https://bit.ly/373tExm>
- Goldenberg, J.(2020). Los dilemas de la inclusión financiera: contexto y mirada desde la realidad chilena. *Revista de la Facultad de Derecho*, (48)1-34. <https://bit.ly/3wxgLGd>
- Gupta, S., y Misra, D. (2021). Financial Inclusion for Persons with Disabilities in India. *International Journal Of Medical Science And Pathology*, 1(5),19-22. <https://bit.ly/3hEbQyS>
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education. <https://bit.ly/3ASIYKh>
- Herrera, J. (2017). La investigación cualitativa. *Universidad de Guadalajara* <https://bityl.co/6pJQ>
- Instituto de Estudios Peruanos, I. (2020). Desigualdad, vulnerabilidades y estrategias frente al COVID 19. *Instituto de Estudios Peruanos*. <https://bityl.co/70px>
- Jenik, I., Lyman, T. y Nava, A. (2017). Crowdfunding and financial inclusion. *CGAP (Consultative Group to Assist the Poor) working paper*,1-41. <https://bityl.co/8AHC>
- Kabakova, O. y Plaksenkov, E. (2018). Analysis of factors affecting financial inclusion: Ecosystem view. *Journal of business Research*, 89, 198-205. <https://bityl.co/729z>
- Koomson, I., Villano, R. y Hadley, D. (2020). Effect of financial inclusion on poverty and vulnerability to poverty: Evidence using a multidimensional measure of financial inclusion. *Social Indicators Research*, 149(2), 613-639. <https://bityl.co/8AGf>
- Lashitew, A., Tulder, R. y Liasse, Y. (2019). *Mobile phones for financial inclusion: What explains the diffusion of mobile money innovations?.* *Research Policy*, 48(5), 1201-1215. <https://bityl.co/8AH0>
- Leon, J. (2017). Inclusión financiera de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas en el Perú: el caso de la banca de desarrollo. *CEPAL documentos de proyectos*.5-48. <https://bit.ly/3xFv3WI>

- León, J. (2018). Inclusión Financiera de las Microempresas y las Pequeñas y Medianas empresas en el Perú: Experiencia de la banca de desarrollo. *La Inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo Cepal*, 189-220. <https://bit.ly/3r7PjOb>
- Leyva, G. (2018). Indicadores de desempeño empresarial para medir la calidad de las estrategias financieras. *Cofin Habana*, 12(1), 58-75. <https://bityl.co/6Z76>
- López, N. y Sandoval, I. (2016). Métodos y técnicas de investigación cuantitativa y cualitativa. *Univesidad de Guadalajara documentos de trabajo*. <https://bit.ly/2VhNKl1>
- Mader, P. (2018). Contesting financial inclusion. *Development and change*, 49(2), 461-483. <https://bityl.co/8AGp>
- Martínez, F., Muñoz, A., Eid, M. y Colino, J. (2018). Inclusión financiera en el ámbito rural mediante cajas de ahorro. Estudio de una experiencia en México. *Perfiles Latinoamericanos*, 24(48), 185-211. <https://bit.ly/37oquV9>
- Mc Farland, M., Mixer, S., Webhe-Alamah, H., y Burk, R. (2012). Ethnonursing: A Qualitative Research Method for Studying Culturally Competent Care across Disciplines. *International Journal of Qualitative Methods*, 266-267. <https://bit.ly/2VaelLH>
- Medina, S. A. (2017). Some considerations about the objectivity in qualitative research. *Tonos Digital*, (32), 1-21. <https://bityl.co/728U>
- Mindra, R., Moya, M., Zuze, L.T. y Kodongo, O. (2017). Financial self-efficacy: a determinant of financial inclusion. *International Journal of Bank Marketing*, 35(3), 338-353. <https://bityl.co/72AE>
- Nagpal, A., Jain, M. y Jain, A. (2020). Determining the role of digital technology, governance and institutions in advancing financial inclusion in BRICS nations using probit regression analysis. *Journal of Social and Economic Development*, 22(2), 443-459. <https://bityl.co/8AH3>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., y Villagomez, A. (2014). *Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa y redacción de tesis*. (4ta. Ed.). Ediciones de la U. <https://bit.ly/2VtFyOB>
- Ortiz, S., y Núñez, J. (2017). Inclusión Financiera: Diagnóstico de la situación en América Latina y el Caribe. *Revista Galega de Economía*, 26(1), 45-54. <https://bit.ly/2UNNxpm>
- Ozili, P. K. (2018). Impact of digital finance on financial inclusion and stability. *Borsa Istanbul Review*, 18(4), 329-340. <https://bityl.co/72C9>
- Park, CY y Mercado, R. (2018). Financial inclusion, poverty, and income inequality. *The Singapore Economic Review*, 63(01), 185-206. <https://bityl.co/72B2>

- Pérez, E., y Titelman, D. (2018). La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo. *CEPAL*. <https://bit.ly/3xHovXI>
- Pimienta, L. (2016). El Paradigma Cualitativo –Interpretativo. *Instituto Pedagógico de Estudios Superiores de Jalisco*, 136-142. <https://bit.ly/374Hlqc>
- Pinzón, J., y Ballesteros, J. (2015). *Proceso de Bancarización en los países del MILA: Chile, Colombia, México y Perú*. [Tesis de Maestría, Universidad EAFIT]. Repositorio Universidad EAFIT. <https://bit.ly/3m7rIR6>
- Priale; G. (2018). *Inclusión financiera en el Perú: análisis de los principales determinantes*. [Tesis de Doctorado, Pontificia Universidad Javeirana]. Repositorio de la Pontificia Universidad Javeriana. <https://bit.ly/2UMPsdw>
- Raccanello, K. y Herrera, E. (2014). Educación e inclusión financiera. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 44(2), 119-141. <https://bit.ly/3Ab67aN>
- Roa, M. J. (2014). Inclusión financiera en América Latina y el Caribe: acceso, uso y calidad. *Boletín del CEMLA*, 59(3), 121-148. <https://bit.ly/396n36h>
- Rodríguez, S., y Riaño, F.(2016). Determinantes del acceso a los productos financieros en los hogares colombianos. *Estudios Gerenciales*, 32(138), 14-24. <https://bit.ly/6Z7L>
- Salas, E., Espinoza, V., Samaniego, A., y Martínez. V.(2016). Inclusión financiera a través del crédito de desarrollo humano como herramienta para el fomento de capacidades y emprendimiento. *Experiencias en la modelación de la toma de decisiones en la salud humana, medio ambiente y desarrollo humano*,2, 89-103. <https://bit.ly/6Z7I>
- Sarker, D. (2015). Inclusion of disabled people in microfinance institutions: Where does Bangladesh stand. *International Journal of Innovation and Economic Development*,1(1), 72-84. <https://bit.ly/3kQJjri>
- Shemshurenko, O.,Nazarova, G.,Nizamieva,L. y Porshneva, E.(2021). Use of Information Technologies in the Formation of Foreign Language Communicative Competence. *Revista EntreLinguas*, 213–222. <https://bit.ly/3kSDDNR>
- Singh, C. (2017). Financial inclusion of the disabled. *IIM Bangalore Research Paper* 556, 1-35. <https://bit.ly/3iIsHGO>
- The Word Bank. (2021). *Disability Inclusion*. <https://bit.ly/3jk424P>
- Tuesta, D.,Sorensen, G.,Haring, A. y Càmara, N. (2015). *Inclusión financiera y sus determinantes: el caso argentino*. *BBVA Documento de Trabajo* 15/04, 1-29.<https://bit.ly/3yGOPAS>

- Unit, E. I. (2014). Global Microscope 2014: The enabling environment for financial inclusion. *The Economist*. <https://bit.ly/3Efpku9>
- Valdez, E.(2016). Apuntes sobre la investigación cualitativa. *Divulgare Boletín Científico de la Escuela Superior de Actopan*, 3(6). <https://bit.ly/3jrlm8e>
- Varela, M., y Vives, T. (2016). Autenticidad y calidad en la investigación educativa cualitativa: multivocalidad. *Investigación en educación médica*, 5(19), 191-198. <https://bityl.co/6pJN>
- Villacorta, O., y Reyes, J. D. (2012). Servicios financieros para las mayorías. La inclusión financiera en México. *Revista de Microfinanzas y Banca Social (MBS)*,2,5-21. <https://bit.ly/2VEdxEe>
- Villafuerte, J., Intriago, E., y Soto, S.(2015). La Investigación cualitativa, rutas para la puesta en práctica. *Universidad Tècnica de Machala*. <https://bityl.co/728N>
- VISA. (2021). *Financial literacy*. Obtenido de Powering financial inclusion: <https://bit.ly/3fsiKpp>
- World Bank Group. (2017). Global Financial Inclusion and Consumer Protection Survey, 2017 Report. *World Bank Group*.<https://bityl.co/8AGn>
- Zamalloa-Llerena, J. C. (2017). *Inclusión financiera en Perú: desarrollo bajo una perspectiva multidimensional*. [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio de la Pontificia Universidad Católica del Perú. <https://bityl.co/6p7f>

ANEXOS

Anexo 01.- Matriz de Categorización

Título: Análisis de la Inclusión Financiera en la Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad Distrito de Paramonga 2019-2020					
Autor: Pascual Florencio Ramos Pacheco					
Problema General	Objetivo general	Categoría	Indicadores	Instrumentos	Técnicas
¿Cuáles son las dificultades en la inclusión financiera de la Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad Distrito de Paramonga 2019-2020?	Analizar cuáles fueron las dificultades en la inclusión financiera de la Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad Distrito de Paramonga 2019-2020	Inclusión Financiera		<p>Guía de Entrevista semiestructurada</p> <p>Guía de observación</p> <p>Guía de análisis de Documental</p>	<p>Entrevista Semiestructurada</p> <p>Observación</p> <p>Análisis Documental</p>
Problemas específicos	Objetivos específicos	Sub-Categorías		Participantes	
PE1: ¿Cuáles fueron las limitantes de acceso en la inclusión financiera de la Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad Distrito de Paramonga 2019-2020?	OE1: Analizar cuáles fueron las limitantes de acceso en la Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad Distrito de Paramonga 2019-2020.	Acceso	<p>-Relación de Centros de atención financieros</p> <p>-Accesibilidad a instalaciones financieras</p> <p>-Accesibilidad a plataformas digitales</p> <p>-Portafolio de servicios financieros ofertados</p>	<p>1. Usuario</p> <p>2. Especialista Institución Financiera</p> <p>3. Jefa de Oficina de Omaped</p>	
PE2: ¿Cuáles fueron las limitantes de uso en la inclusión financiera de la Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad Distrito de Paramonga 2019-2020?	OE2: Analizar cuáles fueron las limitantes de uso en la Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad Distrito de Paramonga 2019-2020.	Uso	<p>-Transacciones en sistemas financieros</p> <p>-Operaciones interpersonales bancarizadas</p>		
PE3: ¿Cuáles fueron las limitantes de calidad en la inclusión financiera de la Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad Distrito de Paramonga 2019-2020?	OE3: Analizar cuáles fueron las limitantes de calidad en la Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad Distrito de Paramonga 2019-2020.	Calidad	<p>-Satisfacciones de las expectativas de los usuarios</p> <p>-Continuidad de servicios a requerimiento del usuario</p>		



Título: Análisis de la Inclusión Financiera en la Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad Distrito de Paramonga 2019-2020

Instrucciones: Estimado participante conocedores de su alto grado de compromiso con la comunidad y su bienestar solicito su apoyo a la presente entrevista desde su realidad.

Apellidos y Nombres: _____ D.N.I. _____

Institución/Organización: _____

Lugar (virtual: zoom o correo electrónico) _____ Tiempo: _____

Fecha: _____ Hora Inicio: _____ Hora de Terminación: _____

PREGUNTAS

1. En su opinión ¿Cuáles son las acciones encaminadas a la Inclusión Financiera en las Oficinas Municipales de Atención a las personas con discapacidad (OMAPED)?
 - a. ¿Qué acciones han tenido efecto positivo respecto a la Inclusión financiera que se ha implementado?
 - b. ¿Cuáles son las limitantes en la inclusión financiera?

2. En su opinión ¿Cuáles son las estrategias de Inclusión financiera implementadas por parte de las organizaciones privadas y públicas en favor de las personas con Discapacidad?
 - a. ¿Son efectivas estas estrategias?
 - b. ¿Son oportunas estas estrategias?

3. En su opinión ¿Cree Ud. que existe información adecuada respecto a la ubicación y horarios de atención de las entidades financieras orientadas para ser conocidas y entendidas por personas con discapacidad?
 - a. ¿La información otorgada es adecuada en el medio de comunicación?
 - b. ¿Existe señalética adecuada para el correcto entendimiento de la información?

4. En su opinión ¿Cree Ud. que existe accesibilidad a las instalaciones financieras idóneas para personas con discapacidad?
 - a. ¿Las entidades financieras se preocupan por establecer implementar accesos adecuados a las instalaciones financieras?
 - b. ¿Qué dificultades observa en el acceso a las instalaciones financieras?
 - c. ¿Qué deberían hacer las entidades financieras para permitir un acceso adecuado a las instalaciones financieras?

5. En su opinión ¿Cuáles son las acciones implementadas para permitir la accesibilidad a las plataformas digitales coherentes con personas con discapacidad?
 - a. ¿son adecuadas las acciones implementadas para lograr la accesibilidad a las plataformas digitales?
 - b. ¿Qué dificultades se observan en el acceso a las plataformas digitales?
 - c. ¿Qué sugiere?

6. En su opinión ¿Cree Ud. que las instituciones financieras cuentan con un portafolio de servicios financieros de acorde con la población de usuarios con discapacidad?
 - a. ¿Por qué?
 - b. ¿Cuáles son los ventajas que se podrían generar en la implementación de un portafolio adecuado?

- c. ¿Cuáles son las limitantes para la implementación de un portafolio adecuado? ¿Qué sugiere?

7. En su opinión ¿Qué tan frecuente hacen uso de las transacciones en sistemas financieros los usuarios con discapacidad? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Qué sugiere?

8. En su opinión ¿Cuáles son las operaciones interpersonales bancarizadas establecidas con la finalidad de afianzar la relación “cliente- entidad” orientadas a personas con discapacidad?
 - a. ¿Cuáles son las ventajas de establecer mecanismos para generar esta interrelación?
 - b. ¿Cuáles son las limitantes para establecer mecanismos para generar esta interrelación?
 - c. ¿Cuáles son los problemas más notorios que se observan en las relaciones e interpersonales bancarizadas?
 - d. ¿Qué sugiere?

9. En su opinión ¿Considera que los que usuarios se encuentran satisfechos en sus expectativas respecto a la calidad brindada por las instituciones financieras? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Qué sugiere?
10. En su opinión ¿Considera las entidades financieras generan mecanismos para seguir contando con los servicios bancarios de manera recurrente?
 - a. ¿Cuáles son las ventajas de establecer mecanismos para generar esta interacción recurrente?
 - b. ¿Cuáles son las limitantes para establecer mecanismos para generar esta interacción recurrente?
 - c. ¿Cuáles son los problemas más notorios en esta interacción recurrente?

Anexo 03.- Consentimiento informado de los participantes



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

En esta oportunidad, deseo solicitar su colaboración para participar voluntariamente en la presente investigación: "Análisis de la Inclusión Financiera en la Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad Distrito de Paramonga 2019-2020", que tiene como objetivo Analizar las dificultades en la inclusión financiera de la Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad Distrito de Paramonga 2019-2020.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder una serie de preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 60 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante la sesión se grabará, de modo que se pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a las preguntas de la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas, es decir será una información solo conocida por parte del investigador. Una vez transcritas las entrevistas, las grabaciones se destruirán o eliminarán.

Si tiene alguna duda sobre este trabajo de investigación puede hacer preguntas en cualquier momento o durante su participación en él.

Desde ya le agradezco su participación.

He leído esta hoja de consentimiento, por lo tanto, acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Pascual Florencio Ramos Pacheco.

Declaro que se me ha informado sobre el objetivo de investigación y se me ha asegurado que la información que entregue estará protegida por el anonimato y la confidencialidad.

El responsable del estudio, Pascual Florencio Ramos Pacheco se comprometió a responder cualquier pregunta y aclarar cualquier duda que le plantee acerca de los procedimientos que se llevarán a cabo o cualquier otro asunto relacionado con la investigación.

Lima, 15 de Junio del 2021

Jiancarlo Roberto Chuquino Villanueva

Nombre del participante
Dni: 74823118



Firma del participante



En esta oportunidad, deseo solicitar su colaboración para participar voluntariamente en la presente investigación: *Análisis de la Inclusión Financiera en la Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad Distrito de Paramonga 2019-2020*, que tiene como objetivo: Analizar las dificultades en la inclusión financiera de la Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad del mencionado distrito.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder una serie de preguntas en una entrevista, la cual tomará aproximadamente 60 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante la sesión se grabará, de modo que se pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.

Sus respuestas a cada pregunta de la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas y estrictamente confidenciales, es decir será una información solo conocida por parte del investigador. Una vez transcritas las entrevistas, las grabaciones se destruirán o eliminarán.

Si tiene alguna duda sobre este trabajo de investigación puede hacer preguntas en cualquier momento o durante su participación en él.

He leído esta hoja de consentimiento, por lo tanto, acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por: Pascual Florencio Ramos Pacheco.

Declaro que todo lo manifestado en dicha entrevista, las respuestas se ajustan a cada pregunta propuesta en la respectiva guía, además se me ha informado sobre el objetivo del trabajo de investigación y se me ha asegurado que la información que entregue estará protegida por el anonimato y la confidencialidad.

La responsable del estudio, Pascual Florencio Ramos Pacheco, se ha comprometido a responder cualquier pregunta y aclarar cualquier duda que le plantee acerca de los procedimientos que se llevarán a cabo o cualquier otro asunto relacionado con la investigación.

Lima, 07 Junio de 2021.

D^{ña}. ROSANA AGUIRRE ROSA

Nombre del participante

Pascual Florencio Ramos Pacheco
Firma del participante

DNI: 40844001



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

En esta oportunidad, deseo solicitar su colaboración para participar voluntariamente en la presente investigación: "Análisis de la Inclusión Financiera en la Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad Distrito de Paramonga 2019-2020", que tiene como objetivo Analizar las dificultades en la inclusión financiera de la Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad Distrito de Paramonga 2019-2020.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder una serie de preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 60 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante la sesión se grabará, de modo que se pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a las preguntas de la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas, es decir será una información solo conocida por parte del investigador. Una vez transcritas las entrevistas, las grabaciones se destruirán o eliminarán.

Si tiene alguna duda sobre este trabajo de investigación puede hacer preguntas en cualquier momento o durante su participación en él.

Desde ya le agradezco su participación.

He leído esta hoja de consentimiento, por lo tanto, acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Pascual Florencio Ramos Pacheco.

Declaro que se me ha informado sobre el objetivo de investigación y se me ha asegurado que la información que entregue estará protegida por el anonimato y la confidencialidad.

El responsable del estudio, Pascual Florencio Ramos Pacheco se comprometió a responder cualquier pregunta y aclarar cualquier duda que le plantee acerca de los procedimientos que se llevarán a cabo o cualquier otro asunto relacionado con la investigación.

Lima, 17 de Junio del 2021

MARIA LUCIA LEYVA MEZA

Nombre del participante

DNI: 15866086


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PARAMONGA
ABOG. MARIA LUCIA LEYVA MEZA
C.A.H. 334
Jefe de Oficina de Mujeres, DESMUYA, OIMAPED y Adulto Mayor

Firma del participante

ENTREVISTADO 01(E1)

Apellidos y Nombres: CHUQUINO VILLANUEVA JIANCARLO ROBERTO	
DNI: 74823118	
Institución/Organización: Usuario Omaped	
Lugar (virtual): Entrevista grabación de voz Tiempo: 30	Fecha: 14/06/2021
Hora Inicio: 1:30 pm	Hora de Terminó: 2:00 pm

PREGUNTAS:

1. ¿En su opinión ¿Cuáles son las acciones encaminadas a la Inclusión Financiera en las Oficinas Municipales de Atención a las personas con discapacidad (OMAPED)?

a. ¿Qué acciones han tenido efecto positivo respecto a la Inclusión financiera que se ha implementado?

b. ¿Cuáles son las limitantes en la inclusión financiera?

En nuestra calidad de discapacitados que participamos en algunas actividades dentro de la municipalidad no hemos recibido apoyo por parte de la municipalidad con la finalidad de poder ser atendidos por los bancos o las cajas municipales. De vez en cuando tienen algunos asesores de la casa municipal con la finalidad de que podemos acceder a créditos y nos reparten algunos volantes, sin embargo, no es posible a veces volver a contactarlos debido entre limitaciones y la falta de apoyo por parte de la municipalidad. Se debe hacer actividades más frecuentemente en favor de nosotros.

2. ¿En su opinión ¿Cuáles fueron las estrategias de Inclusión financiera implementadas por parte de las organizaciones privadas y públicas en favor de las personas con Discapacidad?

a. ¿Son efectivas estas estrategias?

b. ¿Son oportunas estas estrategias?

No sé si exista alguna estrategia para la inclusión financiera por parte de los bancos o de la municipalidad, como dije anteriormente sólo vienen de vez en cuando a entregarnos hojitas y hablarnos acerca de créditos que podemos acceder, pero tenemos un montón de requisitos que cumplir y es por eso que muchas veces ya no volvemos a verlos ni nos visitan con frecuencia. Parece que para ellos nosotros personas con discapacidad no existimos, muchos de nosotros queremos créditos para poder invertir en nuestros negocios, no serán grandes pero nos permite sobrevivir diariamente sobre todo en esta época de pandemia.

3. En su opinión ¿Cree Ud. que existe información adecuada respecto a la ubicación y horarios de atención de las entidades financieras orientadas para ser conocidas y entendidas por personas con discapacidad?

a. ¿La información otorgada es adecuada en el medio de comunicación?

b. ¿Existe señalética adecuada para el correcto entendimiento de la información?

Existe poca difusión por parte de las entidades financieras respecto a los horarios en los cuales trabajan ellos. Nosotros tenemos que averiguar por otro lado cuáles son los horarios de atención y donde están ubicadas, inclusive la información que tenemos no está disponible para personas que tienen discapacidad visual. Sería conveniente que las entidades financieras también tengan documentos sobre horarios ubicación en idioma Braille por ejemplo. Ese tipo de documentos no tienen los bancos y tampoco son obligados por normas que deben venir por parte del Estado. Además de eso no tenemos señales adecuadas para gente con discapacidad visual y auditiva y esto es importante para poder nosotros valernos y hacer los trámites.

4. En su opinión ¿Cree Ud. que existe accesibilidad a las instalaciones financieras idóneas para personas con discapacidad?

a. ¿Las entidades financieras se preocupan por establecer implementar accesos adecuados a las instalaciones financieras?

b. ¿Qué dificultades observa en el acceso a las instalaciones financieras?

c. ¿Qué deberían hacer las entidades financieras para permitir un acceso adecuado a las instalaciones financieras?

Algunas instituciones financieras si tienen su infraestructura acondicionada para el acceso de personas con discapacidad como por ejemplo rampas para sillas de ruedas, sin embargo, no son todos. He sabido que estas rampas sobre todo los pone en instituciones que están en las ciudades grandes en provincias no existe eso. También es importante no sólo pensar que los discapacitados son sólo personas que tienen silla de ruedas, también discapacitados son personas que tienen deficiencias auditivas, visuales, por ejemplo. Sin embargo, para ellos no se ha pensado en eso. Es importante por ejemplo que se pueden establecer ciertas zonas en los bancos para la atención a nosotros. Se debería obligar a todos los bancos e instituciones financieras a que tengan instalaciones adecuadas para poder atendernos, por ejemplo, en las ventanillas de atención una persona con discapacidad en silla de ruedas no puede hacer su trámite y siempre tenemos que estar dependiendo de otras personas.

5. En su opinión ¿Cuáles son las acciones implementadas para permitir la accesibilidad a las plataformas digitales coherentes con personas con discapacidad?

- a. ¿son adecuadas las acciones implementadas para lograr la accesibilidad a las plataformas digitales?**
- b. ¿Qué dificultades se observan en el acceso a las plataformas digitales?**
- c. ¿Qué sugiere?**

Para nosotros es un mundo nuevo el uso de las tecnologías para poder hacer trámites, recientemente por la pandemia estamos aprendiendo a aprovechar esto que se llama las plataformas digitales. Por ejemplo, recién yo he instalado la aplicación para celular del banco y desde allí pudo realizar varios trámites, pero estas aplicaciones están diseñadas para sólo un grupo de personas con discapacidad, otros discapacitados por ejemplo las personas que son sordomudas no tiene la posibilidad de usar esta plataforma. Más aún muchos de nosotros ni siquiera sabemos instalarlas y tenemos que buscar ayuda, es por eso que se debía crear campañas también a favor de nosotros para poder ayudarnos a tener un uso adecuado y así poder nosotros también cuidar nuestra salud.

6. En su opinión ¿Cree Ud. que las instituciones financieras cuentan con un portafolio de servicios financieros de acorde con la población de usuarios con discapacidad?

a. ¿Por qué?

b. ¿Cuáles son los ventajas que se podrían generar en la implementación de un portafolio adecuado?

c. ¿Cuáles son las limitantes para la implementación de un portafolio adecuado? ¿Qué sugiere?

Para la gente con discapacidad es lo que se llama portafolio de servicios, es decir saber qué cosas podemos hacer dentro de los bancos no está difundido, como le decía anteriormente no existen documentos que estén preparados por ejemplo para ser leídos por personas con discapacidad visual. Imagino que esta falta de preparación del material e incluso hasta los comerciales no están preparados para nosotros ya que debería haber por ejemplo personas que utilicen el idioma de señas para poder transmitir lo que dice el comercial es muy importante. Por otro lado, las personas que también atienden dentro de los bancos deberían saber usar lenguaje de señas para poder explicarnos cuáles son los trámites y requisitos que se deben tener para ser algunas operaciones financieras. Existen muchas ventajas respecto a la implementación de estos mecanismos en favor de nosotros, ya que podríamos nosotros hacer nuestros trámites personalmente y sin ayuda de nuestros familiares y que también dependemos de ellos. Para las financieras tienen que pensar que nosotros somos personas que necesitamos hacer trámites sin embargo no tenemos las facilidades para hacerlos.

7. En su opinión ¿Qué tan frecuente hacen uso de las transacciones en sistemas financieras los usuarios con discapacidad? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Qué sugiere?

La gente con discapacidad no hace muchas transacciones dentro del sistema financiero en las condiciones actuales debido a que no se cuenta con información adecuada infraestructura óptima para la atención, se debería trabajar por parte de

las entidades financieras en este tema. Basta ver cómo desde que uno entra al banco inclusive la gente que brinda atención al público no sabe cómo transmitir información para nosotros y eso es falta de capacitación por parte de las entidades financieras. Es por esto que nosotros no hacemos muchas transacciones financieras y tenemos que estar dependiendo de otras personas para que lo haga por nosotros. Si tuviéramos una atención especializada de los bancos seguramente podríamos ir más seguido para nosotros mismos realizar nuestras operaciones.

8. En su opinión ¿Cuáles son las operaciones interpersonales bancarizadas establecidas con la finalidad de afianzar la relación “cliente- entidad” orientadas a personas con discapacidad?

- a. ¿Cuáles son las ventajas de establecer mecanismos para generar esta interrelación?**
- b. ¿Cuáles son las limitantes para establecer mecanismos para generar esta interrelación?**
- c. ¿Cuáles son los problemas más notorios que se observan en las relaciones e interpersonales bancarizadas?**
- d. ¿Qué sugiere?**

Respecto a las operaciones interpersonales sobre todo las entiendo como la forma en la cual la entidad financiera se preocupó por su personal pueda atender de manera adecuada y eso la verdad no se observa. Hace poco tiempo un hermano discapacitado fue al banco a realizar sus trámites y no pudo ser atendido por parte del personal debido al hecho de que no podía entender lo que decía el acceso de servicio ya que este hermano tenía discapacidad auditiva y la persona que lo atendía no sabía lenguaje de señas, y eso sucede muchas veces es por eso que se debe capacitar al personal de manera especializada para atender a la población con discapacidad, o al menos tener una persona el banco que nos pueda atender. Las ventajas de establecer este mecanismo de interacción permitirían que nosotros nos sentamos más cómodos haciendo nuestros trámites en el banco, eso depende mucho también de la responsabilidad social que tiene el banco para con nosotros.

9. En su opinión ¿Considera que los usuarios se encuentran satisfechos en sus expectativas respecto a la calidad brindada por las instituciones financieras? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Qué sugiere?

Desde nuestro punto de vista como discapacitados no los encontramos satisfechos con la calidad de los servicios que ofertan las instituciones financieras, debido a que estas no cumplen con las expectativas que nosotros tenemos. Queremos tener servicios financieros adecuados para nosotros en los cuales podamos entender de manera óptima cuáles son los servicios y las condiciones que tienen cada uno de ellos y a veces esa información no está disponible para nosotros ya que no existe material impreso, no existen personas que traduzcan señas, o señales auditivas para invidentes. Se debería trabajar más activamente en esos temas. Nosotros también somos ciudadanos y merecemos hacer nuestros trámites sin tener que depender de nadie recibiendo la información adecuada sin intermediarios.

10. En su opinión ¿Considera las entidades financieras generan mecanismos para seguir contando con los servicios bancarios de manera recurrente?

- a. ¿Cuáles son las ventajas de establecer mecanismos para generar esta interacción recurrente?**
- b. ¿Cuáles son las limitantes para establecer mecanismos para generar esta interacción recurrente?**
- c. ¿Cuáles son los problemas más notorios en esta interacción recurrente?**

Nosotros somos una población reducida con discapacidad, imagino que es por eso que los bancos no se preocupan en especializar sus servicios para que nosotros podamos de manera recurrente hacer uso de ellos. Es por eso de que las instituciones del Estado como la municipalidad debería apoyarnos en ese sentido para si nosotros poder hacer nuestros trámites. Es importante para nosotros que los bancos también piensen en que tenemos que hacer uso de los servicios que ellos nos dan y es que nosotros también realizamos operaciones bancarias como para nuestros servicios, hacer transferencias, solicitar préstamos, etc. existen muchas ventajas en establecer estos mecanismos a favor de nosotros. El problema es que los bancos no piensan en nosotros como clientes y siempre piensan de que

vamos a tener limitaciones y eso no es así. Nosotros también hemos aprendido a valernos por sí mismos para hacer las cosas dentro de esta sociedad que no es igualitaria para nosotros. Quisiéramos que se cambiara y que las instituciones financieras también vean nuestra realidad.

ENTREVISTADO 02 (E2)

Apellidos y Nombres: AGUIRRE POMA DAYSI ROXANA		
DNI: 40944001		
Institución/Organización: Funcionario Financiera Qapaq SA		
Lugar (virtual): Entrevista Video Llamada Tiempo: 25:15 Fecha: 14/06/2021		
Hora Inicio: 10:30 pm		Hora de Terminó: 10:56 pm

PREGUNTAS:

1. ¿ En su opinión ¿Cuáles son las acciones encaminadas a la Inclusión Financiera en las Oficinas Municipales de Atención a las personas con discapacidad (OMAPED)?

a. ¿Qué acciones han tenido efecto positivo respecto a la Inclusión financiera que se ha implementado?

b. ¿Cuáles son las limitantes en la inclusión financiera?

Bueno en referencia al tema de Inclusión Financiera podría precisar que como institución se ha incluido también a las personas con discapacidad sin ninguna restricción en los manuales comerciales. Inclusive hay asociaciones inscritas en las municipalidades, básicamente en esta municipalidad donde se asocian personas con algún tipo de discapacidad para la apertura de algún tipo de negocio, ejemplo: los negocios de venta de comida, desayunos muchos de estos están dirigidos por personas con discapacidad y acceden a los créditos.

2. ¿En su opinión ¿Cuáles fueron las estrategias de Inclusión Financiera implementadas por parte de las organizaciones privadas y públicas en favor de las personas con Discapacidad?

a. ¿Son efectivas estas estrategias?

b. ¿Son oportunas estas estrategias?

Bueno normalmente se contacta al dirigente de la asociación de comerciantes o de emolienteros y dentro de estas en algunos casos puntuales está direccionado básicamente a los que tienen algún tipo de discapacidad: personas en silla de ruedas, que han perdido algún otro miembro o no tienen la fuerza de expresarse y como estrategia comercial es eso, es contactar a las asociaciones a través del dirigente principal para que nos pueda dar todo el listado y hacer las invitaciones respectivas. En su mayoría muchos de estos ya trabajan con otras instituciones o han empezado con algún otro crédito grupal hablamos de lo que hace también Compartamos.

3. En su opinión ¿Cree Ud. que existe información adecuada respecto a la ubicación y horarios de atención de las entidades financieras orientadas para ser conocidas y entendidas por personas con discapacidad?

a. ¿La información otorgada es adecuada en el medio de comunicación?

b. ¿Existe señalética adecuada para el correcto entendimiento de la información?

Si está incluido dentro del proceso de atención porque los accesos para las oficinas están implementados por ejemplo para recibir una persona que venga en silla de ruedas, las rampas. Igual el personal de negocios y otras áreas que trabajen en un segundo piso si tiene o se da la oportunidad de atender a una persona con discapacidad se moviliza al primer piso para atender a esta persona como cualquier otro cliente en las mismas condiciones.

En coordinación [el área de negocios] con el área de operaciones se dirige al primer piso para brindar la atención.

Si, también tiene conocimiento el personal de seguridad y la plataforma porque se contacta con los anexos y el personal de negocios [que esta en el segundo piso] baja para lo que son créditos, pero en el primer piso esta la apertura de atención, si una persona viene para aperturar una cuenta de ahorros o hacer algún tipo de transacción, básicamente del activo tiene todo el acceso.

4. En su opinión ¿Cree Ud. que existe accesibilidad a las instalaciones financieras idóneas para personas con discapacidad?

a. ¿Las entidades financieras se preocupan por establecer implementar accesos adecuados a las instalaciones financieras?

b. ¿Qué dificultades observa en el acceso a las instalaciones financieras?

c. ¿Qué deberían hacer las entidades financieras para permitir un acceso adecuado a las instalaciones financieras?

Bueno en ese punto siempre va haber una interrelación entre la municipalidad y las ifs [instituciones financieras] porque siempre van haber los controles necesarios y no se obtiene la licencia por el acceso si es que no cumple todos los parámetros establecidos y el acceso a las personas con discapacidad no es solamente para una ifs sino también para casi todos los organismos, ya de por esta dado. También es el tema del personal, que este instruido y que no genere ninguna limitación a algún cliente con discapacidad y que se atienda tal cual.

5. En su opinión ¿Cuáles son las acciones implementadas para permitir la accesibilidad a las plataformas digitales coherentes con personas con discapacidad?

a. ¿son adecuadas las acciones implementadas para lograr la accesibilidad a las plataformas digitales?

b. ¿Qué dificultades se observan en el acceso a las plataformas digitales?

c. ¿Qué sugiere?

Bueno, dada la coyuntura en realidad la situación que se vive en estos años por la pandemia ha hecho que el área o la gerencia del producto especializado en los canales digitales acelere la gestión para que esas plataformas sean implementadas a mayor velocidad. Justamente por la restricción o por ser estos los más vulnerables es que se apertura los pagos en línea que anteriormente no se tenía, ya no es necesario que una persona este desplazándose yendo a un punto de pago para hacer la cancelación de su cuota lo puede hacer desde su celular con la app digital. Ya hay una plataforma digital que ha corrido con mayor velocidad con la pandemia porque antes no se tenía, el pago en línea también. Si es una persona que no se

puede movilizar porque está en silla de ruedas y con la pandemia es más vulnerable tiene acceso a estas plataformas.

Sería incluir u otras dificultades por ejemplo para alguien que es invidente todavía no se ha desarrollado del todo, tendría que necesitar la ayuda de alguien más pero al grueso si ya ayuda bastante.

6. En su opinión ¿Cree Ud. que las instituciones financieras cuentan con un portafolio de servicios financieros de acorde con la población de usuarios con discapacidad?

a. ¿Por qué?

b. ¿Cuáles son los ventajas que se podrían generar en la implementación de un portafolio adecuado?

c. ¿Cuáles son las limitantes para la implementación de un portafolio adecuado? ¿Qué sugiere?

Bueno la política de créditos orientada a atención a clientes se hace pensando en ellos, porque también existe el testigo a ruego, también como indique al inicio si se atiende a personas con discapacidad pertenecientes a asociaciones o si hay alguna persona que no perteneciera a una asociación es atendido porque el manual no lo restringe.

7. En su opinión ¿Qué tan frecuente hacen uso de las transacciones en sistemas financieras los usuarios con discapacidad? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Qué sugiere?

Las operaciones son frecuentes, yo creo que una discapacidad no hace que una persona deje de hacer una transacción financiera, igual va ahorrar, va a solicitar crédito para su negocio. ¿Limitaciones? Tampoco, porque son accesibles al crédito, son personas que razonan, que tienen capacidad de decisión. La falta de un miembro ...no ve, pero si escucha, tiene capacidad de decisión.

8. En su opinión ¿Cuáles son las operaciones interpersonales bancarizadas establecidas con la finalidad de afianzar la relación “cliente- entidad” orientadas a personas con discapacidad?

a. ¿Cuáles son las ventajas de establecer mecanismos para generar esta interrelación?

b. ¿Cuáles son las limitantes para establecer mecanismos para generar esta interrelación?

c. ¿Cuáles son los problemas más notorios que se observan en las relaciones e interpersonales bancarizadas?

d. ¿Qué sugiere?

Bueno en referencia a la atención a las personas con discapacidad, por ejemplo, en el área de negocios si se va atender a un cliente que tiene una discapacidad no hay ningún cambio porque igual se visita su negocio, el acceso al servicio financiero lo tiene y procesada la operación para el desembolso, para la firma de los documentos igual el cliente tiene el acceso a la oficina. Se está trabajando si en adelante ver un tema similar al que está manejando Mibanco, el de operaciones aprobadas automáticas que desembolsen sin necesidad de desplazarse a las oficinas como créditos aprobados. Se hace en línea. Con desembolso en cuenta y todo por app digital.

9. En su opinión ¿Considera que los que usuarios se encuentran satisfechos en sus expectativas respecto a la calidad brindada por las instituciones financieras? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Qué sugiere?

Revisando el canal de atención de reclamos, no se tiene quejas de clientes con discapacidad, significa que si habido una atención adecuada. Se sugiere en adelante, se lleve una estadística puntual por oficina, no hay reclamos de clientes que no hayan sido atendidos, sería importante que se incorpore a partir de ahora el número de clientes con discapacidad atendidos por mes, para revisar también que porcentaje representa.

10. En su opinión ¿Considera las entidades financieras generan mecanismos para seguir contando con los servicios bancarios de manera recurrente?

a. ¿Cuáles son las ventajas de establecer mecanismos para generar esta interacción recurrente?

b. ¿Cuáles son las limitantes para establecer mecanismos para generar esta interacción recurrente?

c. ¿Cuáles son los problemas más notorios en esta interacción recurrente?

Bueno en la gestión de cartera tiene que ser a largo plazo. La relación con un cliente no es solo para una operación sino de que se generen futuras operaciones y también de que este cliente no solamente acceda a un producto al área de negocios, sino que sea un cliente ahorros en la institución, un cliente que tenga un crédito de joyas con la entidad: pignoraticio y que también tenga un crédito en negocios. ¿Ahora cómo se gestiona? Se gestiona a través de base de datos o una plataforma digital que gestione el asesor de negocios también con el ya implementado call center con la plataforma digital y en el permanente seguimiento a la cartera para que un cliente no pase a deserción y si es un cliente con discapacidad con mayor razón porque es un cliente debe generar fidelización a la empresa y porque nos puede abrir la puerta a otros clientes, un cliente bien atendido va referir a más.

Recomendaría trabajar conjuntamente las municipalidades y las ifs con la data que estas tienen. Si esta data ya hubiera sido de acceso de las ifs sería más fácil trabajarlo con todo el personal.

ENTREVISTADO 03 (E3)

Apellidos y Nombres: LEYVA MEZA MARIA LUCIA	
DNI: 15866086	
Institución/Organización: Oficina de la Mujer, Demuna, Omaped y Adulto Mayor	
Lugar (virtual): Entrevista escrita	Tiempo: 25:15 Fecha: 16/06/2021
Hora Inicio: 10:30 pm	Hora de Termino: 10:56 pm

1. ¿ En su opinión ¿Cuáles son las acciones encaminadas a la Inclusión Financiera en las Oficinas Municipales de Atención a las personas con discapacidad (OMAPED)?

a. ¿Qué acciones han tenido efecto positivo respecto a la Inclusión financiera que se ha implementado?

b.¿Cuáles son las limitantes en la inclusión financiera?

Como política dentro de la municipalidad se ha estimado desarrollar actividades que permitan que dentro de la oficina de OMADEP, se busquen estrategias que permitan una atribución de personas con discapacidad sea cual fuera su tipo. Es por ello que nosotros dentro de las actividades programadas hemos estado en contacto con organizaciones financieras con la finalidad que ellos puedan acercar sus productos financieros a nuestros usuarios de la oficina. Es cierto de que producto de esta crisis sanitaria estas actividades se han visto paralizadas no en su totalidad, pero sí de gran manera, sin embargo, como parte de la gestión a mi cargo estamos desarrollando algunas actividades que permitan apoyar a esta población. En definitiva, estas acciones han tenido un impacto positivo dentro de la población con discapacidad y que les ha permitido acceder a alguno de ellos a líneas de crédito para poder fortalecer sus negocios. Las limitantes respecto al desarrollo de estas actividades siempre son la falta de recursos tanto financieros como de recursos humanos especializados para atender a los discapacitados. Es por ello que también dentro del desarrollo de las actividades futuro de esta municipalidad estamos encaminados en fortalecer las acciones orientadas a que este público con discapacidad sea atendido de mejor manera por nosotros

2. ¿En su opinión ¿Cuáles fueron las estrategias de Inclusión Financiera implementadas por parte de las organizaciones privadas y públicas en favor de las personas con Discapacidad?

a. ¿Son efectivas estas estrategias?

b.¿Son oportunas estas estrategias?

Las estrategias implementadas por las organizaciones públicas como es el caso de nuestra municipalidad están encaminadas a hacer que las personas con discapacidad conozcan los productos del mercado financiero que más recuerda su realidad de una manera óptima. Es necesario recalcar el sentido que es muy importante el trabajo conjunto tanto de la municipalidad como de las entidades financieras de tipo privado. Es necesario reconocer que para muchas financieras las personas con discapacidad son un mercado poco atractivo, esto debido al número representa y también a los servicios especializados que ellos requieren. Por otro lado, las estrategias implementadas tanto por sector privado como público no resultado efectivas debido al alto nivel de especialización que se requiere para atender a este tipo de público con discapacidad. Tal es el caso que por ejemplo atender a una persona que tiene problemas respecto discapacidad auditiva puede ser difícil debido a que se requiere un personal que sepa el lenguaje de señas y lo mismo sucede con personal con discapacidad visual la misma que requiere material impreso de tipo especializado, como se puede ver ambos requieren un costo adicional y una especialización por parte tanto de la organización financiera como de la municipalidad. Las estrategias implementadas no son oportunas en su gran mayoría debido a la forma como se desarrolla la actividad financiera en la puerta existe una pasividad por los órganos financieros al esperar que la gente con discapacidad acuda a requerir sus servicios. En el caso de personas con discapacidad esto ya es una limitante, es por eso que se requiere de que las actividades que ejecuten los órganos financieros sean de naturaleza proactiva, es decir que no esperen que la gente con discapacidad acuda en solicitud un servicio financiero sino que al contrario, ellos busquen productos y servicios adecuados para personas con discapacidad y de información adecuada para este tipo de público.

3. En su opinión ¿Cree Ud. que existe información adecuada respecto a la ubicación y horarios de atención de las entidades financieras orientadas para ser conocidas y entendidas por personas con discapacidad?

a. ¿La información otorgada es adecuada en el medio de comunicación?

b. ¿Existe señalética adecuada para el correcto entendimiento de la información?

Como se ha dicho precedentemente la información respecto a la ubicación y horarios de atención en las empresas financieras no tiene un medio adecuado de ser comunicado a las personas con discapacidad. Se requiere de un tipo de información altamente especializada que le permita ellos conocer cuáles son las ubicaciones de cada una de las sedes e incluso los servicios que se pueden ofertar en cada una de ellas en distintos horarios. Por otro lado, las infraestructuras financieras muchas de ellas adolecen de señales visuales o auditivas adecuadas para atender al público con discapacidad, si bien es cierto existe una norma que señala de que las entidades deben tener rampas de acceso para personas en silla de ruedas por ejemplo muchas de ellas a incrementar las no las han realizado de manera adecuada. Más aún para otro tipo de discapacidad es no se tiene ningún tipo de apoyo por parte esencial financieras. Es por ello que como parte de las políticas que estamos analizando se está proponiendo que periódicamente las ciencias financieras se acerquen a nuestras instalaciones con la finalidad de ofertar los servicios financieros y nosotros como organismo gubernamental apoyados en la difusión del mismo.

4. En su opinión ¿Cree Ud. que existe accesibilidad a las instalaciones financieras idóneas para personas con discapacidad?

a. ¿Las entidades financieras se preocupan por establecer implementar accesos adecuados a las instalaciones financieras?

b. ¿Qué dificultades observa en el acceso a las instalaciones financieras?

c. ¿Qué deberían hacer las entidades financieras para permitir un acceso adecuado a las instalaciones financieras?

En el marco de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, se establece que las organizaciones en estas públicas o privadas deben promover el desarrollo de una inclusión plena y efectiva por parte de la población con discapacidad tanto la vida política, económica, social, cultural y tecnológica, lo que incluye el hecho de generar infraestructuras adecuadas para la accesibilidad de las personas con esa con discapacidad tanta infraestructura física como tecnológica o de servicios, sin embargo éstas se cumplen de manera inadecuada ya que los espacios y rutas de acceso no son óptimos para el tipo discapacidad de los usuarios. Esta accesibilidad muchas veces resulta en una mínima necesaria debido a la ubicación y forma de acceso de los usuarios. Más aún no se ha establecido principios de evacuación para personas con discapacidad que sea realmente eficientes. Esta tarea no solamente esté marcada en cómo acercar los servicios financieros sino también como nuestros usuarios puedan atenderse en los mismos de una manera que satisfaga las expectativas dentro del concepto de inversión financiera.

5. En su opinión ¿Cuáles son las acciones implementadas para permitir la accesibilidad a las plataformas digitales coherentes con personas con discapacidad?

a. ¿son adecuadas las acciones implementadas para lograr la accesibilidad a las plataformas digitales?

b. ¿Qué dificultades se observan en el acceso a las plataformas digitales?

c. ¿Qué sugiere?

Esta crisis sanitaria ha obligado a las entidades financieras a fortalecer sus estrategias de intermediación digital que permite a los usuarios de sus servicios acceder rápidamente a las plataformas tecnológicas con los productos y servicios que ellos tienen. Sin embargo, este esfuerzo no se ha dado de igual manera para personas con discapacidad. Las plataformas están pensadas en personas que no tienen capacidad es por ello que urge establecer mecanismos dentro de las entidades financieras que permitan este nivel de accesibilidad. Es por ello es importante que se sentía financieras se interesen por dar mejores servicios de accesibilidad a personas con discapacidad. Por otra parte estamos también

analizando proponer como entidad que tiene usuarios con discapacidad que ellos puedan capacitarse en el uso de estas plataformas de una manera adecuada.

6. En su opinión ¿Cree Ud. que las instituciones financieras cuentan con un portafolio de servicios financieros de acorde con la población de usuarios con discapacidad?

a. ¿Por qué?

b. ¿Cuáles son los ventajas que se podrían generar en la implementación de un portafolio adecuado?

c. ¿Cuáles son las limitantes para la implementación de un portafolio adecuado? ¿Qué sugiere?

Los portafolios de servicios son los mismos para las personas con discapacidad o no, lo que importa es establecer que su portafolio de servicios tenga productos especializados para atender a las personas con discapacidad basados en las limitaciones físicas que es para presentar apoyando las ha poder integrarse dentro de una economía formal. Cabe indicar que muchos de ellos en la actualidad realizan actividades económicas e incluso entre ellos tienen grupos que se organiza mediante las "juntas", que son mecanismos por los cuales ellos periódicamente aportan un dinero para poder poco más adelante apoyarse su negocio. Por otro lado también muchos de ellos acuden a préstamos informales los cuales tienen intereses muy altos en perjuicio de sus intereses. Todo esto sucede debido a que los servicios financieros ofertados tienen muchas limitaciones y en algunas ocasiones son de trámites engorrosos. El primer promotor del acuerdo garantizaría la fácil accesibilidad que tendrían las personas con discapacidad a créditos con tasas de interés basados en el mercado formal. Es por ello que también parte de la gestión de nuestra oficina establecer mecanismos que puedan ayudar a la gente con discapacidad a integrarse al sistema financiero mediante productos y servicios adecuados según sus necesidades y con un apoyo constante de asesoría respecto inversiones.

7. En su opinión ¿Qué tan frecuente hacen uso de las transacciones en sistemas financieros los usuarios con discapacidad? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Qué sugiere?

Debido a dificultades en el acceso obstáculos financieros, los usuarios que tienen discapacidad de cualquier tipo no hacen un uso intensivo de los servicios financieros, hecho que debe revertirse. Es importante que la población entienda las ventajas de integrar sistema financiero ya que ello le permite tener acceso a mejores oportunidades de desarrollo no solamente económicos en también personal y familiar. Es por ello que es importante promover desde nuestro sector que es el gubernamental del equipo local estrategias que permitan que los usuarios usen con mayor frecuencia los servicios financieros. Éste tipo de medidas para elevar la calidad de vida de las personas con discapacidad y de sus familias.

8. En su opinión ¿Cuáles son las operaciones interpersonales bancarizadas establecidas con la finalidad de afianzar la relación “cliente- entidad” orientadas a personas con discapacidad?

- a. **¿Cuáles son las ventajas de establecer mecanismos para generar esta interrelación?**
- b. **¿Cuáles son las limitantes para establecer mecanismos para generar esta interrelación?**
- c. **¿Cuáles son los problemas más notorios que se observan en las relaciones e interpersonales bancarizadas?**
- d. **¿Qué sugiere?**

Hay que reconocer que existe una falta de atención por parte de las empresas financieras a establecer mecanismos que permitan que los colaboradores de estas entidades como puedan satisfacer las expectativas de comunicación y de servicio que presentan las personas con discapacidad. Es por ello que se debe trabajar intensivamente en la capacitación del personal de las instituciones financieras, sobre todo las del área de atención al cliente para poder satisfacer de mejor manera los requerimientos de la población con discapacidad. Éste es uno de los puntos

críticos y falencias por parte del sistema financiero, la falta de capacitación especializada a su personal, ya que no basta atenderla con amabilidad o respeto, sino también se debe establecer que la comunicación sea fluida y eficiente. Esa es una de las grandes limitantes respecto a las operaciones interpersonales y también es la barrera por la cual muchos de las personas con discapacidad no hacen uso eficiente de los servicios financieros.

9. En su opinión ¿Considera que los usuarios se encuentran satisfechos en sus expectativas respecto a la calidad brindada por las instituciones financieras? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Qué sugiere?

En definitiva, la población con discapacidad siempre que las entidades financieras no satisfacen sus expectativas, y esto justamente se debe al desinterés que han mostrado en comunicar en forma adecuada cuáles son los portafolios de servicios y productos financieros que ellos tienen. Ellos sienten que son ciudadanos de segunda clase debido a la incapacidad que tienen, es por ello que las oficinas trabajan de manera intensiva en integrar a la población con discapacidad a los mecanismos de gestión social económica gubernamental. Sin lugar a equivocarnos una de las dificultades fundamentales es la falta de capacidad de atención que tienen las sequías financieras para este tipo de público especializado. Es por ello que se debe trabajar de manera articulada por parte de oficinas como la OMADEP, en integrar a esta población con discapacidad a los servicios financieros. Una de las tareas de nuestra gestión justamente es desarrollar estrategias orientadas en ese sentido.

10. En su opinión ¿Considera las entidades financieras generan mecanismos para seguir contando con los servicios bancarios de manera recurrente?

a. ¿Cuáles son las ventajas de establecer mecanismos para generar esta interacción recurrente?

b. ¿Cuáles son las limitantes para establecer mecanismos para generar esta interacción recurrente?

c. ¿Cuáles son los problemas más notorios en esta interacción recurrente?

Las entidades financieras tienen como política el establecimiento de lazos comerciales con todo tipo de público, entre ellas las personas con discapacidad; sin embargo, el acercamiento de los servicios financieros, la infraestructura física, las plataformas tecnológicas, etc. no son las adecuadas para público con discapacidad. Es por ello que se debe establecer mecanismos de análisis para poder atender de mejor manera a los diferentes requerimientos que esta población. Si bien es cierto es una población con un número muy alto, mediante estrategias de inclusión financiera adecuadas se deben establecer elementos que promuevan su integración. Es por ello que es importante que oficinas como la nuestra sean los agentes articuladores de este mercado para poder establecer mecanismos en base a una satisfacción efectiva de las demandas financieras que tienen las personas con discapacidad. Existen muchas limitantes respecto a la forma como se deben establecer estos mecanismos de interacción y uno de ellos justamente es el establecimiento de canales de comunicación adecuados orientados a que las personas con discapacidad puedan acceder de manera eficiente a los diferentes servicios de manera recurrente. Es mi parecer que uno de los elementos en los cuales se tiene que trabajar de una manera armónica y conjunta es en el de la capacitación al personal tanto dentro de la organización gubernamental, así como las sequías financieras, esto facilitaría en gran manera que el personal con discapacidad puede entender las ventajas de una formalización financiera en su beneficio.

Anexo 05.- Triangulación de la información

Objetivo General y Específicos	Preguntas	E1	E2	E3	Interpretación general (diferencias semejanzas)
<p>Analizar cuáles fueron las dificultades en la inclusión financiera de la Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad Distrito de Paramonga 2019-2020</p>	<p>1. ¿En su opinión ¿Cuáles son las acciones encaminadas a la Inclusión Financiera en las Oficinas Municipales de Atención a las personas con discapacidad (OMAPED)?</p> <p>¿Qué acciones han tenido efecto positivo respecto a la Inclusión financiera que se ha implementado?</p> <p>¿Cuáles son las limitantes en la inclusión financiera?</p>	<p>La municipalidad no ha efectuado actividades encaminadas a fomentar la inclusión financiera de las personas con discapacidad.</p> <p>Sólo se limitan a invitar a algunas entidades financieras a que nos den charlas y nos repartan volantes.</p> <p>No existe una asesoría hacia nosotros como discapacitados.</p>	<p>La institución financiera no tiene políticas de exclusión respecto a las personas con discapacidad, más aún las han incluido en sus actividades comerciales.</p> <p>Existen grupos de comerciantes asociados que desarrollan actividades económicas que son apoyados por nuestra institución.</p>	<p>Si existen acciones encaminadas para inversión financiera basado en contacto con entidades financieras.</p> <p>Existe un impacto positivo por parte la municipalidad en atender los requerimientos de los discapacitados.</p> <p>Existen limitantes respecto a factores económicos y de recursos humanos especializados.</p>	<p>Los 3 entrevistados coinciden en qué es positivo la implementación de políticas orientadas a la inclusión financiera de las personas con discapacidad.</p> <p>También coinciden en que se debe atender los requerimientos de esta población con discapacidad por parte de las instituciones financieras.</p> <p>El entrevistado número 1 hace hincapié que es importante que se brinde asesoría especializada.</p> <p>No existe discordancia entre los entrevistados.</p>
<p>Analizar cuáles fueron las dificultades en la inclusión financiera de la Oficina Municipal de</p>	<p>2. ¿En su opinión ¿Cuáles son las estrategias de Inclusión financiera implementadas por parte de las organizaciones</p>	<p>Se dan charlas y si tenemos algún negocio vienen a visitarnos, pero este apoyo no es constante solo se realizan de vez en cuando y a veces no</p>	<p>Existen grupos organizados de comerciantes con discapacidad que son atendidos por nuestra institución financiera.</p>	<p>Existen estrategias de articulación entre los entes gubernamentales y las organizaciones privadas de tipo financiero.</p>	<p>los 3 entrevistados coinciden en que las instituciones financieras han implementado estrategias basados en charlas informativas dirigidas a personas con discapacidad.</p>

<p>Atención a las Personas con Discapacidad Distrito de Paramonga 2019-2020</p>	<p>privadas y públicas en favor de las personas con Discapacidad?</p> <p>¿Son efectivas estas estrategias?</p> <p>¿Son oportunas estas estrategias?</p>	<p>todos nos enteramos de estas charlas.</p> <p>No nos ayuda adecuadamente para poder nosotros tener acceso a las facilidades de los bancos, no son empáticos con la realidad que vivimos los discapacitados.</p>	<p>Nuestra política es ponernos en contacto con los dirigentes de estas asociaciones de discapacitados con la finalidad de que nos entreguen la lista de asociados para poder establecer una relación comercial con ellos.</p> <p>Existen también otras instituciones financieras que aplican las mismas estrategias</p>	<p>La población con discapacidad resulta poco atractiva debido a su número y servicios especializados que requiere.</p> <p>Falta efectividad en las estrategias implementadas debido a que no se analiza el tipo de población y las necesidades propias de los discapacitados.</p> <p>Las estrategias muchas veces no son oportunas debido a que esperan de que discapacitados toque la puerta de los sistemas financieros cosa de que debería cambiar y se las empresas financieras las que otorguen oportunidades a la gente con discapacidad.</p>	<p>El entrevistado número 3 señala que estas estrategias no son oportunas debido a que esperan que las personas con discapacidad busquen un acercamiento con las instituciones financieras.</p> <p>El entrevistado número 2 señala que las instituciones financieras generan convenios con asociaciones y que es una manera de acercar su producto al mercado de población discapacitada.</p>
<p>Analizar cuáles fueron las limitantes de acceso en la Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad</p>	<p>3. En su opinión ¿Cree Ud. que existe información adecuada respecto a la ubicación y horarios de atención de las entidades financieras orientadas para ser</p>	<p>Falta información respecto a horarios de atención lo que nos dificulta saber a dónde dirigirnos en el que hora hacerlo.</p> <p>Falta de uso de idiomas especializados</p>	<p>La información que se le proporciona es la adecuada e incluso procuramos que nuestro personal de Atención al Cliente se desplace al área donde se encuentra la persona con</p>	<p>Los medios de comunicación dispuestos por este tipo de organizaciones financieras no son los adecuados para el público con discapacidad.</p>	<p>los entrevistados 1 y 3, coinciden en que existen falencias en la difusión de los horarios y lugares de atención que se da como información a la población con discapacidad.</p>

<p>Distrito de Paramonga 2019-2020.</p>	<p>conocidas y entendidas por personas con discapacidad?</p> <p>¿La información otorgada es adecuada en el medio de comunicación?</p> <p>¿Existe señalética adecuada para el correcto entendimiento de la información?</p>	<p>para discapacitados como el Braille,</p> <p>No hay señalética adecuada para la accesibilidad a la información de la organización</p>	<p>discapacidad con la finalidad de poder atenderla adecuadamente.</p> <p>Procuramos darles todas las facilidades a las personas con discapacidad para que utilicen nuestro servicio.</p>	<p>Existe poca atención en infraestructura y las señales para gente con discapacidad.</p> <p>Se prevé efectuar coordinaciones con las ciencias financieras con la finalidad de que ellas puedan venir a las instalaciones gubernamentales ofertar sus productos financieros</p>	<p>Los mismos entrevistados coinciden en que falta cultura respecto al uso de medios de comunicación adecuados para brindar este tipo de información a los discapacitados.</p> <p>El entrevistado número 2. indica que existen mecanismos que procuran brindar información adecuada a la población con discapacidad.</p>
<p>Analizar cuáles fueron las limitantes de acceso en la Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad Distrito de Paramonga 2019-2020.</p>	<p>4.En su opinión ¿Cree Ud. que existe accesibilidad a las instalaciones financieras idóneas para personas con discapacidad?</p> <p>¿Las entidades financieras se preocupan por establecer accesos adecuados a las instalaciones financieras?</p> <p>¿Qué dificultades observa en el acceso</p>	<p>Existen algunas organizaciones financieras que sí tienen infraestructura adecuada</p> <p>por lo general son las instituciones están dentro de las ciudades son las que tienen mayor capacidad de acceso para discapacitados lo que no sucede en pequeñas ciudades de la provincia.</p> <p>La infraestructura de atención no está dispuesta para</p>	<p>Nuestra infraestructura se adecúa a la normativa de accesibilidad y es supervisada por la municipalidad para efectos de obtener las licencias de funcionamiento.</p> <p>Tenemos personal instruido con la finalidad de facilitar el acceso y tránsito a personas con discapacidad.</p>	<p>Existe un marco normativo que regula la accesibilidad a las instalaciones financieras y que debe ser cumplido por parte de las sesiones públicas o privadas.</p> <p>Las entidades financieras han establecido accesibilidad a sus instalaciones sin embargo ésta no es la adecuada.</p> <p>La infraestructura implementada no es la óptima para el tipo de discapacidad que presentan los usuarios.</p>	<p>Los entrevistados coinciden, que existe un marco normativo que exige a las instituciones financieras a brindar una infraestructura adecuada para el acceso a las instalaciones.</p> <p>El entrevistado número 1 y 3 indican que esta infraestructura muchas veces no es la adecuada para los tipos especializados de discapacidad.</p> <p>El entrevistado número 3 difiere con lo señalado por los otros entrevistados indicando que si no se cumplieran los elementos de accesibilidad</p>

	<p>a las instalaciones financieras?</p> <p>¿Qué deberían hacer las entidades financieras para permitir un acceso adecuado a las instalaciones financieras?</p>	<p>personas con discapacidad</p>		<p>Se debe efectuar un análisis respecto a la forma de accesibilidad y evacuación por parte las personas con discapacidad de las instalaciones financieras.</p>	<p>adecuados no se tendrían las licencias de funcionamiento.</p>
<p>Analizar cuáles fueron las limitantes de acceso en la Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad Distrito de Paramonga 2019-2020.</p>	<p>5.En su opinión ¿Cuáles son las acciones implementadas para permitir la accesibilidad a las plataformas digitales coherentes con personas con discapacidad?</p> <p>¿son adecuadas las acciones implementadas para lograr la accesibilidad a las plataformas digitales?</p> <p>¿Qué dificultades que se observan en el acceso a las plataforma digitales?</p> <p>¿Qué sugiere?</p>	<p>Las plataformas digitales han ayudado a realizar trámites de manera virtual.</p> <p>Las plataformas digitales no han sido pensadas en toda la población que tiene capacidad por ejemplo la discapacidad visual.</p> <p>Se deben generar campañas para fomentar el uso de estas plataformas digitales para los discapacitados</p>	<p>Con nuestra institución financiera han puesto énfasis en la implementación de forma rápida de productos que estén relacionados a plataformas digitales lo que permite que los usuarios ya no se desplacen a nuestras instalaciones y pueden hacer sus operaciones desde el hogar</p> <p>todavía no se han desarrollado plataformas especializadas para personas con alguna discapacidad es cómo las visuales, es una de las debilidades que tenemos</p>	<p>Las plataformas tecnológicas implementadas no son adecuadas para el tipo de público con discapacidad.</p> <p>No permiten al usuario interactuar con los servicios financieros de acuerdo a la discapacidad que se presenta.</p> <p>Se sugiere establecer mecanismos que permitan la adecuación de sus plataformas a público con discapacidad basados en la capacitación de los usuarios.</p>	<p>Los 3 entrevistados coinciden en que existen plataformas tecnológicas implementadas por las instituciones financieras.</p> <p>También coinciden en que las plataformas tecnológicas no han sido diseñadas pensando en personas con discapacidad específica de algún tipo cómo son las visuales.</p> <p>El entrevistado número 1, señala que es importante establecer campañas para difundir el uso de las plataformas digitales.</p>

<p>Analizar cuáles fueron las limitantes de uso en la Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad Distrito de Paramonga 2019-2020.</p>	<p>6.En su opinión ¿Cree Ud. que las instituciones financieras cuentan con un portafolio de servicios financieros de acorde con la población de usuarios con discapacidad?</p> <p>¿Por qué?</p> <p>¿Cuáles son los ventajas que se podrían generar en la implementación de un portafolio adecuado?</p> <p>¿Cuáles son las limitantes para la implementación de un portafolio adecuado? ¿Qué sugiere?</p>	<p>Los portafolios de servicios financieros no están acordes con las diferentes necesidades de la población con discapacidad debido a que no se tiene información adecuada y en los medios específicos.</p> <p>En el portafolios de servicios adecuados facilitaría que la gente con discapacidad pueda efectuar sus trámites por sí solos y sin ayuda.</p> <p>No existe preparación por parte del personal que atiende al público respecto a la atención especializada para personas con discapacidad.</p> <p>Deberían adecuar sus servicios a las necesidades de las personas con discapacidad y preparar mediante capacitaciones su personal, así como tener material</p>	<p>Se tienen procedimientos especializados para la atención de personas con discapacidad en las que se incluye componentes como el testigo ruego.</p> <p>Se tiene atención orientada a asociaciones lo que facilita esta acción</p>	<p>Los portafolios de los servicios están pensados para personas que no tienen discapacidad dejando de lado a las personas con discapacidad y las limitaciones y los presenta.</p> <p>Esto se debe a que la población con discapacidad no tiene un gran número de impacto como para poder generar servicios especializados a ellos.</p> <p>Es incrementar portafolios especializados generaría la integración económica de esta población a un sistema con tasas de interés formales y servicios adecuados.</p> <p>Las limitantes para el acceso de esta población con discapacidad a los portafolios financieros es la complejidad de los mismos.</p> <p>Se sugiere la implementación de cartera de portafolios</p>	<p>Los entrevistados números 1 y 3, coinciden en que los portafolios de servicios financieros no son los adecuados para las personas con discapacidad.</p> <p>Los mismos entrevistados coinciden que es importante adecuar los portafolios de servicio a las necesidades específicas de las personas con discapacidad.</p> <p>El entrevistado número 2, indica que los portafolios implementados en las instituciones financieras no limitan de ninguna manera las operaciones que pueden realizar las personas con discapacidad.</p>
--	--	--	---	--	---

		adecuado sobre la información de los servicios que prestan		especializados para personas con discapacidad apoyados por entes como la municipalidad.	
Analizar cuáles fueron las limitantes de uso en la Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad de Distrito de Paramonga 2019-2020.	7.En su opinión ¿Qué tan frecuente hacen uso de las transacciones en sistemas financieras los usuarios con discapacidad? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Qué sugiere?	<p>No hace uso frecuente de las transacciones dentro el sistema financiero debido a la falta de especialización por parte de sus trabajadores.</p> <p>Para los trámites muchas veces dependen de terceros que les ayuden a realizar estos trámites.</p> <p>Debería preparar su personal de atención al cliente para poder atenderlos de manera adecuada y especializada.</p>	<p>Las personas con discapacidad no tienen limitaciones para efectuar transacciones financieras.</p> <p>Tienen capacidad de decidir sobre el destino de sus fondos y del manejo adecuado del mismo dentro de nuestra institución</p>	<p>No hacen un uso intensivo de los servicios financieros.</p> <p>Debe generarse estrategias para la promoción y difusión de los servicios financieros.</p> <p>Sugiere articular las estrategias gubernamentales de accesibilidad y beneficios con las de las entidades financieras.</p>	<p>Los entrevistados 1 y 3 señalan que las personas con discapacidad no efectúan un uso intensivo de las plataformas que permiten hacer transacciones financieras y se limitan a lo mínimo necesario.</p> <p>El entrevistado número 1 señala además que se debe capacitar al personal con la finalidad de apoyar para usar las operaciones financieras de manera recurrente.</p> <p>El entrevistado número 2, difiere con lo señalado indicando que las personas con discapacidad al no tener limitaciones en el uso de su cuenta bancaria pueden efectuar transacciones de manera continua.</p>
Analizar cuáles fueron las limitantes de calidad en la Oficina	8.En su opinión ¿Cuáles son las operaciones interpersonales bancarizadas	Se debe fomentar mecanismos de interrelación respecto a la atención financiera especializada para	En el caso que una persona con discapacidad no puede acercarse a efectuar sus operaciones en las	Existe una falta de interés por parte de las entidades financieras y mejorar su servicio de atención al	Los 3 entrevistados coinciden que existe una interacción personal entre la población con discapacidad y los agentes financieros.

<p>Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad Distrito de Paramonga 2019-2020.</p>	<p>establecidas con la finalidad de afianzar la relación “cliente-entidad” orientadas a personas con discapacidad?</p> <p>¿Cuáles son las ventajas de establecer mecanismos para generar esta interrelación?</p> <p>¿Cuáles son las limitantes para establecer mecanismos para generar esta interrelación?</p> <p>¿Cuáles son los problemas más notorios que se observan en las relaciones e interpersonales bancarizadas?</p> <p>¿Qué sugiere?</p>	<p>personas con discapacidad.</p> <p>Se debe capacitar al personal de atención al cliente.</p> <p>Se deben generar políticas de atención dentro de cada una de las entidades financieras.</p>	<p>instalaciones del banco, tenemos la política de ir a su negocio con la finalidad de procesar sus operaciones al igual que se hace en oficina.</p> <p>Estamos implementando también estrategias de operaciones con aprobación automática para que los usuarios puedan acceder fácilmente a los créditos.</p>	<p>cliente nivel especializado.</p> <p>Se debe capacitar al personal de atención al cliente respecto a la población con discapacidad</p>	<p>Los entrevistados 1 y 3, coinciden que debería haber una mayor capacitación por parte del personal de Atención al Cliente en las entidades financieras.</p> <p>El entrevistado número 2, hace hincapié que se están implementando nuevas estrategias para las operaciones interpersonales con la finalidad de lograr una mayor atención a la población con discapacidad.</p>
<p>Analizar cuáles fueron las limitantes de calidad en la Oficina Municipal de</p>	<p>9.En su opinión ¿Considera que los que usuarios se encuentran en sus expectativas</p>	<p>Las entidades financieras no satisfacen las expectativas de atención por parte de</p>	<p>En la actualidad no tenemos quejas por parte de clientes con discapacidad.</p>	<p>Los usuarios con discapacidad no se encuentran satisfechos con los servicios financieros.</p>	<p>Los entrevistados 1 y 3, coinciden en que no se encuentran satisfechos con los servicios financieros</p>

<p>Atención a las Personas con Discapacidad Distrito de Paramonga 2019-2020.</p>	<p>respecto a la calidad brindada por las instituciones financieras? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Qué sugiere?</p>	<p>los usuarios con discapacidad.</p> <p>Se debería capacitar al personal para poder satisfacer expectativas.</p> <p>Se debería brindar información adecuada según el tipo de discapacidad.</p>	<p>Se debe llevar una estadística sobre los clientes que no han sido atendidos e identificarlos si tienen o no algún tipo de discapacidad para analizar su representatividad.</p>	<p>Existe una falta de atención apropiada a la población con discapacidad.</p> <p>Se deben generar mecanismos de articulación de los gobiernos locales y sus oficinas especializadas con las entidades financieras para desarrollar una integración eficiente de las personas con discapacidad al sistema financiero</p>	<p>ofertados por el sistema bancario.</p> <p>Además, coinciden que se deben generar mecanismos de articulación adecuados para lograr la satisfacción de las personas con discapacidad.</p> <p>El entrevistado número 2, indica que no ha registrado quejas por parte de personas con discapacidad sobre los servicios de atención, sin embargo, se deben generar estadísticas al respecto.</p>
<p>Analizar cuáles fueron las limitantes de calidad en la Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad Distrito de Paramonga 2019-2020.</p>	<p>10.En su opinión ¿Considera las entidades financieras generan mecanismos para seguir contando con los servicios bancarios de manera recurrente?</p> <p>¿Cuáles son las ventajas de establecer mecanismos para esta interacción recurrente?</p>	<p>Las entidades financieras no establecen mecanismos adecuados de atención de los servicios que son requeridos por discapacitados.</p> <p>No existen limitaciones para generar esta interacción de manera recurrente.</p> <p>No existen políticas internas de atención a personas con discapacidad lo que</p>	<p>En nuestra institución financiera busca fidelizar el comportamiento de nuestros usuarios incluidos los discapacitados.</p> <p>Ofrecemos distintos tipos de servicio orientados a las necesidades de cada 1 de ellos.</p> <p>Efectuamos seguimiento a los clientes para evitar su deserción y más aún</p>	<p>Las agencias financieras promueven el acceso de los servicios financieros a todo tipo de público, incluyendo a las personas con discapacidad.</p> <p>Los servicios financieros para personas con discapacidad no son eficientes debido a la falta de capacitación de su personal.</p> <p>No existen elementos de articulación entre las organizaciones gubernamentales de tipo</p>	<p>Los 3 entrevistados coinciden en que se deben generar mecanismos adecuados para seguir accediendo al mercado financiero de manera recurrente.</p> <p>El entrevistado número 1, señala que no existen políticas adecuadas de atención en los servicios bancarios lo que desmotiva su uso.</p> <p>El entrevistado número 3 hace hincapié que se requiere un nivel de capacitación</p>

	<p>¿Cuáles son las limitantes para establecer mecanismos para generar interacción recurrente?</p> <p>¿Cuáles son los problemas más notorios en esta interacción recurrente?</p>	<p>generó descontento en este segmento de la población.</p>	<p>cuando se trata con personas con discapacidad.</p> <p>Requerimos de las instituciones públicas información sobre personas con discapacidad con la finalidad de poder atenderlos mediante la inclusión financiera</p>	<p>local y las entidades financieras con la finalidad de promover los beneficios de la formalización financiera para el público con discapacidad.</p>	<p>adecuado en el personal de Atención al Cliente.</p> <p>El entrevistado número 2, señala de que no existen limitaciones para el acceso de las personas con discapacidad a los servicios financieros y por ende puedan contar continuamente con estos servicios.</p> <p>También señala el entrevistado número 2, existen mecanismos dentro de la institución financiera con la finalidad de fidelizar el comportamiento de los clientes sean estos discapacitados o no.</p>
--	---	---	---	---	--

Anexo 06.- Proceso de categorización y codificación

ENTREVISTA– E01

Preguntas genéricas	Respuestas textuales	Frases codificadas	Sub categorías y Sub categorías emergentes	Código
<p>1. ¿En su opinión ¿Cuáles son las acciones encaminadas a la Inclusión Financiera en las Oficinas Municipales de Atención a las personas con discapacidad (OMAPED)?</p> <p>¿Qué acciones han tenido efecto positivo respecto a la Inclusión financiera que se ha implementado?</p> <p>¿Cuáles son las limitantes en la inclusión financiera?</p>	<p>En nuestra calidad de discapacitados que participamos en algunas actividades dentro de la municipalidad no hemos recibido apoyo por parte de la municipalidad con la finalidad de poder ser atendidos por los bancos o las cajas municipales. De vez en cuando tienen algunos asesores de la casa municipal con la finalidad de que podemos acceder a créditos y nos reparten algunos volantes, sin embargo, no es posible a veces volver a contactarlos debido entre limitaciones y la falta de apoyo por parte de la municipalidad. Se debe hacer actividades más frecuentemente en favor de nosotros.</p>	<p>La municipalidad no ha efectuado actividades encaminadas a fomentar la inclusión financiera de las personas discapacidad.</p> <p>Sólo se limitan a invitar a algunas entidades financieras a que nos den charlas y nos reparten volantes.</p> <p>No existe una asesoría hacia nosotros como discapacitados.</p>		
<p>2. ¿ En su opinión ¿Cuáles son las estrategias de Inclusión Financiera implementadas por parte</p>	<p>No sé si exista alguna estrategia para la inclusión financiera por parte de los bancos o de la municipalidad, como dije anteriormente sólo vienen de vez en cuando a entregarnos hojitas y hablamos acerca de créditos que podemos acceder,</p>	<p>Se dan charlas y si tenemos algún negocio vienen a visitarnos, pero</p>		

<p>de las organizaciones privadas y públicas en favor de las personas con Discapacidad?</p> <p>¿Son efectivas estas estrategias?</p> <p>¿Son oportunas estas estrategias?</p>	<p>pero tenemos un montón de requisitos que cumplir y es por eso que muchas veces ya no volvemos a verlos ni nos visitan con frecuencia. Parece que para ellos nosotros personas con discapacidad no existimos, muchos de nosotros queremos créditos para poder invertir en nuestros negocios, no serán grandes pero nos permite sobrevivir diariamente sobre todo en esta época de pandemia.</p>	<p>este apoyo no es constante solo se realizan de vez en cuando y a veces no todos nos enteramos de estas charlas.</p> <p>No nos ayuda adecuadamente para poder nosotros tener acceso a las facilidades de los bancos, no son empáticos con la realidad que vivimos los discapacitados.</p>		
<p>3.En su opinión ¿Cree Ud. que existe información adecuada respecto a la ubicación y horarios de atención de las entidades financieras orientadas para ser conocidas y entendidas por personas con discapacidad?</p> <p>¿La información otorgada es adecuada en el medio de comunicación?</p> <p>¿Existe señalética adecuada para el correcto entendimiento de la información?</p>	<p>Existe poca difusión por parte de las entidades financieras respecto a los horarios en los cuales trabajan ellos. Nosotros tenemos que averiguar por otro lado cuáles son los horarios de atención y donde están ubicadas, inclusive la información que tenemos no esta disponible para personas que tienen discapacidad visual. Sería conveniente que las entidades financieras también tengan documentos sobre horarios ubicación en idioma Braille por ejemplo. Ese tipo de documentos no tienen los bancos y tampoco son obligados por normas que deben venir por parte del Estado. Además de eso no tenemos señales adecuadas para gente con discapacidad visual y auditiva y esto es importante para poder nosotros valernos y hacer los trámites.</p>	<p>Falta información respecto a horarios de atención lo que nos dificulta saber a dónde dirigirnos en el qué hora hacerlo.</p> <p>Falta de uso de idiomas especializados para discapacitados como el Braille,</p> <p>No hay señalética adecuada para la accesibilidad a la información de la organización.</p>	<p>C.1.1. Acceso</p>	<p>C.1.1.1</p> <p>Relación de Centros de atención financieros</p>

<p>4.En su opinión ¿Cree Ud. que existe accesibilidad a las instalaciones financieras idóneas para personas con discapacidad?</p> <p>¿Las entidades financieras se preocupan por establecer implementar accesos adecuados a las instalaciones financieras?</p> <p>¿Qué dificultades observa en el acceso a las instalaciones financieras?</p> <p>¿Qué deberían hacer las entidades financieras para permitir un acceso adecuado a las instalaciones financieras?</p>	<p>Algunas instituciones financieras si tienen su infraestructura acondicionada para el acceso de personas con discapacidad como por ejemplo rampas para sillas de ruedas, sin embargo, no son todos. He sabido que estas rampas sobre todo los pone en instituciones que están en las ciudades grandes en provincias no existe eso. También es importante no sólo pensar que los discapacitados son personas que tienen silla de ruedas, también discapacitados son solo personas que tienen deficiencias auditivas, visuales, por ejemplo. Sin embargo, para ellos no se ha pensado en eso. Es importante por ejemplo que se pueden establecer ciertas zonas en los bancos para la atención a nosotros. Se debería obligar a todos los bancos e instituciones financieras a que tengan instalaciones adecuadas para poder atenderlos, por ejemplo, en las ventanillas de atención una persona con discapacidad en silla de ruedas no puede hacer su trámite y siempre tenemos que estar dependiendo de otras personas.</p>	<p>Existen algunas organizaciones financieras que sí tienen infraestructura adecuada</p> <p>por lo general son las instituciones están dentro de las ciudades son las que tienen mayor capacidad de acceso para discapacitados lo que no sucede en pequeñas ciudades de la provincia.</p> <p>La infraestructura de atención no está dispuesta para personas con discapacidad</p>	<p>C.1.1. Acceso</p>	<p>C.1.1.2</p> <p>Accesibilidad a instalaciones financieras</p>
<p>5.En su opinión ¿Cuáles son las acciones implementadas para permitir la accesibilidad a las plataformas digitales coherentes con personas con discapacidad?</p> <p>¿son adecuadas las acciones implementadas para lograr las</p>	<p>Para nosotros es un mundo nuevo el uso de las tecnologías para poder hacer trámites, recientemente por la pandemia estamos aprendiendo a aprovechar esto que se llama las plataformas digitales. Por ejemplo, recién yo he instalado en la aplicación para celular del banco y desde allí pudo realizar varios trámites, pero estas aplicaciones están diseñadas para sólo un grupo de personas con discapacidad, otros discapacitados por ejemplo las personas que son sordomudas no tiene la posibilidad de usar esta plataforma. Más aún muchos de nosotros ni siquiera sabemos instalarlas y tenemos que buscar ayuda, es por eso que se debía crear campañas también a favor de nosotros para</p>	<p>Las plataformas digitales han ayudado a realizar trámites de manera virtual.</p> <p>Las plataformas digitales no han sido pensadas en toda la población que tiene capacidad por ejemplo la</p>	<p>C.1.1. Acceso</p>	<p>C.1.1.3</p> <p>Accesibilidad a plataformas digitales</p>

<p>accesibilidad a las plataformas digitales?</p> <p>¿Qué dificultades que se observan en el acceso a las plataforma digitales?</p> <p>¿Qué sugiere?</p>	<p>poder ayudarnos a tener un uso adecuado y así poder nosotros también cuidar nuestra salud.</p>	<p>discapacidad visual.</p> <p>Se deben generar campañas para fomentar el uso de estas plataformas digitales para los discapacitados</p>		
<p>6.En su opinión ¿Cree Ud. que las instituciones financieras cuentan con un portafolio de servicios financieros de acorde con la población de usuarios con discapacidad?</p> <p>¿Por qué?</p> <p>¿Cuáles son los ventajas que se podrían generar en la implementación de un portafolio adecuado?</p> <p>¿Cuáles son las limitantes para la implementación de un portafolio adecuado?</p> <p>¿Qué sugiere?</p>	<p>Para la gente con discapacidad es lo que se llama portafolio de servicios, es decir saber qué cosas podemos hacer dentro de los bancos no está difundido, como le decía anteriormente no existen documentos que estén preparados por ejemplo para ser leídos por personas con discapacidad visual. Imagino que esta falta de preparación del material e incluso hasta los comerciales no están preparados para nosotros ya que debería haber por ejemplo personas que utilicen el idioma de señas para poder transmitir lo que dice el comercial es muy importante. Por otro lado, las personas atienden dentro de los bancos deberían saber usar lenguaje de señas para poder explicarnos cuáles son los trámites y requisitos que se deben tener para ser algunas operaciones financieras. Existen muchas ventajas respecto a la implementación de estos mecanismos en favor de nosotros, ya que podríamos nosotros hacer nuestros trámites personalmente y sin ayuda de nuestros familiares y que también dependemos de ellos. Para las financieras tienen que pensar que nosotros somos personas que necesitamos hacer trámites sin embargo no tenemos las facilidades para hacerlos</p>	<p>Los portafolios de servicios financieros no están acordes con las diferentes necesidades de la población con discapacidad debido a que no se tiene información adecuada y en los medios específicos.</p> <p>En el portafolios de servicios adecuados facilitaría que la gente con discapacidad pueda efectuar sus trámites por sí solos y sin ayuda.</p> <p>No existe preparación por parte del personal que atiende al</p>	<p>C.1.1. Acceso</p>	<p>C.1.1.4</p> <p>Portafolio de servicios financieros ofertados</p>

		<p>público respecto a la atención especializada para personas con discapacidad.</p> <p>Deberían adecuar sus servicios a las necesidades de las personas con discapacidad y preparar mediante capacitaciones su personal, así como tener material adecuado sobre la información de los servicios que prestan</p>		
<p>7.En su opinión ¿Qué tan frecuente hacen uso de las transacciones en sistemas financieros los usuarios con discapacidad? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Qué sugiere?</p>	<p>La gente con discapacidad no hace muchas transacciones dentro del sistema financiero en las condiciones actuales debido a que no se cuenta con información adecuada infraestructura óptima para la atención, se debería trabajar por parte de las entidades financieras en este tema. Basta ver cómo desde que uno entra al banco inclusive la gente que brinda atención al público no sabe cómo transmitir información para nosotros y eso es falta de capacitación por parte de las entidades financieras. Es por esto que nosotros no hacemos muchas transacciones financieras y tenemos que estar dependiendo de otras personas para que lo haga por nosotros. Si tuviéramos una atención especializada de los bancos seguramente podríamos ir más seguido para nosotros mismos realizar nuestras operaciones</p>	<p>No hace uso frecuente de las transacciones dentro el sistema financiero debido a la falta de especialización por parte de sus trabajadores.</p> <p>Para los trámites muchas veces dependen de terceros que les ayuden a realizar estos trámites.</p>	<p>C.1.2. Uso</p>	<p>C.1.2.1</p> <p>Transacciones en sistemas financieros</p>

		Debería preparar su personal de atención al cliente para poder atenderlos de manera adecuada y especializada.		
<p>8.En su opinión ¿Cuáles son las operaciones interpersonales bancarizadas establecidas con la finalidad de afianzar la relación “cliente-entidad” orientadas a personas con discapacidad?</p> <p>¿Cuáles son las ventajas de establecer mecanismos para generar esta interrelación?</p> <p>¿Cuáles son los limitantes para establecer mecanismos para generar esta interrelación?</p> <p>¿Cuáles son los problemas más notorios que se observan en las relaciones e interpersonales bancarizadas?</p> <p>¿Qué sugiere?</p>	<p>Respecto a las operaciones interpersonales sobre todo las entiendo como la forma en la cual la entidad financiera se preocupó por su personal pueda atender de manera adecuada y eso la verdad no se observa. Hace poco tiempo un hermano discapacitado fue al banco a realizar sus trámites y no pudo ser atendido por parte del personal debido al hecho de que no podía entender lo que decía el acceso de servicio ya que este hermano tenía discapacidad auditiva y la persona que lo atendía no sabía lenguaje de señas, y eso sucede muchas veces es por eso que se debe capacitar al personal de manera especializada para atender a la población con discapacidad, o al menos tener una persona el banco que nos pueda atender. Las ventajas de establecer este mecanismo de interacción permitirían que nosotros nos sentamos más cómodos haciendo nuestros trámites en el banco, eso depende mucho también de la responsabilidad social que tiene el banco para con nosotros.</p>	<p>Se debe fomentar mecanismos de interrelación respecto a la atención financiera especializada para personas con discapacidad.</p> <p>Se debe capacitar al personal de atención al cliente.</p> <p>Se deben generar políticas de atención dentro de cada una de las entidades financieras.</p>	C.1.2. Uso	C.1.2.2 Operaciones interpersonales bancarizadas

<p>9.En su opinión ¿Considera que los usuarios se encuentran satisfechos en sus expectativas respecto a la calidad brindada por las instituciones financieras? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Qué sugiere?</p>	<p>Desde nuestro punto de vista como discapacitados no los encontramos satisfechos con la calidad de los servicios que ofertan las instituciones financieras, debido a que estas no cumplen con las expectativas que nosotros tenemos. Queremos tener servicios financieros adecuados para nosotros en los cuales podamos entender de manera óptima cuáles son los servicios y las condiciones que tienen cada uno de ellos y a veces es información no está disponible para nosotros ya que no existe material impreso, no existen personas que traduzcan señas, o señales auditivas para invidentes. Se debería trabajar más activamente en esos temas. Nosotros también somos ciudadanos y merecemos hacer nuestros trámites sin tener que depender de nadie recibiendo la información adecuada sin intermediarios.</p>	<p>Las entidades financieras no satisfacen las expectativas de atención por parte de los usuarios con discapacidad.</p> <p>Se debería capacitar al personal para poder satisfacer expectativas.</p> <p>Se debería brindar información adecuada según el tipo de discapacidad.</p>	<p>C.1.3.Calidad</p>	<p>C.1.3.1</p> <p>Satisfacciones de las expectativas de los usuarios</p>
<p>10.En su opinión ¿Considera las entidades financieras generan mecanismos para seguir contando con los servicios bancarios de manera recurrente? ¿Cuáles son las ventajas de establecer mecanismos para generar esta interacción recurrente? ¿Cuáles son las limitantes para establecer mecanismos para generar</p>	<p>Nosotros somos una población reducida con discapacidad, imagino que es por eso que los bancos no se preocupan en especializar sus servicios para que nosotros podamos de manera recurrente hacer uso de ellos. Es por eso de que las instituciones del Estado como la municipalidad debería apoyarnos en ese sentido para si nosotros poder hacer nuestros trámites. Es importante para nosotros que los bancos también piensen en que tenemos que hacer uso de los servicios que ellos nos dan y es que nosotros también realizamos operaciones bancarias como para nuestros servicios, hacer transferencias, solicitar préstamos, etc. existen muchas ventajas en establecer estos mecanismos a favor de nosotros. El problema es que los bancos no piensan en nosotros como clientes y siempre piensan de que vamos a tener limitaciones y eso no es así. Nosotros también hemos aprendido a valernos por sí mismos para hacer las cosas dentro de esta sociedad que no es igualitaria para</p>	<p>Las entidades financieras no establecen mecanismos adecuados de atención de los servicios que son requeridos por discapacitados.</p> <p>No existen limitaciones para generar esta interacción de manera recurrente.</p>	<p>C.1.3.Calidad</p>	<p>C.1.3.1</p> <p>Continuidad de servicios a requerimiento del usuario.</p>

<p>esta interacción recurrente?</p> <p>¿Cuáles son los problemas más notorios en esta interacción recurrente?</p>	<p>nosotros. Quisiéramos que se cambiara y que las instituciones financieras también vean nuestra realidad.</p>	<p>No existen políticas internas de atención a personas con discapacidad lo que generó descontento en este segmento de la población.</p>		
---	---	--	--	--

ENTREVISTA– E02

Preguntas genéricas	Respuestas textuales	Frases codificadas	Sub categorías y Sub categorías emergentes	Código
<p>2. ¿ En su opinión ¿Cuáles son las estrategias de Inclusión Financiera implementadas por parte de las organizaciones privadas y públicas en favor de las personas con Discapacidad?</p> <p>¿Son efectivas estas estrategias?</p> <p>¿Son oportunas estas estrategias?</p>	<p>Bueno en referencia al tema de Inclusión Financiera podría precisar que como institución se ha incluido también a las personas con discapacidad sin ninguna restricción en los manuales comerciales. Inclusive hay asociaciones inscritas en las municipalidades, básicamente en esta municipalidad donde se asocian personas con algún tipo de discapacidad para la apertura de algún tipo de negocio, ejemplo: los negocios de venta de comida, desayunos muchos de estos están dirigidos por personas con discapacidad y acceden a los créditos.</p>	<p>La institución financiera no tiene políticas de exclusión respecto a las personas con discapacidad, más aún las han incluido en sus actividades comerciales.</p> <p>Existen grupos de comerciantes asociados que desarrollan actividades económicas que son apoyados por nuestra institución.</p>		
<p>2. ¿ En su opinión ¿Cuáles son las estrategias de Inclusión Financiera implementadas por parte de las organizaciones privadas y públicas en favor de las personas con Discapacidad?</p>	<p>Bueno normalmente se contacta al dirigente de la asociación de comerciantes o de emolienteros y dentro de estas en algunos casos puntuales está direccionado básicamente a los que tienen algún tipo de discapacidad: personas en silla de ruedas, que han perdido algún otro miembro o no tienen la fuerza de expresarse y como estrategia comercial es eso, es</p>	<p>Existen grupos organizados de comerciantes con discapacidad que son atendidos por nuestra institución financiera.</p>		

<p>¿Son efectivas estas estrategias?</p> <p>¿Son oportunas estas estrategias?</p>	<p>contactar a las asociaciones a través del dirigente principal para que nos pueda dar todo el listado y hacer las invitaciones respectivas. En su mayoría muchos de estos ya trabajan con otras instituciones o han empezado con algún otro crédito grupal hablamos de lo que hace también Compartamos.</p>	<p>Nuestra política es ponernos en contacto con los dirigentes de estas asociaciones de discapacitados con la finalidad de que nos entreguen la lista de asociados para poder establecer una relación comercial con ellos.</p> <p>Existen también otras instituciones financieras que aplican las mismas estrategias</p>		
<p>3.En su opinión ¿Cree Ud. que existe información adecuada respecto a la ubicación y horarios de atención de las entidades financieras orientadas para ser conocidas y entendidas por personas con discapacidad?</p> <p>¿La información otorgada es adecuada en el medio de comunicación?</p> <p>¿Existe señalética adecuada para el correcto</p>	<p>Si esta incluido dentro del proceso de atención porque los accesos para las oficinas están implementados por ejemplo para recibir una persona que venga en silla de ruedas, las rampas. Igual el personal de negocios y otras áreas que trabajen en un segundo piso si tiene o se da la oportunidad de atender a una persona con discapacidad se moviliza al primer piso para atender a esta persona como cualquier otro cliente en las mismas condiciones.</p> <p>En coordinación [el área de negocios] con el área de operaciones se dirige al primer piso para brindar la atención.</p>	<p>La información que se le proporciona es la adecuada e incluso procuramos que nuestro personal de Atención al Cliente se desplace al área donde se encuentra la persona con discapacidad con la finalidad de poder atenderla adecuadamente.</p>	<p>C.1.1. Acceso</p>	<p>C.1.1.1</p> <p>Relación de Centros de atención financieros</p>

<p>entendimiento de la información?</p>	<p>Si, también tiene conocimiento el personal de seguridad y la plataforma porque se contacta con los anexos y el personal de negocios [que esta en el segundo piso] baja para lo que son créditos pero en el primer piso esta la apertura de atención, si una persona viene para aperturar una cuenta de ahorros o hacer algún tipo de transacción , básicamente del activo tiene todo el acceso.</p>	<p>Procuramos darles todas las facilidades a las personas con discapacidad para que utilicen nuestro servicio.</p>		
<p>4.En su opinión ¿Cree Ud. que existe accesibilidad a las instalaciones financieras idóneas para personas con discapacidad?</p> <p>¿Las entidades financieras se preocupan por establecer implementar accesos adecuados a las instalaciones financieras?</p> <p>¿Qué dificultades observa en el acceso a las instalaciones financieras?</p> <p>¿Qué deberían hacer las entidades financieras para permitir un acceso adecuado a las instalaciones financieras?</p>	<p>Bueno en ese punto siempre va haber una interrelación entre la municipalidad y las ifs [instituciones financieras] porque siempre van haber los controles necesarios y no se obtiene la licencia por el acceso si es que no cumple todos los parámetros establecidos y el acceso a las personas con discapacidad no es solamente para una ifs sino también para casi todos los organismos, ya de por esta dado. También es el tema del personal, que este instruido y que no genere ninguna limitación a algún cliente con discapacidad y que se atienda tal cual.</p>	<p>Nuestra infraestructura se adecúa a la normativa de accesibilidad y es supervisada por la municipalidad para efectos de obtener las licencias de funcionamiento.</p> <p>Tenemos personal instruido con la finalidad de facilitar el acceso y tránsito a personas con discapacidad.</p>	<p>C.1.1. Acceso</p>	<p>C.1.1.2</p> <p>Accesibilidad a instalaciones financieras</p>

<p>5.En su opinión ¿Cuáles son las acciones implementadas para permitir la accesibilidad a las plataformas digitales coherentes con personas con discapacidad?</p> <p>¿son adecuadas las acciones implementadas para lograr la accesibilidad a las plataformas digitales?</p> <p>¿Qué dificultades que se observan en el acceso a las plataformas digitales?</p> <p>¿Qué sugiere?</p>	<p>Bueno, dada la coyuntura en realidad la situación que se vive en estos años por la pandemia ha hecho que el área o la gerencia del producto especializado en los canales digitales acelere la gestión para que esas plataformas sean implementadas a mayor velocidad. Justamente por la restricción o por ser estos los más vulnerables es que se apertura los pagos en línea que anteriormente no se tenía, ya no es necesario que una persona este desplazándose yendo a un punto de pago para hacer la cancelación de su cuota lo puede hacer desde su celular con la app digital.</p> <p>Ya hay una plataforma digital que ha corrido con mayor velocidad con la pandemia porque antes no se tenía, el pago en línea también. Si es una persona que no se puede movilizar porque esta en silla de ruedas y con la pandemia es mas vulnerable tiene el acceso a estas plataformas.</p> <p>Seria incluir u otras dificultades por ejemplo para alguien que es invidente todavía no se ha desarrollado del todo, tendría que necesitar la ayuda de alguien mas pero al grueso si ya ayuda bastante.</p>	<p>Con nuestra institución financiera han puesto énfasis en la implementación de forma rápida de productos que estén relacionados a plataformas digitales lo que permite que los usuarios ya no se desplacen a nuestras instalaciones y pueden hacer sus operaciones desde el hogar</p> <p>todavía no se han desarrollado plataformas especializadas para personas con alguna discapacidad es cómo las visuales, es una de las debilidades que tenemos</p>	<p>C.1.1. Acceso</p>	<p>C.1.1.3</p> <p>Accesibilidad a plataformas digitales</p>
<p>6.En su opinión ¿Cree Ud. que las instituciones financieras cuentan con un portafolio de servicios financieros de acorde con</p>	<p>Bueno la política de créditos orientada a atención a clientes se hace pensando en ellos, porque también existe el testigo a ruego, también como indique al inicio si se atiende a personas</p>	<p>Se tienen procedimientos especializados para la atención de</p>	<p>C.1.1. Acceso</p>	<p>C.1.1.4</p> <p>Portafolio de servicios</p>

<p>la población de usuarios con discapacidad?</p> <p>¿Por qué?</p> <p>¿Cuáles son los ventajas que se podrían generar en la implementación de un portafolio adecuado?</p> <p>¿Cuáles son las limitantes para la implementación de un portafolio adecuado?</p> <p>¿Qué sugiere?</p>	<p>con discapacidad pertenecientes a asociaciones o si hay alguna persona que no perteneciera a una asociación es atendido porque el manual no lo restringe.</p>	<p>personas con discapacidad en las que se incluye componentes como el testigo ruego.</p> <p>Se tiene atención orientada a asociaciones lo que facilita esta acción</p>		<p>financieros ofertados</p>
<p>7.En su opinión ¿Qué tan frecuente hacen uso de las transacciones en sistemas financieros los usuarios con discapacidad? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Qué sugiere?</p>	<p>Las operaciones son frecuentes, yo creo que una discapacidad no hace que una persona deje de hacer una transacción financiera, igual va ahorrar, va ha solicitar crédito para su negocio. ¿Limitaciones? Tampoco, porque son accesibles al crédito, son personas que razonan, que tienen capacidad de decisión. La falta de un miembro ...no ve pero si escucha, tiene capacidad de decisión.</p>	<p>Las personas con discapacidad no tienen limitaciones para efectuar transacciones financieras.</p> <p>Tienen capacidad de decidir sobre el destino de sus fondos y del manejo adecuado del mismo dentro de nuestra institución</p>	<p>C.1.2. Uso</p>	<p>C.1.2.1</p> <p>Transacciones en sistemas financieros</p>
<p>8.En su opinión ¿Cuáles son las operaciones interpersonales bancarizadas establecidas con la finalidad de afianzar la relación “cliente-entidad” orientadas a</p>	<p>Bueno en referencia a la atención a las personas con discapacidad, por ejemplo en el área de negocios si se va atender a un cliente que tiene una discapacidad no hay ningún cambio porque igual se visita su negocio, el acceso al servicio</p>	<p>En el caso que una persona con discapacidad no puede acercarse a efectuar sus operaciones en las</p>	<p>C.1.2. Uso</p>	<p>C.1.2.2</p> <p>Operaciones interpersonales bancarizadas</p>

<p>personas con discapacidad?</p> <p>¿Cuáles son las ventajas de establecer mecanismos para generar esta interrelación?</p> <p>¿Cuáles son las limitantes para establecer mecanismos para generar esta interrelación?</p> <p>¿Cuáles son los problemas más notorios que se observan en las relaciones e interpersonales bancarizadas?</p> <p>¿Qué sugiere?</p>	<p>financiero lo tiene y procesada la operación para el desembolso, para la firma de los documentos igual el cliente tiene el acceso a la oficina. Se está trabajando si en adelante ver un tema similar al que está manejando Mibanco, el de operaciones aprobadas automáticas que desembolsen sin necesidad de desplazarse a las oficinas como créditos aprobados. Se hace en línea. Con desembolso en cuenta y todo por app digital.</p>	<p>instalaciones del banco, tenemos la política de ir a su negocio con la finalidad de procesar sus operaciones al igual que se hace en oficina.</p> <p>Estamos implementando también estrategias de operaciones con aprobación automática para que los usuarios puedan acceder fácilmente a los créditos.</p>		
<p>9.En su opinión ¿Considera que los que usuarios se encuentran satisfechos en sus expectativas respecto a la calidad brindada por las instituciones financieras? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Qué sugiere?</p>	<p>Revisando el canal de atención de reclamos, no se tiene quejas de clientes con discapacidad, significa que si habido una atención adecuada. Se sugiere en adelante, se lleve una estadística puntual por oficina, no hay reclamos de clientes que no hayan sido atendidos, sería importante que se incorpore a partir de ahora el número de clientes con discapacidad atendidos por mes, para revisar también que porcentaje representa.</p>	<p>En la actualidad no tenemos quejas por parte de clientes con discapacidad.</p> <p>Se debe llevar una estadística sobre los clientes que no han sido atendidos e identificarlos si tienen o no algún tipo de discapacidad para analizar su representatividad.</p>	<p>C.1.3. Calidad</p>	<p>C.1.3.1</p> <p>Satisfacciones de las expectativas de los usuarios</p>

<p>10.En su opinión ¿Considera las entidades financieras generan mecanismos para seguir contando con los servicios bancarios de manera recurrente?</p> <p>¿Cuáles son las ventajas de establecer mecanismos para generar esta interacción recurrente?</p> <p>¿Cuáles son las limitantes para establecer mecanismos para generar esta interacción recurrente?</p> <p>¿Cuáles son los problemas más notorios en esta interacción recurrente?</p>	<p>Bueno en la gestión de cartera tiene que ser a largo plazo. La relación con un cliente no es solo para una operación sino de que se generen futuras operaciones y también de que este cliente no solamente acceda a un producto al área de negocios, sino que sea un cliente ahorros en la institución, un cliente que tenga un crédito de joyas con la entidad: pignoraticio y que también tenga un crédito en negocios.</p> <p>¿Ahora como se gestiona? Se gestiona a través de base de datos o una plataforma digital que gestione el asesor de negocios también con el ya implementado call center con la plataforma digital y en el permanente seguimiento a la cartera para que un cliente no pase a deserción y si es un cliente con discapacidad con mayor razón porque es un cliente debe generar fidelización a la empresa y porque nos puede abrir la puerta a otros clientes, un cliente bien atendido va referir a más.</p> <p>Recomendaría trabajar conjuntamente las municipalidades y las ifs con la data que estas tienen. Si esta data ya hubiera sido de acceso de las ifs sería más fácil trabajarlo con todo el personal.</p>	<p>En nuestra institución financiera busca fidelizar el comportamiento de nuestros usuarios incluidos los discapacitados.</p> <p>Ofrecemos distintos tipos de servicio orientados a las necesidades de cada 1 de ellos.</p> <p>Efectuamos seguimiento a los clientes para evitar su deserción y más aún cuando se trata con personas con discapacidad.</p> <p>Requerimos de las instituciones públicas información sobre personas con discapacidad con la finalidad de poder atenderlos mediante la inclusión financiera</p>	<p>C.1.3. Calidad</p>	<p>C.1.3.1</p> <p>Continuidad de servicios a requerimiento del usuario.</p>
--	---	--	------------------------------	---

ENTREVISTA – E03

Preguntas genéricas	Respuestas textuales	Frases codificadas	Sub categorías y Sub categorías emergentes	Código
<p>1. ¿En su opinión ¿Cuáles son las acciones encaminadas a la Inclusión Financiera en las Oficinas Municipales de Atención a las personas con discapacidad (OMAPED)?</p> <p>¿Qué acciones han tenido efecto positivo respecto a la Inclusión financiera que se ha implementado?</p> <p>¿Cuáles son las limitantes en la inclusión financiera?</p>	<p>Como política dentro de la municipalidad se ha estimado desarrollar actividades que permitan que dentro de la oficina de OMADEP, se busquen estrategias que permitan una atribución de personas con discapacidad sea cual fuera su tipo. Es por ello que nosotros dentro de las actividades programadas hemos estado en contacto con organizaciones financieras con la finalidad que ellos puedan acercar sus productos financieros a nuestros usuarios de la oficina. Es cierto de que producto de esta crisis sanitaria estas actividades se han visto paralizadas no en su totalidad, pero sí de gran manera, sin embargo, como parte de la gestión a mi cargo estamos desarrollando algunas actividades que permitan apoyar a esta población. En definitiva, estas acciones han tenido un impacto positivo dentro de la población con discapacidad y que les ha permitido acceder a alguno de ellos a líneas de crédito para poder fortalecer sus negocios. Las limitantes respecto al desarrollo de estas actividades siempre son la falta de recursos tanto financieros como de recursos humanos especializados para atender a los</p>	<p>Si existen acciones encaminadas para inversión financiera basado en contacto con entidades financieras.</p> <p>Existe un impacto positivo por parte la municipalidad en atender los requerimientos de los discapacitados.</p> <p>Existen limitantes respecto a factores económicos y de recursos humanos especializados.</p>		

	<p>discapacitados. Es por ello que también dentro del desarrollo de las actividades futuro de esta municipalidad estamos encaminados en fortalecer las acciones orientadas a que este público con discapacidad sea atendido de mejor manera por nosotros</p>			
<p>2. ¿ En su opinión ¿Cuáles son las estrategias de Inclusión financiera implementadas por parte de las organizaciones privadas y públicas en favor de las personas con Discapacidad?</p> <p>¿Son efectivas estas estrategias?</p> <p>¿Son oportunas estas estrategias?</p>	<p>Las estrategias implementadas por las organizaciones públicas como es el caso de nuestra municipalidad están encaminadas a hacer que las personas con discapacidad conozcan los productos del mercado financiero que más recuerda su realidad de una manera óptima. Es necesario recalcar el sentido que es muy importante el trabajo conjunto tanto de la municipalidad como de las entidades financieras de tipo privado. Es necesario reconocer que para muchas financieras las personas con discapacidad son un mercado poco atractivo, esto debido al número representa y también a los servicios especializados que ellos requieren. Por otro lado las estrategias implementadas tanto por sector privado como público no resultado efectivas debido al alto nivel de especialización que se requiere para atender a este tipo de público con discapacidad. Tal es el caso que por ejemplo atender a una persona que tiene problemas respecto discapacidad auditiva puede ser difícil debido a que se requiere un personal que sepa el lenguaje de señas y lo</p>	<p>Existen estrategias de articulación entre los entes gubernamentales y las organizaciones privadas de tipo financiero.</p> <p>La población con discapacidad resulta poco atractiva debido a su número y servicios especializados que requiere.</p> <p>Falta efectividad en las estrategias implementadas debido a que no se analiza el tipo de población y las necesidades propias de los discapacitados.</p> <p>Las estrategias muchas veces no son</p>		

	<p>mismo sucede con personal con discapacidad visual la misma que requiere material impreso de tipo especializado, como se puede ver ambos requieren un costo adicional y una especialización por parte tanto de la organización financiera como de la municipalidad. Las estrategias implementadas no son oportunas en su gran mayoría debido a la forma como se desarrolla la actividad financiera en la puerta existe una pasividad por los órganos financieros al esperar que la gente con discapacidad acuda a requerir sus servicios. En el caso de personas con discapacidad esto ya es una limitante, es por eso que se requiere de que las actividades que ejecuten los órganos financieros sean de naturaleza proactiva, es decir que no esperen que la gente con discapacidad acuda en solicitud un servicio financiero sino que al contrario, ellos busquen productos y servicios adecuados para personas con discapacidad y de información adecuada para este tipo de público.</p>	<p>oportunas debido a que esperan de que discapacitados toque la puerta de los sistemas financieros cosa de que debería cambiar y se las empresas financieras las que otorguen oportunidades a la gente con discapacidad.</p>		
<p>3.En su opinión ¿Cree Ud. que existe información adecuada respecto a la ubicación y horarios de atención de las entidades financieras orientadas para ser conocidas y entendidas por personas con discapacidad?</p>	<p>Como se ha dicho precedentemente la información respecto a la ubicación y horarios de atención en las empresas financieras no tiene un medio adecuado de ser comunicado a las personas con discapacidad. Se requiere de un tipo de información altamente especializada que le permita ellos conocer cuáles son las ubicaciones de cada una de las sedes e incluso los servicios que se pueden ofertar en cada una de</p>	<p>Los medios de comunicación dispuesto por este tipo organizaciones financieras no son los adecuados para el público con discapacidad.</p>	<p>C.1.1. Acceso</p>	<p>C.1.1.1 Relación de Centros de atención financieros</p>

<p>¿La información otorgada es adecuada en el medio de comunicación?</p> <p>¿Existe señalética adecuada para el correcto entendimiento de la información?</p>	<p>ellas en distintos horarios. Por otro lado, las infraestructuras financieras muchas de ellas adolecen de señales visuales o auditivas adecuadas para atender al público con discapacidad, si bien es cierto existe una norma que señala de que las entidades deben tener rampas de acceso para personas en silla de ruedas por ejemplo muchas de ellas a incrementar las no las han realizado de manera adecuada. Más aún para otro tipo discapacidad es no se tiene ningún tipo de apoyo por parte esencial financieras. Es por ello que como parte de las políticas que estamos analizando se está proponiendo que periódicamente las ciencias financieras se acerquen a nuestras instalaciones con la finalidad de ofertar los servicios financieros y nosotros como organismo gubernamental apoyados en la difusión del mismo.</p>	<p>Existe poca atención en infraestructura y las señales para gente con discapacidad.</p> <p>Se prevé efectuar coordinaciones con las ciencias financieras con la finalidad de que ellas puedan venir a las instalaciones gubernamentales ofertar sus productos financieros</p>		
<p>4.En su opinión ¿Cree Ud. que existe accesibilidad a las instalaciones financieras idóneas para personas con discapacidad?</p> <p>¿Las entidades financieras se preocupan por establecer implementar accesos adecuados a las instalaciones financieras?</p>	<p>En el marco de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, se establece que las organizaciones en estas públicas o privadas deben promover el desarrollo de una inclusión plena y efectiva por parte de la población con discapacidad tanto la vida política, económica, social, cultural y tecnológica, lo que incluye el hecho de generar infraestructuras adecuadas para la accesibilidad de las personas con esa con discapacidad tanta infraestructura física como tecnológica o de servicios, sin embargo éstas se</p>	<p>Existe un marco normativo que regula la accesibilidad a las instalaciones financieras y que debe ser cumplido por parte de las sesiones públicas o privadas.</p> <p>Las entidades financieras han establecido</p>	<p>C.1.1. Acceso</p>	<p>C.1.1.2</p> <p>Accesibilidad a instalaciones financieras</p>

<p>¿Qué dificultades observa en el acceso a las instalaciones financieras?</p> <p>¿Qué deberían hacer las entidades financieras para permitir un acceso adecuado a las instalaciones financieras?</p>	<p>cumplen de manera inadecuada ya que los espacios y rutas de acceso no son óptimos para el tipo discapacidad de los usuarios. Esta accesibilidad muchas veces resulta en una mínima necesaria debido a la ubicación y forma de acceso de los usuarios. Más aún no se ha establecido principios de evacuación para personas con discapacidad que sea realmente eficientes. Esta tarea no solamente esté marcada en cómo acercar los servicios financieros sino también como nuestros usuarios puedan atenderse en los mismos de una manera que satisfaga las expectativas dentro del concepto de inversión financiera.</p>	<p>accesibilidad a sus instalaciones sin embargo ésta no es la adecuada.</p> <p>La infraestructura implementada no es la óptima para el tipo de discapacidad que presentan los usuarios.</p> <p>Se debe efectuar un análisis respecto a la forma de accesibilidad y evacuación por parte las personas con discapacidad de las instalaciones financieras.</p>		
<p>5.En su opinión ¿Cuáles son las acciones implementadas para permitir la accesibilidad a las plataformas digitales coherentes con personas con discapacidad?</p> <p>¿son adecuadas las acciones implementadas para lograr las accesibilidades a las plataformas digitales?</p>	<p>Esta crisis sanitaria ha obligado a las entidades financieras a fortalecer sus estrategias de intermediación digital que permite a los usuarios de sus servicios acceder rápidamente a las plataformas tecnológicas con los productos y servicios que ellos tienen. Sin embargo, este esfuerzo no se ha dado de igual manera para personas con discapacidad. Las plataformas están pensadas en personas que no tienen capacidad es por ello que urge establecer mecanismos dentro de las entidades financieras que permitan este nivel de accesibilidad. Es por ello es importante que se sentía financieras se interesen por dar mejores servicios de</p>	<p>Las plataformas tecnológicas implementadas no son adecuadas para el tipo de público con discapacidad.</p> <p>No permiten al usuario interactuar con los servicios financieros de acuerdo a la discapacidad que se presenta.</p> <p>Se sugiere establecer mecanismos que</p>	<p>C.1.1. Acceso</p>	<p>C.1.1.3</p> <p>Accesibilidad a plataformas digitales</p>

<p>¿Qué dificultades que se observan en el acceso a las plataformas digitales?</p> <p>¿Qué sugiere?</p>	<p>accesibilidad a personas con discapacidad. Por otra parte estamos también analizando proponer como entidad que tiene usuarios con discapacidad que ellos puedan capacitarse en el uso de estas plataformas de una manera adecuada.</p>	<p>permitan la adecuación de sus plataformas a público con discapacidad basados en la capacitación de los usuarios.</p>		
<p>6.En su opinión ¿Cree Ud. que las instituciones financieras cuentan con un portafolio de servicios financieros de acorde con la población de usuarios con discapacidad?</p> <p>¿Por qué?</p> <p>¿Cuáles son los ventajas que se podrían generar en la implementación de un portafolio adecuado?</p> <p>¿Cuáles son las limitantes para la implementación de un portafolio adecuado?</p> <p>¿Qué sugiere?</p>	<p>Los portafolios de servicios son los mismos para las personas con discapacidad o no, lo que importa es establecer que su portafolio de servicios tenga productos especializados para atender a las personas con discapacidad basados en las limitaciones físicas que es para presentar apoyando las ha poder integrarse dentro de una economía formal. Cabe indicar que muchos de ellos en la actualidad realizan actividades económicas e incluso entre ellos tienen grupos que se organiza mediante las "juntas", que son mecanismos por los cuales ellos periódicamente aportan un dinero para poder poco más adelante apoyarse su negocio. Por otro lado también muchos de ellos acuden a préstamos informales los cuales tienen intereses muy altos en perjuicio de sus intereses. Todo esto sucede debido a que los servicios financieros ofertados tienen muchas limitaciones y en algunas ocasiones son de trámites engorrosos. El primer promotor del acuerdo garantizaría la fácil accesibilidad que tendrían las personas con discapacidad a créditos con tasas de interés basados en el mercado formal. Es por ello que también parte</p>	<p>Los portafolios de los servicios están pensados para personas que no tienen discapacidad dejando de lado a las personas con discapacidad y las limitaciones y los presenta.</p> <p>Esto se debe a que la población con discapacidad no tiene un gran número de impacto como para poder generar servicios especializados a ellos.</p> <p>Es incrementar portafolios especializados generaría la integración económica de esta población a un sistema con tasas de</p>	<p>C.1.1. Acceso</p>	<p>C.1.1.4</p> <p>Portafolio de servicios financieros ofertados</p>

	<p>de la gestión de nuestra oficina establecer mecanismos que puedan ayudar a la gente con discapacidad a integrarse al sistema financiero mediante productos y servicios adecuados según sus necesidades y con un apoyo constante de asesoría respecto inversiones.</p>	<p>interés formales y servicios adecuados.</p> <p>Las limitantes para el acceso de esta población con discapacidad a los portafolios financieros es la complejidad de los mismos.</p> <p>Se sugiere la implementación de cartera de portafolios especializados para personas con discapacidad apoyados por entes como la municipalidad.</p>		
<p>7.En su opinión ¿Qué tan frecuente hacen uso de las transacciones en sistemas financieras los usuarios con discapacidad? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Qué sugiere?</p>	<p>Debido a dificultades en el acceso obstáculos financieros, los usuarios que tienen discapacidad de cualquier tipo no hacen un uso intensivo de los servicios financieros, hecho que debe revertirse. Es importante que la población entienda las ventajas de integrar sistema financiero ya que ello le permite tener acceso a mejores oportunidades de desarrollo no solamente económicos en también personal y familiar. Es por ello que es importante promover desde nuestro sector que es el gubernamental del equipo local estrategias que permitan que los usuarios usen con mayor frecuencia los servicios</p>	<p>No hacen un uso intensivo de los servicios financieros.</p> <p>Debe generarse estrategias para la promoción y difusión de los servicios financieros.</p> <p>Sugiere articular las estrategias gubernamentales de accesibilidad y beneficios con las de</p>	<p>C.1.2. Uso</p>	<p>C.1.2.1</p> <p>Transacciones en sistemas financieros</p>

	financieros. Este tipo de medidas para elevar la calidad de vida de las personas con discapacidad y de sus familias.	las entidades financieras.		
<p>8.En su opinión ¿Cuáles son las operaciones interpersonales bancarizadas establecidas con la finalidad de afianzar la relación “cliente-entidad” orientadas a personas con discapacidad?</p> <p>¿Cuáles son las ventajas de establecer mecanismos para generar esta interrelación?</p> <p>¿Cuáles son las limitantes para establecer mecanismos para generar esta interrelación?</p> <p>¿Cuáles son los problemas más notorios que se observan en las relaciones e interpersonales bancarizadas?</p> <p>¿Qué sugiere?</p>	<p>Hay que reconocer que existe una falta de atención por parte de las empresas financieras a establecer mecanismos que permitan que los colaboradores de estas entidades como puedan satisfacer las expectativas de comunicación y de servicio que presentan las personas con discapacidad. Es por ello que se debe trabajar intensivamente en la capacitación del personal de las instituciones financieras, sobre todo las del área de atención al cliente para poder satisfacer de mejor manera los requerimientos de la población con discapacidad. Éste es uno de los puntos críticos y falencias por parte del sistema financiero, la falta de capacitación especializada a su personal, ya que no basta atenderla con amabilidad o respeto, sino también se debe establecer que la comunicación sea fluida y eficiente. Esa es una de las grandes limitantes respecto a las operaciones interpersonales y también es la barrera por la cual muchos de las personas con discapacidad no hacen uso eficiente de los servicios financieros.</p>	<p>Existe una falta de interés por parte de las entidades financieras y mejorar su servicio de atención al cliente nivel especializado.</p> <p>Se debe capacitar al personal de atención al cliente respecto a la población con discapacidad</p>	C.1.2. Uso	C.1.2.2 Operaciones interpersonales bancarizadas
<p>9.En su opinión ¿Considera que los que usuarios se encuentran satisfechos en sus expectativas respecto a la calidad brindada por las</p>	<p>En definitiva, la población con discapacidad siempre que las entidades financieras no satisfacen sus expectativas, y esto justamente se debe al desinterés que han mostrado en comunicar en forma adecuada cuáles son los portafolios de</p>	<p>Los usuarios con discapacidad no se encuentran satisfechos con los servicios financieros.</p>	C.1.3. Calidad	C.1.3.1 Satisfacciones de las expectativas de los usuarios

<p>instituciones financieras? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Qué sugiere?</p>	<p>servicios y productos financieros que ellos tienen. Ellos sienten que son ciudadanos de segunda clase debido a la incapacidad que tienen, es por ello que las oficinas trabajan de manera intensiva en integrar a la población con discapacidad a los mecanismos de gestión social económica gubernamental. Sin lugar a equivocarnos una de las dificultades fundamentales es la falta de capacidad de atención que tienen las sequías financieras para este tipo de público especializado. Es por ello que se debe trabajar de manera articulada por parte de oficinas como la OMADEP, en integrar a esta población con discapacidad a los servicios financieros. Una de las tareas de nuestra gestión justamente es desarrollar estrategias orientadas en ese sentido.</p>	<p>Existe una falta de atención apropiada a la población con discapacidad.</p> <p>Se deben generar mecanismos de articulación de los gobiernos locales y sus oficinas especializadas con las entidades financieras para desarrollar una integración eficiente de las personas con discapacidad al sistema financiero</p>		
<p>10.En su opinión ¿Considera las entidades financieras generan mecanismos para seguir contando con los servicios bancarios de manera recurrente? ¿Cuáles son las ventajas de establecer mecanismos para generar esta interacción recurrente? ¿Cuáles son las limitantes para establecer mecanismos para generar</p>	<p>Las entidades financieras tienen como política el establecimiento de lazos comerciales con todo tipo de público, entre ellas las personas con discapacidad; sin embargo, el acercamiento de los servicios financieros, la infraestructura física, las plataformas tecnológicas, etc. no son las adecuadas para público con discapacidad. Es por ello que se debe establecer mecanismos de análisis para poder atender de mejor manera a los diferentes requerimientos que esta población. Si bien es cierto es una población con un número muy alto, mediante estrategias de inclusión financiera adecuadas se deben establecer elementos que promuevan su</p>	<p>Las agencias financieras promueven el acceso de los servicios financieros a todo tipo de público, incluyendo a las personas con discapacidad.</p> <p>Los servicios financieros para personas con discapacidad no son eficientes debido a la</p>	<p>C.1.3.Calidad</p>	<p>C.1.3.1 Continuidad de servicios a requerimiento del usuario</p>

<p>esta interacción recurrente?</p> <p>¿Cuáles son los problemas más notorios en esta interacción recurrente?</p>	<p>integración. Es por ello que es importante que oficinas como la nuestra sean los agentes articuladores de este mercado para poder establecer mecanismos en base a una satisfacción efectiva de las demandas financieras que tienen las personas con discapacidad. Existen muchas limitantes respecto a la forma como se deben establecer estos mecanismos de interacción y uno de ellos justamente es el establecimiento de canales de comunicación adecuados orientados a que las personas con discapacidad puedan acceder de manera eficiente a los diferentes servicios de manera recurrente. Es mi parecer que uno de los elementos en los cuales se tiene que trabajar de una manera armónica y conjunta es en el de la capacitación al personal tanto dentro de la organización gubernamental así como las sequías financieras, esto facilitaría en gran manera que el personal con discapacidad puede entender las ventajas de una formalización financiera en su beneficio.</p>	<p>falta de capacitación de su personal.</p> <p>No existen elementos de articulación entre las organizaciones gubernamentales de tipo local y las entidades financieras con la finalidad de promover los beneficios de la formalización financiera para el público con discapacidad.</p>		
---	--	--	--	--

Anexo 07.- Carta de presentación institucional



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 4 de mayo de 2021
Carta P. 0109-2021-UCV-VA-EPG-F01/J

Abog.
Maria Lucia Leyva Meza
Jefe de OFICINA DE LA MUJER, DEMUNA, OMAPED y ADULTO MAYOR
Municipalidad Distrital de Paramonga



De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a RAMOS PACHECO, PASCUAL FLORENCIO; identificado con DNI N° 09678992 y con código de matrícula N° 7002343471; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Análisis de la Inclusión Financiera: Caso OMAPED, Municipalidad Distrital de Paramonga 2019-2020.

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestro estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador RAMOS PACHECO, PASCUAL FLORENCIO asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresar los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe
ESCUELA DE POSGRADO
UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LIMA NORTE

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 11 de mayo de 2021
Carta P. 0121-2021-UCV-VA-EPG-F01/J

Lic.
Daysi Rosana Aguirre Poma
Gerente de Negocios
Financiera Qapaq S.A.

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a RAMOS PACHECO, FLORENCIO PASCUAL; identificado con DNI N° 09678992 y con código de matrícula N° 7002343471; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Análisis de la Inclusión Financiera: Caso OMAPED, Municipalidad Distrital de Paramonga 2019-2020

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestro estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador RAMOS PACHECO, FLORENCIO PASCUAL asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe
ESCUELA DE POSGRADO
UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LIMA NORTE



Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe



Municipalidad Distrital de Paramonga

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades Para Mujeres Y Hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia"



OFICIO N°20-2021-SGDHE-/MJEP

Paramonga, 17 de junio de 2021

Señor:
Dr. CARLOS VENTURO ORBEGOSO
JEFE DE LA ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO FILIAL-LIMA
CAMPUS LIMA NORTE

ASUNTO: RESPUESTA A LO SOLICITADO

REF.: CARTA N°0109-2021-UCV-VA-EP-F01/J

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, a fin de manifestarle que se le brindara las facilidades del caso al estudiante **RAMOS PACHECO, Pascual Florencio**, identificado con DNI N° 09678992; para la aplicación del instrumento del estudio: "Análisis de la Inclusión Financiera en la Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad Distrito de Paramonga 2019-2020"; en atención a la CARTA N°0109-2021-UCV-VA-EPG-F01/J; con N° de registro de ingreso 2021000972; de fecha 04 de Mayo del 2021.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para testimoniarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE PARAMONGA

Ing. Marco J. Enríquez Padilla
SUB GERENTE DE DESARROLLO HUMANO Y ECONOMICO

CC/Archivo
MJEP/SGHD

SUB GERENCIA DE SEARROLLO HUMANO Y ECONOMICO

Anexo 09.- Reporte de Turniti



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAestrÍA EN GESTIÓN

PÚBLICA

Análisis de la Inclusión Financiera en la Oficina Municipal de
Atención a las Personas con Discapacidad Distrito de Paramonga
2019-2020

Resumen de coincidencias

8 %

- 1 repositorio.ucv.edu.pe 1 %
Fuente de Internet
- 2 www.dspace.unitru.edu... 1 %
Fuente de Internet
- 3 imersodiscapacidad.u... <1 %
Fuente de Internet
- 4 municipalidaddeyau.wi... <1 %
Fuente de Internet
- 5 www.monografias.com <1 %

