

Población con discapacidad e inclusión financiera

Pascual Florencio Ramos-Pacheco



DOI: 10.35622/inudi.b.045

EDITADA POR
INSTITUTO
UNIVERSITARIO
DE INNOVACIÓN CIENCIA
Y TECNOLOGÍA INUDI PERÚ



Población con discapacidad e inclusión financiera

DOI: <https://doi.org/10.35622/inudi.b.045>

Pascual Florencio Ramos-Pacheco

<https://orcid.org/0000-0002-5643-3660>

pramos@ena.edu.pe

Población con discapacidad e inclusión financiera

Pascual Florencio Ramos Pacheco
(Autor)

ISBN: 978-612-5069-34-4 (PDF)

Hecho el depósito legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2022-10282

DOI: <https://doi.org/10.35622/inudi.b.045>

Editado por Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C
Urb. Ciudad Jardín Mz. B3 Lt. 2, Puno – Perú

RUC: 20608044818

Email: editorial@inudi.edu.pe

Teléfono: +51 973668341

Sitio web: <https://editorial.inudi.edu.pe>

Primera edición digital

Puno, octubre de 2022

Libro electrónico disponible en

<https://doi.org/10.35622/inudi.b.045>

Editores:

Wilson Sucari / Patty Aza / Antonio Flores

Las opiniones expuestas en este libro es de exclusiva responsabilidad del autor/a y no necesariamente reflejan la posición de la editorial.

Publicación sometida a evaluación de pares académicos (Peer Review Doubled Blinded)

Publicado en Perú / *Posted in Peru*



Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución 4.0.

Contenido

DEDICATORIA	7
AGRADECIMIENTO	8
SINOPSIS	9
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I	14
MARCO TEÓRICO	14
1.1 Teorías relacionadas	14
CAPITULO II	23
MARCO METODOLÓGICO	23
2.1 Método, diseño y tipo de investigación	23
2.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización	24
2.3 Escenario de estudio	25
2.4 Población	25
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
2.6 Procedimiento	28
2.7 Rigor científico	29
2.8 Métodos de análisis de datos	29
2.9 Aspectos éticos	30
CAPÍTULO III	31
EXPOSICIÓN DE RESULTADOS, DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	31
3.1 Exposición resultados	31
3.1.1. Análisis de la entrevista semi estructurada	32
3.1.2. Análisis documental	38
3.1.3. Análisis observacional	39
3.1.4. Análisis observacional	40
3.2. Discusión	41
3.3. Conclusiones	46
3.4. Recomendaciones	47
REFERENCIAS	49
ANEXOS	55

DEDICATORIA

Dedico el resultado de mi trabajo de investigación
a las personas que siempre me animaron:
Violeta, Aylin, Gabriel, Ludwig y Raphaela.

PASCUAL FLORENCIO

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a la jefa de OMAPED de la ciudad de Paramonga-Perú;

a la Jefa Comercial de Financiera Qapaq;

a la Escuela de Analistas Microempresa de Lima-Norte

y a los Microempresarios con discapacidad que me ayudaron

en el desarrollo de este trabajo de investigación.

PASCUAL FLORENCIO

SINOPSIS

El presente libro es una adaptación de una investigación presentada a la Universidad César Vallejo, que tuvo como objetivo analizar cuáles fueron las dificultades en la inclusión financiera de la Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad Distrito de Paramonga (Perú). 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. Los resultados permitieron concluir 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

This book is an adaptation of an investigation presented to the César Vallejo University, which aimed to analyze what were the difficulties in the financial inclusion of the Municipal Office for Attention to Persons with Disabilities District of Paramonga (Peru). It was 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. The results allowed us to conclude that there are difficulties regarding the financial inclusion of the Municipal Office for Attention to Persons with Disabilities, due to a lack of articulation 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 implemented strategies do not benefit the population with disabilities in order to achieve their effective inclusion within society.

Keywords: financial inclusion, access, use, quality, disability.

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. Los proveedores de estas bondades, entidades financieras y empresas de tecnología financiera (Fintech), las mismas que con estrategias mediante las cuales las entidades financieras acercan los servicios a los clientes con el uso de la intermediación digital (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).

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 una parte, en Perú se crea el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social el 2011. El MIDIS iniciaría un proceso de obtención de información en compañía de los principales grupos de interés vinculados al campo de inclusión financiera. Se usó como mecanismo la inclusión financiera para la variedad de programas sociales en el contexto nacional de “Incluir para Crecer” (Mef, 2015). Para la ejecución de estos programas sociales se diseñarían los servicios bancarios a usuarios de poblaciones vulnerables como gestantes, niñas/niños, adolescentes, jóvenes hasta los diecinueve años, en condición de pobreza (Juntos, 2022) en este contexto, fueron atendidos siete mil doce personas con discapacidad a nivel nacional haciendo uso de agentes multired, cajeros automáticos, plataformas itinerantes de acción social y oficinas del Banco de la Nación, evidenciando la inserción social a través de la inclusión financiera un esfuerzo valioso pero insuficiente frente al 1 millón 737 mil 865 personas con discapacidad según el informe a enero 2022 por el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (Conadis,2022).

Por otra parte, el Perú crea el 2015 la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera, luego estaría aprobando la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) convirtiéndose dirá (Bbva Microfinanzas, 2016) en instrumento de política de estado. La emergencia sanitaria acelero el uso de instrumentos digitales de pago en el territorio peruano, posibilitando la inclusión de numerosos ciudadanos al sistema financiero formal haciendo valer la obediencia a la Ley N°29973 Persona con Discapacidad; sostendrá (Iep, 2020) que son incipientes los programas de inclusión dirigidas a poblaciones vulnerables, entre ellos las personas con discapacidad, observando una ausencia en la gestión financiera.

Además, en el Perú la inclusión financiera es insuficiente y bajo a niveles internacionales, lo que constituye un problema público, ya que dificulta la

contribución del sistema financiero al crecimiento económico, a la reducción de las desigualdades y pobreza, esto se visibilizó mucho más en Pandemia. En este contexto 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 aglomeraciones en las entidades financieras para el cobro de bonos como señala un informe de (Iep, 2020). Además, el mapa de oportunidades de inclusión financiera al 2020 (Sbs, 2022) afirma que el 71% de distritos del territorio peruano cuenta con presencia del sistema financiero, lo que no está de acuerdo con la población bancarizada.

En este contexto se formó la organización y participación de vecinos con discapacidad (Gob_Perù, 2022), creándose una oficina dentro de las instalaciones municipales cuyo propósito es la de organización, participación y protección de las personas que tengan alguna discapacidad (Portocarrero, 2018). La Oficina de Atención a las Personas con Discapacidad OMAPED tiene como objetivo la atención apropiada de orientar y asistir a esta población vulnerable a la participación e integración a través de diversas actividades deportivas, culturales y sociales integrándolas a la sociedad permitiéndoles ejercer plenamente sus derechos como ciudadanos.

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.

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.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Teorías relacionadas

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 estrategas de los organismos financieros trabajan arduamente. Transformándose en un reto para las entidades financieras (Jaitely, 2021) atender también a los sectores vulnerables como los ciudadanos con discapacidad, destacando esfuerzos como el realizado en la India, territorio en la que existen gran número de habitantes con discapacidad de diferente naturaleza.

En ese contexto (Inoue, 2018), explica que aquellas políticas de inclusión financiera adoptadas han permitido al país vincular otras posibilidades de desarrollo económico para una colectividad en busca de oportunidades de mercados emergentes que se vienen consolidando. Dirá (Trivelli y Caballero, 2018), que entre las principales metas de todas la Estrategias Nacionales de Inclusión Financiera del Caribe y Latinoamérica es que los más excluidos puedan tener uso y acceso a todo el sistema financiero y sobre todo adecuar los servicios ofertados a este segmento de la población con discapacidades específicas.

Tal como 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.

Aunque en tiempos de un riguroso aislamiento social las tecnologías financieras tuvieron una mayor presencia, para (Tok y Heng, 2022) en su investigación dirá, que un mayor uso de fintech visibiliza significativamente la división de clases sociales diferenciando también si son zonas rurales. De ahí que las Fintech tiene una relación más positiva con la inclusión financiera digital lo cual debe completarse con innovadoras políticas nacionales específicas destinadas a cerrar esta brecha. Siendo una de ellas el dinero móvil (Kirwan, 2021) que transformo las prácticas financieras siendo ejemplo de creatividad a inicios de la primera década del siglo XXI.

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 deba ser implementada de manera eficiente por 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 esfuerzos por parte del Estado y de las entidades financieras con el objetivo de lograr una efectiva inclusión financiera por parte los ciudadanos, lográndose a la larga una formalización de las actividades económicas en todo el país.

Es importante lo señalado por (Priale, 2019), 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 progrese 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 (Badrudin, 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) y que no sea impedimento de inserción laboral mencionara (Espinal-Loor,2022).

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 esta.

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.

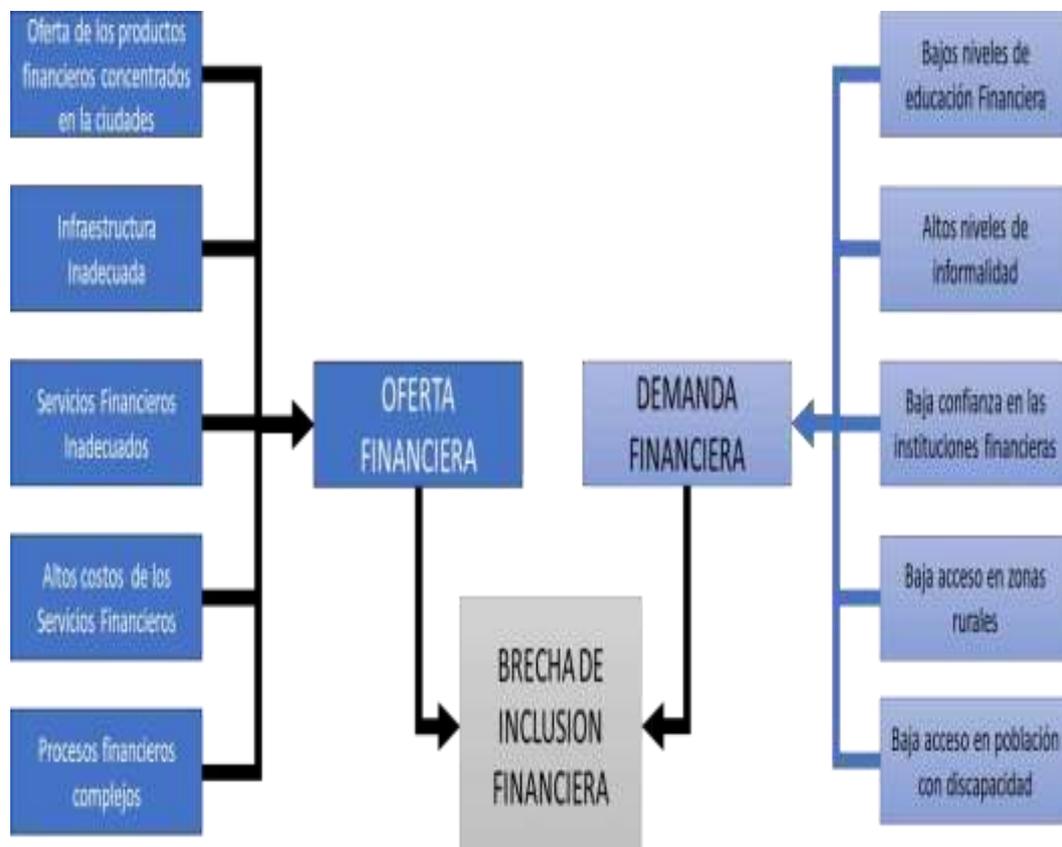
Por otro lado, tal como lo señaló (Leyva, 2018), en su artículo científico Indicadores de desempeño empresarial para medir la calidad de las estrategias financieras; es importante dimensionar el impacto que tienen las estrategias implementadas por las entidades financieras con la finalidad de medir el 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. Tomado de 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).

CAPITULO II

MARCO METODOLÓGICO

2.1 Método, diseño y tipo 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).

2.2 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 financieras
	C.1.3 Calidad	C.1.3.1 interpersonales bancarizadas
		C.1.3.1 Satisfacciones de las expectativas de los usuarios
		C.1.3.1 Continuidad de servicios a requerimiento del usuario.
		C.1.3.1 Satisfacciones de las expectativas de los usuarios

2.3 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

2.4 Población

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).

2.5 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).

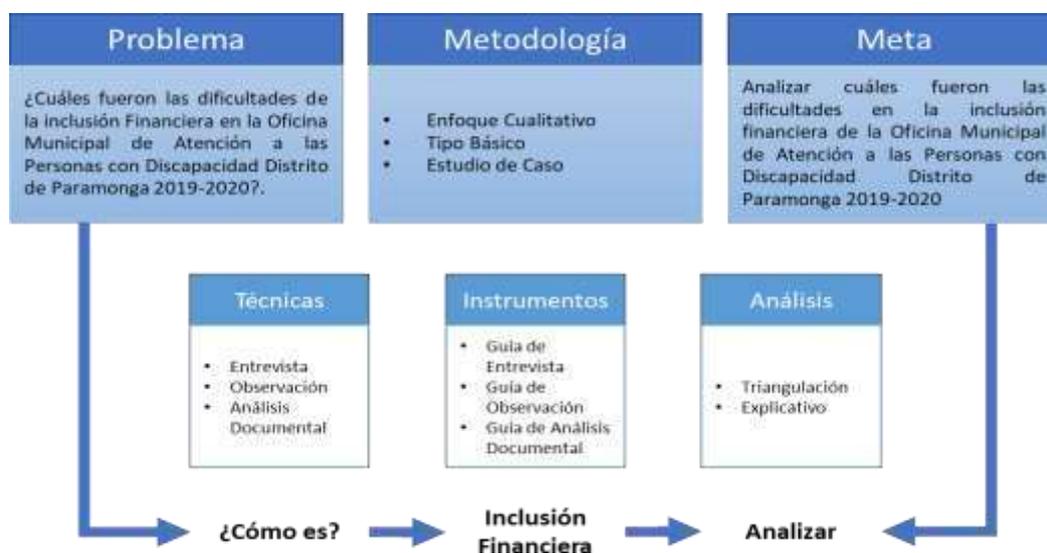
La guía de entrevista contiene una serie de cuestionamientos a manera de pregunta qué parte del análisis de las categorías y subcategorías empleadas en el trabajo de investigación con la finalidad que el entrevistado nos brinde un conjunto de datos estructurados en información que van a ser más adelante 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

2.6 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)*

2.7 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).

2.8 Métodos 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).

2.9 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 Turnitin. 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.

CAPÍTULO III

EXPOSICIÓN DE RESULTADOS, DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

3.1 Exposición resultados

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.

3.1.1. 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 cómo 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 financieras 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 generado 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 accedendo 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.

3.1.2. 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.

3.1.3. 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.

3.1.4. Análisis observacional

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.

3.2. Discusión

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, 2019). 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 publicadas 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).

3.3. Conclusiones

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.

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.

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.

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.

3.4. Recomendaciones

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.

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.

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

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*. *Diálogos 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>
- Aldosoro, B. (2020). *Mejores prácticas sobre iniciativas para promover la inclusión financiera de receptores de remesas en el ámbito rural*. Cepal Documentos de Proyectos. <https://bit.ly/3UBbsZU>
- Alvarado, J. C. (2018). El Marco Metodológico en la investigación cualitativa. Experiencia de un trabajo de tesis doctoral. *Revista Científica de FAREM-Esteli*, (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 Universidad de Cienfuegos*. 14(63). <https://bityl.co/710q>
- Araque, W., Rivera, J., & Guerra, P. (2019). *¿Qué es la inclusión financiera? Un análisis desde la teoría a la práctica*. UASB-digital. <https://bit.ly/3r4HERl>
- 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. doi: <https://doi.org/10.18662/lumproc/ibmage2020/15>. <https://bit.ly/3kjq6i7>

- Bbva Microfinanzas. (2016). Inclusión financiera en el Perú: principales desafíos de políticas públicas. *Progreso Revista de actualidad jurídica para la inclusión y el desarrollo social*. <https://bit.ly/3C6mWa7>
- 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/43tI>
- Borsa Istanbul Review*, 18(4), 329-340. <https://bityl.co/72C9>
- 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., Esguerra, M., Rueda, L., & Velasxo, A. (2013). *Acceso a servicios financieros en Colombia. Borradores de Economía*. <https://bit.ly/3UAGudY>
- 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., Feng, Y., & Wei, W. (2018). *Impacts of Financial Inclusion on Non-Performing Loans of Commercial Banks: Evidence from China*. Sustainability. doi: <https://doi.org/10.3390/su10093084>
- China, E. (2020). Mas allá de una cuenta bancaria: Los retos de la inclusión financiera en Latinoamérica. Iupana. <https://bit.ly/3kNKhEW>
- Conadis, (2020). *Informe estadístico del Registro Nacional de la Persona con Discapacidad Enero 2022*. Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad. <https://bit.ly/3MuyDvo>
- Concytec. (2020). Guía Practica 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/3ylo42n>
- 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>

- Espinal-Loor, J. (2022). La inclusión laboral basada en las experiencias de las personas con discapacidad visual de Manabí. *Revista Científica Y Arbitrada De Ciencias Sociales Y Trabajo Social: Tejedora*. ISSN: 2697-3626, 5(10), 144-155. <https://doi.org/10.56124/tj.v5i10.0059>
- Fierro, N. (2016). *Heurísticas para evaluar la usabilidad de aplicaciones web bancarias*. [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Obtenido de <https://bit.ly/3fd9Wq9>
- Frańczek, B., Bobenič Hintošová, A., Bačová, M., & 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. doi: <https://doi.org/10.22367/jem.2017.27.01>
- Fuentealba, C. L. (2018). Pagos automáticos de cuentas e inclusión financiera: evidencia empírica en Chile. *Multidisciplinary Business Review*, 11(2), 48-
- Gob_Perù. (2022). *Plataforma digital única del estado peruano*. Obtenido de *Cómo funcionan las Oficinas de Protección, Participación y Organización de Vecinos con Discapacidad (OMAPED) en las municipalidades*. <https://bit.ly/3LVEjmh>
- 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-
- 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://bit.ly/3Thmiwd>
- Iep. (2020). Desigualdad, vulnerabilidades y estrategias frente al covid-19 informe del iep (mayo 2020). *Instituto de Estudios Peruanos*. Obtenido de <https://bit.ly/3R8xbPE>
- Inoue, T. (2018). Financial inclusion and poverty reduction in India. *Journal of Financial Economic Policy*, 21-23. doi: <https://doi.org/10.1108/JFEP-01-2018-0012>
- Jaitely, A. (2021). The New Economics of Financial Inclusion in India. *K.R. Narayanan Orations: Essays by Eminent Persons on the Rapidly Transforming Indian Economy*, 369-384. doi: <https://doi.org/10.2307/j.ctv1prsr3r.38>
- Jenik, I., Lyman, T., & Nava, A. (2017). Crowdfunding and financial inclusion.

- CGAP (*Consultative Group to Assist the Poor*) working paper, 1-40. <https://bit.ly/3LFLvhm>
- Juntos. (2022). *Boletín técnico 049*. <https://bit.ly/3SdoPEs>
- Kabakova, O. y Plaksenkov, E. (2018). Analysis of factors affecting financial inclusion: Ecosystem view. *Journal of business Research*, 89, 198-205. <https://bit.ly/729z>
- Kirwan, S. (2021). Financial Inclusion. *Agenda Publishing*, 85-98. doi: <https://doi.org/10.2307/j.ctv1mvw8zr.9>
- 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://bit.ly/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://bit.ly/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/3xFv3Wl>
- Leon, J. (2018). *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, 189-219. doi: <https://doi.org/10.18356/64985827-es>
- Leyva, G. (2018). *Indicadores de desempeño empresarial para medir la calidad de las estrategias financieras*. Cofin Habana, 12(1), 58-75. <https://bit.ly/6Z76>
- López, N. y Sandoval, I. (2016). *Métodos y técnicas de investigación cuantitativa y cualitativa*. Universidad de Guadalajara documentos de trabajo. <https://bit.ly/2VhNKl1>
- Mader, P. (2018). Contesting financial inclusion. *Development and change*, 49(2), 461-483. <https://bit.ly/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/2VaeILH>
- Medina, S. A. (2017). Some considerations about the objectivity in qualitative research. *Tonos Digital*, (32), 1-21. <https://bit.ly/728U>

- Mef. (2015). *Estrategia Nacional de Inclusión Financiera*. <https://bit.ly/3C16Ptp>
- 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://bit.ly/72AE>
- Nagpal, A., Jain, M., & 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*, 443-459. doi: <http://dx.doi.org/10.1007/s40847-020-00112-2>
- Ñaupas, H., Mejia, 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.
- Park, CY y Mercado, R. (2018). *Financial inclusion, poverty, and income inequality*.
- 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*, 136-141. <https://bit.ly/3fkHXYE>
- 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/3m7rlR6>
- Portocarrero, C. (2018). Una diversidad controversial: los espacios de comunicación y socialización generados por la Oficina Municipal de Atención a la Persona con Discapacidad de San Miguel para fomentar la participación ciudadana en su distrito. [Tesis de grado, Universidad Pontificia Universidad Católica de Perú]. <https://bit.ly/3f9OHWa>
- Priale, G. d. (2019). *Inclusión financiera en el Perú: análisis de los principales determinantes*. [Tesis de Doctorado, Pontificia Universidad Javeriana]. doi: <https://doi.org/10.11144/Javeriana.10554.43017>
- 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://bityl.co/6Z7L>
- Salas, E., Espinoza, V., Samaniego, A., & Fernández, V. (2016). Inclusión financiera a través del crédito de desarrollo humano como herramienta para el fomento de capacidades y emprendimiento. *Finanzas populares y solidarias como alternativa al desarrollo local*, 89-103. Obtenido de <https://bit.ly/3SeFn24>
- Sarker, D. (2015). Inclusion of disabled people in microfinance institutions: Where does Bangladesh stand? *International Journal of Innovation and Economic Development*, 1, 67-79. doi: <https://doi.org/10.18775/ijied.1849-7551-7020.2015.11.2007>
- Sbs. (2022). Mapa de Oportunidades de Inclusión Financiera. <https://bit.ly/3ShmYlm>
- 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. doi: <https://doi.org/10.2139/ssrn.3024576> <https://bit.ly/3ilshGO>
- The Singapore Economic Review, 63(01), 185-206. <https://bityl.co/72B2>
- The World Bank. (2021). *Disability Inclusion*. <https://bit.ly/3jk424P>
- Tok, Y., & Heng, D. (2022). Fintech: Financial Inclusion or Exclusion? *International Monetary Fund Working Paper*. doi: <https://doi.org/10.5089/9798400208645.001>
- Trivelli, C., & Caballero, E. (2018). ¿Cerrando brechas?: las estrategias nacionales de inclusión financiera en América Latina y el Caribe. *Revista Iep*. <https://bit.ly/2MHHgm2>
- Tuesta, D., Sorensen, Haring, A., Camara, & Noelia. (2015). *Inclusión financiera y sus determinantes: el caso argentino*. *Bbva Research - Documento de trabajo* 15/04, 1-28. <https://bit.ly/3UBRUOG>
- 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 Técnica de Machala. <https://bit.ly/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://bit.ly/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://bit.ly/6p7f>

ANEXOS

Anexo 1. Instrumento de recolección de datos (Guía de entrevista)

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 Término:.....

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 financieras 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 2. Matriz de Categorización

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		Guía de Entrevista semiestructurada Guía de observación Guía de análisis de Documental	Entrevista Semiestructurada Observación Análisis Documental
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	-Relación de Centros de atención financieros -Accesibilidad a instalaciones financieras -Accesibilidad a plataformas digitales -Portafolio de servicios financieros ofertados	1. Usuario 2. Especialista Institución Financiera 3. jefa de Oficina de Omaped	
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	-Transacciones en sistemas financieros -Operaciones interpersonales bancarizadas		
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	-Satisfacciones de las expectativas de los usuarios -Continuidad de servicios a requerimiento del usuario		

Anexo 3. Triangulación de resultados

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 del 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 discapacidad.</p> <p>Sólo se limitan a invitara 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 aúnlas 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 municipalidaden atender los requerimientos de los discapacitados.</p> <p>Existen limitantes respecto a factores económicos y de recursos humanos especializados.</p>	<p>Los 3 entrevistados coincidenen qué es positivo la implementación de políticas orientadas a la inclusión financiera de las personas con discapacidad.</p> <p>También coinciden en que sedebe 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 entrelos 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>

Este libro se terminó de publicar en la editorial

**Instituto Universitario
de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú**



ISBN: 978-612-5069-34-4



EDITADA POR
INSTITUTO
UNIVERSITARIO
DE INNOVACIÓN CIENCIA
Y TECNOLOGÍA INUDI PERÚ