

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA**

(Creada por Ley N° 25265)

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**TESIS**

**“INCLUSIÓN FINANCIERA Y CRÉDITO BANCARIO  
A PEQUEÑOS NEGOCIOS COMERCIALES DE LA  
CIUDAD DE HUANCVELICA, 2022”**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**FINANZAS**

**PRESENTADO POR:**

Bach. Nino Adolfo PÉREZ MARQUEZ

Bach. Neeson Cristhian ROJAS QUISPE

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**CONTADOR PÚBLICO**

**HUANCAVELICA, PERÚ**

**2023**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

EN LA CIUDAD UNIVERSITARIA DE PATURPAMPA; AUDITORIO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES, SIENDO LAS 10:00 A. M. DEL DIA JUEVES 18 DE MAYO DE 2023; SE REUNIERON LOS MIEMBROS DEL JURADO EVALUADOR CONFORMADO POR:

**PRESIDENTE:** Docente Dr. **EMILIANO REYMUNDO SOTO** DNI N° 20016508  
ORCID 0009-0962-6910-6202

**SECRETARIO:** Docente Mg. **HECTOR SEDANO QUISPE** DNI N° 40416813  
ORCID 0000-0002-0454-3411

**VOCAL:** Docente Dr. **CARLOS LOZANO NUÑEZ** DNI N° 20097365  
ORCID 0009-0901-6271-7110

DESIGNADOS LOS MIEMBROS DEL JURADO CON RESOLUCIÓN N° 007-2023-FCE-R-UNH; PARA LA TESIS TITULADO: "INCLUSIÓN FINANCIERA Y CRÉDITO BANCARIO A PEQUEÑOS NEGOCIOS COMERCIALES DE LA CIUDAD DE HUANCVELICA, 2022" PRESENTADO POR LOS (LAS) BACHILLERES):

- Bachiller PEREZ MARQUEZ NINO ADOLFO DNI N° 70291214
- Bachiller ROJAS QUISPE NEESON CRISTHIAN DNI N° 73584981

A FIN DE PROCEDER CON LA SUSTENTACIÓN DE LA TESIS TITULADO ANTES CITADO. FINALIZADO LA SUSTENTACIÓN Y EVALUACIÓN; SE INVITA AL PÚBLICO PRESENTE Y AL (LOS) SUSTENTANTE (S) ABANDONAR EL RECINTO; PARA LA DELIBERACIÓN POR PARTE DEL JURADO. LUEGO DEL DEBATE SE LLEGÓ AL SIGUIENTE RESULTADO:

**BACHILLER: PEREZ MARQUEZ NINO ADOLFO**

**PRESIDENTE:** APROBADO

**SECRETARIO:** APROBADO

**VOCAL:** APROBADO

**RESULTADO FINAL:** APROBADO POR UNANIMIDAD

**BACHILLER: ROJAS QUISPE NEESON CRISTHIAN**

**PRESIDENTE:** APROBADO

**SECRETARIO:** APROBADO

**VOCAL:** APROBADO

**RESULTADO FINAL:** APROBADO POR UNANIMIDAD

EN CONFORMIDAD A LO ACTUADO FIRMAMOS AL PIE.

OBSERVACIONES: .....

  
 Docente Dr. **EMILIANO REYMUNDO SOTO**  
 PRESIDENTE

  
 Docente Mg. **HECTOR SEDANO QUISPE**  
 SECRETARIO

  
 Docente Dr. **CARLOS LOZANO NUÑEZ**  
 VOCAL

  
**PEREZ MARQUEZ NINO ADOLFO**



  
**ROJAS QUISPE NEESON CRISTHIAN**



## **Título**

**“INCLUSIÓN FINANCIERA Y CRÉDITO BANCARIO  
A PEQUEÑOS NEGOCIOS COMERCIALES DE LA CIUDAD  
DE HUANCVELICA, 2022”**

**Autores**

**Bach. Nino Adolfo PÉREZ MARQUEZ**  
**DNI N° 70291214**

**Bach. Neeson Cristhian ROJAS QUISPE**  
**DNI N° 73584981**

**Asesor**

**Dr. Carlos LOZANO NÚÑEZ**

**<https://orcid.org/0000-0001-6871-7110>**

**DNI N° 20097365**

## **Dedicatoria**

*“Este trabajo fruto de mi esfuerzo y constancia va dedicado con mucho amor a mi madre porque en mi sembró en mi la semilla del amor, la responsabilidad, el deseo de triunfar y superarme, los valores morales y espirituales para con ellos servir a dios y a los más necesitados”*

**Nino A.**

*“Dedico con todo mi corazón mi tesis a mi madre, pues sin ella no lo había logreado. tu bendición adiarario a lo largo de mi vida me protege y me lleva por el caminodel bien. por eso te doy mi trabajo en ofrenda por tu paciencia y amor madre mía te amo”*

**Neeson C.**

## **Agradecimiento**

Agradecemos a todos los docentes de la Escuela Profesional de Contabilidad por haber contribuido a nuestra formación académica exitosa.

Agradecemos a nuestro asesor el Dr. Carlos LOZANO NUÑEZ por haber emprendido juntos nuestro trabajo de investigación y haber logrado su culminación gracias a su metodología aconsejada y a su experticia en la asesoría.

**Nino A. – Neeson C.**

## Tabla de contenido

Portada.....	i
Acta de sustentación.....	ii
Título.....	iii
Autor.....	iv
Asesor.....	v
Dedicatoria.....	vi
Agradecimiento.....	vii
Tabla de contenido.....	viii
Tabla de Contenidos de tablas.....	xii
Tabla de Contenidos de figuras.....	xiv
Resumen.....	xvi
Abstract.....	xvii
Introducción.....	xviii

### CAPÍTULO I

#### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.	Descripción del problema.....	20
1.2.	Formulación del problema.....	24
	1.2.1. Problema general.....	24
	1.2.2. Problemas específicos.....	25
1.3.	Objetivos de la investigación.....	25
	1.3.1. Objetivo general.....	25
	1.3.1. Objetivo general.....	25
1.4.	Justificación e importancia.....	26
	1.4.1. Justificación teórica.....	26

1.4.2. Justificación práctica.....	26
1.4.3. Justificación metodológica.....	26
1.4.4. Justificación social.....	27
1.4.5. Importancia.....	27

## CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación.....	28
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	28
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	34
2.1.3. Antecedentes locales.....	39
2.2. Bases teóricas.....	46
2.2.1. Crédito bancario.....	46
2.2.1.1. Definición.....	46
2.2.1.2. Visión del crédito bancario.....	47
2.2.1.3. El sistema financiero y su intermediación.....	47
2.2.1.4. Préstamo “P2P”.....	48
2.2.1.5. Crédito bancario y satisfacción.....	49
2.2.1.6. Definición de micro, pequeña y mediana empresa.....	49
2.2.1.7. Créditos a micro y pequeñas empresas.....	50
2.2.1.8. La evaluación de otorgar crédito bancario.....	51
2.2.1.9. Innovación para el financiamiento.....	51
2.2.1.10. Banca de desarrollo Pyme.....	51
2.2.1.11. El crédito bancario con criptomonedas.....	52
2.2.1.12. Desafíos de financiamiento Mipymes.....	53
2.2.1.13. Tasas de interés y morosidad (Iberoamericano).....	54
2.2.1.14. El crédito tradicional vs el crédito moderno.....	54

2.2.1.15.	La banca por internet y el outsourcing.....	56
2.2.1.16.	El mercado de crédito a Pymes.....	56
2.2.1.17.	El Blockchain o DTL para los créditos bancarios.....	57
2.2.2.	Inclusión financiera.....	58
2.2.2.1.	Concepto.....	58
2.2.2.2.	Importancia.....	60
2.2.2.3.	Dimensiones.....	62
2.2.2.4.	Determinantes de la inclusión financiera.....	64
2.2.2.5.	Proyecto CEPAL: Inclusión financiera de las pymes..	65
2.2.2.6.	La Innovación financiera.....	65
2.2.2.7.	El acceso financiero.....	66
2.2.2.8.	Disposición de mercados de capitales.....	66
2.2.2.9.	La cultura y educación financiera.....	67
2.2.2.10.	La inclusión financiera digital y Fintech.....	67
2.2.2.11.	La Ley N° 26702.....	69
2.3.	Definición de términos.....	69
2.4.	Formulación de la hipótesis.....	73
2.4.1.	Hipótesis general.....	73
2.4.2.	Hipótesis específicas.....	74
2.5.	Identificación de variables.....	75
2.6.	Definición operativa de la variable.....	76

### CAPÍTULO III

#### MATERIALES Y MÉTODOS

3.1.	Tipo de investigación.....	78
3.2.	Nivel de investigación.....	78
3.3.	Métodos de investigación.....	79
3.4.	Diseño de investigación.....	79
3.5.	Población y muestra.....	80

<b>3.6.</b>	<b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....</b>	<b>81</b>
<b>3.7.</b>	<b>Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....</b>	<b>81</b>
<b>3.8.</b>	<b>Descripción de la prueba de hipótesis.....</b>	<b>81</b>

**CAPÍTULO IV**  
**DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

<b>4.1.</b>	<b>Resultados de inclusión financiera.....</b>	<b>83</b>
<b>4.2.</b>	<b>Resultados de crédito bancario.....</b>	<b>98</b>
<b>4.3.</b>	<b>Prueba de hipótesis.....</b>	<b>121</b>
<b>4.4.</b>	<b>Discusión de resultados.....</b>	<b>124</b>
	<b>Conclusiones.....</b>	<b>127</b>
	<b>Recomendaciones.....</b>	<b>128</b>
	<b>Referencias Bibliográficas.....</b>	<b>130</b>
	<b>Apéndice.....</b>	<b>137</b>

## Tabla de Contenido de Tablas

Tabla 1.	Accede a los préstamos que ofrecen los bancos o cajas municipales.....	89
Tabla 2.	Le facilita acceder a un préstamo.....	90
Tabla 3.	Consigue el préstamo solicitado.....	91
Tabla 4.	En la entidad elegida donde solicita su préstamo.....	92
Tabla 5.	Le conviene los servicios.....	93
Tabla 6.	Solicita préstamo financiero con regularidad.....	94
Tabla 7.	Usted solicita préstamo financiero regularmente.....	95
Tabla 8.	Al recibir su préstamo distribuye en cuentas de su negocio.....	96
Tabla 9.	Determina los préstamos para cada cuenta empresarial.....	97
Tabla 10.	Previó a la aceptación de su préstamo analiza su rentabilidad.....	98
Tabla 11.	Su préstamo cuenta con tecnología moderna.....	99
Tabla 12.	Donde solicita su préstamo ofrece servicios de calidad.....	100
Tabla 13.	Donde solicita su préstamo satisface sus necesidades.....	101
Tabla 14.	Donde solicita su préstamo brinda atención personalizada.....	102
Tabla 15.	Donde solicita su préstamo le brinda información satisfactoria.....	103
Tabla 16.	Donde solicita su préstamo cuenta con personal eficiente.....	104
Tabla 17.	Cuenta con capital de trabajo suficiente.....	105
Tabla 18.	Tiene confianza en el crédito recibido.....	106
Tabla 19.	Les ofrecen créditos a bajos intereses en su localidad.....	107
Tabla 20.	Le ofrecen créditos a sola firma en su localidad.....	108
Tabla 21.	Existe mucho papeleo y trámites.....	109
Tabla 22.	Financian sus productos requeridos.....	110
Tabla 23.	Exígen demasiada garantía.....	111
Tabla 24.	Cuenta con banca por internet donde solicita su crédito.....	112
Tabla 25.	Evalúan el acceso al crédito solicitado.....	113
Tabla 26.	Ofrecen confianza a sus deudores.....	114

Tabla 27.	Cuenta con personal proactivo.....	115
Tabla 28.	Cuenta con infraestructura adecuada.....	116
Tabla 29.	Considera que la institución financiera de su elección .....	117
Tabla 30.	Cuenta con control de deudas personalizado.....	118
Tabla 31.	Controla la cartera de créditos con alta morosidad.....	119
Tabla 32.	Tercerizan la cobranza de sus deudas.....	120
Tabla 33.	Le ofrecen mejor rentabilidad.....	121
Tabla 34.	Le permite invertir en activos fijos.....	122
Tabla 35.	Utiliza tecnología financiera moderna.....	123
Tabla 36.	Le apoyan en el crecimiento de su negocio.....	124
Tabla 37.	Hace que sus trabajadores estén satisfechos.....	125
Tabla 38.	Cubren la demanda de créditos para sus productos.....	126

## Tabla de Contenido de Figuras

Figura 1.	Accede a los préstamos que ofrecen los bancos o cajas municipales.....	89
Figura 2.	Le facilita acceder a un préstamo.....	90
Figura 3.	Consigue el préstamo solicitado.....	91
Figura 4.	En la entidad elegida donde solicita su préstamo.....	92
Figura 5.	Le conviene los servicios.....	93
Figura 6.	Solicita préstamo financiero con regularidad.....	94
Figura 7.	Usted solicita préstamo financiero regularmente.....	95
Figura 8.	Al recibir su préstamo distribuye en cuentas de su negocio.....	96
Figura 9.	Determina los préstamos para cada cuenta empresarial.....	97
Figura 10.	Previó a la aceptación de su préstamo analiza su rentabilidad.....	98
Figura 11.	Su préstamo cuenta con tecnología moderna.....	99
Figura 12.	Donde solicita su préstamo ofrece servicios de calidad.....	100
Figura 13.	Donde solicita su préstamo satisface sus necesidades.....	101
Figura 14.	Donde solicita su préstamo brinda atención personalizada.....	102
Figura 15.	Donde solicita su préstamo le brinda información satisfactoria.....	103
Figura 16.	Donde solicita su préstamo cuenta con personal eficiente.....	104
Figura 17.	Cuenta con capital de trabajo suficiente.....	105
Figura 18.	Tiene confianza en el crédito recibido.....	106
Figura 19.	Les ofrecen créditos a bajos intereses en su localidad.....	107
Figura 20.	Le ofrecen créditos a sola firma en su localidad.....	108
Figura 21.	Existe mucho papeleo y trámites.....	109
Figura 22.	Financian sus productos requeridos.....	110
Figura 23.	Exígen demasiada garantía.....	111
Figura 24.	Cuenta con banca por internet donde solicita su crédito.....	112
Figura 25.	Evalúan el acceso al crédito solicitado.....	113
Figura 26.	Ofrecen confianza a sus deudores.....	114

Figura 27.	Cuenta con personal proactivo.....	115
Figura 28.	Cuenta con infraestructura adecuada.....	116
Figura 29.	Considera que la institución financiera de su elección .....	117
Figura 30.	Cuenta con control de deudas personalizado.....	118
Figura 31.	Controla la cartera de créditos con alta morosidad.....	119
Figura 32.	Tercerizan la cobranza de sus deudas.....	120
Figura 33.	Le ofrecen mejor rentabilidad.....	121
Figura 34.	Le permite invertir en activos fijos.....	122
Figura 35.	Utiliza tecnología financiera moderna.....	123
Figura 36.	Le apoyan en el crecimiento de su negocio.....	124
Figura 37.	Hace que sus trabajadores estén satisfechos.....	125
Figura 38.	Cubren la demanda de créditos para sus productos.....	126

## Resumen

A nivel de América Latina y el Caribe la inclusión financiera y la innovación de la banca de desarrollo para el crédito bancario para las pymes, es necesaria e importante para su desarrollo empresarial. La región de Huancavelica no es ajena a esta perspectiva. La mayor incidencia en la bancarización electrónica para los pequeños negocios es vital junto con la educación financiera para contrarrestar el analfabetismo digital. La población no posee conocimientos necesarios de finanzas, existe vulnerabilidad financiera de los pequeños negocios frente al creciente sobre endeudamiento financiero y ante la carencia de políticas financieras sólidas hacia los pequeños empresarios que es necesaria orientar su inclusión crediticia por parte de las entidades financieras orientadas hacia el desarrollo de las pymes en territorios menos atendidos y afectados por la coyuntura Covid 19 actual. El objetivo de la investigación fue Determinar la relación de la inclusión financiera con el crédito bancario de pequeños negocios comerciales de la ciudad de Huancavelica, 2022. La población comprendió a los pequeños negocios comerciales ubicados en el cercado de la ciudad de Huancavelica. Siendo la muestra intencionada de 70 pequeños negocios comerciales ubicados en la ciudad de Huancavelica. La investigación fue del tipo aplicado y de nivel correlacional. Nos basamos en los procesos de la metodología de la investigación científica y el método estadístico. Aplicamos la encuesta mediante el instrumento denominado cuestionario que fue validado por expertos y confiable. Los resultados, muestran una inclusión financiera de los pequeños negocios baja, casi siempre para la mayoría y pocos a veces; y para la mayoría el crédito bancario es que casi siempre dificulta para su acceso, dado la situación restrictiva de los pequeños empresarios y clientes, el de no contar con acreditación financiera y la garantía crediticia. La prueba de hipótesis general determina como conclusión general, que “Es directa en 0.533 y significativa en 0.001, la relación de la inclusión financiera con el crédito bancario de los pequeños negocios comerciales ubicados en la ciudad de Huancavelica, 2022”.

**Palabras clave:** inclusión financiera, acceso financiero, crédito bancario, acreedores bancarios, satisfacción empresarial.

## **Abstract**

At the level of Latin America and the Caribbean, financial inclusion and innovation of development banks for bank credit for SMEs is necessary and important for their business development. The Huancavelica region is no stranger to this perspective. The greater incidence in electronic banking for small businesses is vital along with financial education to counteract digital illiteracy. The population does not have the necessary knowledge of finance, there is financial vulnerability of small businesses in the face of increasing financial indebtedness and the lack of solid financial policies towards small entrepreneurs that it is necessary to guide their credit inclusion by financial institutions oriented towards the development of SMEs in territories less served and affected by the current Covid 19 situation. The objective of the research was "Determine the relationship of financial inclusion with the bank credit of small commercial businesses in the city of Huancavelica, 2022". The population included small commercial businesses located in the enclosure of the city of Huancavelica. Being the intentional sample of 70 small commercial businesses located in the city of Huancavelica. The research was of the applied type and correlational level. We base ourselves on the processes of the scientific research methodology and the statistical method. We applied the survey through the instrument called questionnaire that was validated by experts and reliable. The results show a low financial inclusion of small businesses, almost always for the majority and sometimes few; and for the majority, bank credit is almost always difficult to access, given the restrictive situation of small businessmen and clients, not having financial accreditation and credit guarantee. The general hypothesis test determines as a general conclusion, that "It is direct in 0.533 and significant in 0.001, the relationship of financial inclusion with bank credit of small commercial businesses located in the city of Huancavelica, 2022".

**Keywords:** financial inclusion, financial access, bank credit, bank creditors, business satisfaction

## **Introducción**

Presentamos nuestro informe final de tesis titulado: “INCLUSIÓN FINANCIERA Y CRÉDITO BANCARIO A PEQUEÑOS NEGOCIOS COMERCIALES DE LA CIUDAD DE HUANCVELICA, 2022”. La investigación desarrollada comprendió el estudio investigativo acerca de la inclusión financiera cuyas dimensiones de estudio comprendieron al acceso financiero, el uso financiero y la calidad del servicio financiero. Asimismo, se estudió e investigó acerca del crédito bancario cuyas dimensiones comprendieron a los deudores bancarios, los acreedores bancarios y la satisfacción empresarial orientados hacia los pequeños negocios que ejercen sus actividades comerciales en la ciudad de Huancavelica.

En nuestra calidad de tesis, elegimos esta temática de estudio en razón de que en la ciudad de Huancavelica existen restricciones y barreras de acceso al crédito bancario, no permitiendo una inclusión financiera sobre todo a aquellos pequeños empresarios afectados por la coyuntura Covid-19 que ha afectado seriamente a sus actividades comerciales y a la obtención de rentabilidad o ganancias en sus negocios.

Dicha temática de estudio es importante dado que, permitió conocer las barreras restrictivas que impiden el acceso al crédito bancario de los pequeños negocios comerciales que ejercen sus actividades en la ciudad de Huancavelica. También, nos ha permitido conocer el estado de la inclusión financiera bancaria de los pequeños negocios en la ciudad de Huancavelica.

El objetivo general de nuestra investigación fue “Determinar la relación de la inclusión financiera con el crédito bancario de pequeños negocios comerciales de la ciudad de Huancavelica, 2022”.

El contenido temático del presente proyecto de tesis está estructurado como sigue: “En el Capítulo I: Planteamiento del problema, contiene la descripción del problema, formulación del problema, objetivos, la justificación e importancia. En el Capítulo II: Marco teórico, contiene los antecedentes, las bases teóricas del tema materia de investigación, definición de términos, hipótesis, variables y la operacionalización de las

variables. En el Capítulo III: Materiales y métodos, contiene el tipo y nivel de la investigación, los métodos de investigación, diseño de la investigación, la población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, los procedimientos de recolección y las técnicas de procesamiento y análisis de datos. En el Capítulo IV: Discusión de resultados”. Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones.

Los autores.

# CAPITULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción del problema

La investigación acerca de la inclusión financiera y acerca del crédito bancario para pequeños negocios de la ciudad de Huancavelica parte a nivel internacional considerando al “Proyecto de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) Inclusión financiera de las pymes y políticas de innovación de la banca de desarrollo (2016-2018)” donde se refiere que, para el acceso al crédito bancario por parte de empresas se “Centra en los casos de la Argentina, el Brasil, Colombia, Costa Rica, el Ecuador, México y el Perú, y su objetivo es promover la inclusión financiera a través del desarrollo de una gama más amplia de instrumentos financieros que permitan a los bancos de desarrollo impulsar la inclusión financiera del sector de las pymes” (Pérez & Titelman, 2018, pp. 18- 19).

Según Morales et al., (2016, p. 10) El Grupo de trabajo sobre asuntos de sistemas de pago de América Latina y el Caribe (gtsp-alc) conformó el Subgrupo de Pagos e Inclusión Financiera (spif), en abril de 2014, compuesto por el cemla y los bancos centrales de Ecuador, El Salvador, Paraguay, Perú y Uruguay, con el propósito identificar áreas en las que la banca central de la región puede mejorar el marco institucional para promover la inclusión financiera por medio del acceso y uso de los sistemas y servicios de pago electrónicos minoristas (sipem).

En ese contexto, a nivel nacional “En los resultados del ACP, se logró observar una brecha en la inclusión financiera entre Lima y las regiones durante el periodo 2014-2019, por lo cual, se culmina el trabajo con la conclusión de que existe una urgencia

por descentralizar el avance de la inclusión financiera digital, considerando los factores facilitadores que fueron obtenidos a partir del ACP y las experiencias de las políticas de inclusión financiera ya aplicadas en otros países de América Latina” (Vargas, 2022, p. 9). Así tenemos que la problemática surge por la sintomatología del “Candado de exclusión en el mercado de bienes de capital, que deja fuera del sistema financiero aproximadamente a 8 de cada 10 habitantes del país. La materia con la que está forjado ese candado tiene distintos orígenes. De un lado se hallan las deficiencias relativas a la demanda de crédito y del otro las relacionadas con la oferta en productos para el ahorro y para el financiamiento que proveen las instituciones financieras -bancarias y no bancarias-” (De la Madrid, 2012, p. 19).

En ese contexto, los pequeños negocios denominados pymes “Son fundamentales para el sistema económico en Iberoamérica ya que representan en promedio más del 90% de las empresas totales de la región. Adicionalmente, este tipo de empresas representan entre el 50% y el 75% de los empleos totales y menos del 50% del producto interno bruto, cifras que demuestran la potencialidad de su crecimiento, el cual debe ser promovido por los gobiernos de la región” (Orueta et al., 2017, p. 17).

Según considera la causa de dicha problemática que en el Programa Finanzas: en la asesoría de docentes sobre el rol y funcionamiento del sistema financiero la SBS (2017, p. 1) refieren que, en la actualidad, “La población no posee los conocimientos necesarios para el buen manejo de sus finanzas, y además, toma decisiones financieras sin la información necesaria, volviéndose vulnerable frente a la gran oferta de productos y servicios financieros que existen en el mercado”.

Si bien “Los servicios financieros digitales desarrollados y masificados a raíz del Covid-19 son un mecanismo de entrada para cerrar la brecha de acceso de personas desatendidas o sub atendidas en este ámbito, es importante tener presente que las brechas de inclusión financiera responden a desafíos más estructurales” (Mejía & Azar, 2021, p. 6).

En este sentido, acerca del crédito bancario “La SBS siendo consciente de esta problemática nacional, y en línea con su misión de ‘proteger los intereses del público, cautelando la estabilidad, la solvencia y la transparencia de los sistemas supervisados, así como fomentar una mayor inclusión financiera y contribuir con el sistema de prevención y detección del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo’, crea el Programa Finanzas”.

Por lo que, el pronóstico de acceso al crédito bancario se expresa en que “Las empresas que pidieron crédito no lograron obtener el factor de mayor peso que se relaciona con las dificultades para cumplir con las garantías y prendas requeridas. Una cuarta parte o más del total de las mipymes mencionan este motivo, pero, en el caso de las pequeñas empresas, cerca de un 40% señalan esa como la principal razón que les impide acceder al crédito. Este uso escaso del crédito contrasta con la alta bancarización, ya que el uso de la banca electrónica por parte de las mipymes alcanza el 76%. Ese porcentaje es del 70,5% en el caso de las microempresas, del 82,8% en el de las empresas pequeñas”.

A su vez, “Otras dos formas de falta de inclusión financiera son la presencia de la llamada brecha y analfabetismo digital y de la falta de educación financiera, la cual se define como la posesión de escasos conocimientos sobre el sistema financiero, y es uno de los grandes factores que limitan una inclusión financiera digital equitativa y descentralizada” (BCRP, 2021 como se citó en Vargas, 2022).

Además, a la hora de conceder un crédito, en el proceso de intermediación financiera, surge el problema de la información asimétrica, donde normalmente el prestamista no tiene toda la información relevante sobre el prestatario” (Rocca & García, 2018, p. 20). “La mayoría de la población peruana todavía carece de acceso a servicios financieros básicos, como lo evidencia la Encuesta Nacional de Demanda de Servicios Financieros y Nivel de Cultura Financiera 2016 (ENDSF), la primera encuesta a nivel nacional en Perú, especialmente diseñada para capturar información sobre estos temas<sup>4</sup>. De acuerdo con esta, 59% de adultos no mayores a 70 años carece de una cuenta de depósitos en el SF y 76% en las zonas rurales”

(Sotomayor et al., 2018, p. 2). En la ciudad de Huancavelica, no es ajena a esta problemática.

Considerando a deudores como pequeños negocios y a acreedores a la banca y finanzas ofrecida en la ciudad de Huancavelica considera que “La existencia de imperfecciones en el mercado real y financiero determinan que este proceso muestre asimetrías entre proveedores y clientes con consecuencias casi siempre desfavorables para las pequeñas y medianas empresas” (Cortez, 2015, p. 70).

El control del pronóstico implica que sistema financiero en la ciudad de Huancavelica “Debe desempeñar un papel clave en la generación de ahorro y en su canalización eficiente, a fin de financiar la inversión y la innovación tecnológica y facilitar el acceso al financiamiento de los diversos agentes productivos, en particular de las pequeñas y medianas empresas (pymes)” (Pérez & Titelman, 2018, p. 17).

También, la banca de desarrollo “Puede innovar en forma de productos, de procesos y de institucionalidad. La innovación en forma de productos incluye, por una parte, instrumentos que faciliten el acceso al sistema financiero. Por otra, comprende los instrumentos para la mejora de la gestión de riesgos. La innovación en forma de procesos incluye la ampliación de la red financiera. También entra en esta categoría la flexibilidad en la manera de evaluar la capacidad de pago de las personas y las empresas” (Pérez & Titelman, 2018, p.60).

Según refiere Pérez & Titelman, las tasas de interés afectan al sistema financiero del país y sobre todo a la ciudad de Huancavelica donde la inclusión financiera de los pequeños negocios representa una barrera de acceso al crédito dado que “La tasa de interés es desproporcionalmente alta que las mipymes pagan en el país, es el principal obstáculo que se observa para la inclusión financiera de estas. Además, se constata que la dificultad para presentar garantías y la reducida oferta de productos volcados a este público por parte de los bancos comerciales también configuran barreras bastante significativas para la inclusión financiera de estos negocios”

(2018, p. 140).

Por lo que, se considera que “Los modelos de inclusión financiera que no sean configurados de manera más completa, esto es, integrados con mejores y más amplios desarrollos de mecanismos de protección de los consumidores financieros, como, asimismo, que se encuentren desprovistos o gravemente aligerados de un sistema de protección social para las personas de menores ingresos, ¿conducen a la generación de una creciente población sobreendeudada. y, como consecuencia, dicha población se encontrará excluida, no sólo del mercado financiero, sino también socialmente, desmejorando los objetivos que esta política inclusiva pretende” (Goldenberg, 2020, p. 5).

Al igual que en el caso del Perú, en el contexto de la ciudad de Huancavelica donde funcionan los pequeños negocios repercute una idea como “La banca pública del Ecuador, examinada por Sylvia Neira Burneo, que tiene un bajo nivel de profundización financiera (0,8% del PIB). Donde se recomienda orientar mejor la intervención de la banca de desarrollo a favor de las pymes, concentrándose en los sectores de mayor riesgo, en territorios menos atendidos, créditos de mayor plazo y sectores considerados estratégicos para el desarrollo”(Pérez & Titelman, 2018, p. 30).

Basado en este contexto de investigación científica, los tesisistas planteamos investigar acerca de ¿Cómo es la relación de la inclusión financiera con el crédito bancario de pequeños negocios comerciales de la ciudad de Huancavelica, 2022?

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cómo es la relación de la inclusión financiera con el crédito bancario de pequeños negocios comerciales de la ciudad de Huancavelica, 2022?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- a) ¿Cómo es la relación del acceso financiero con los deudores bancarios de pequeños negocios comerciales de la ciudad de Huancavelica, 2022?
- b) ¿Cómo es la relación del uso financiero con los acreedores bancarios de pequeños negocios comerciales de la ciudad de Huancavelica, 2022?
- c) ¿Cómo es la relación de la calidad del servicio financiero con la satisfacción empresarial de los deudores bancarios de pequeños negocios comerciales de la ciudad de Huancavelica, 2022?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación de la inclusión financiera con el crédito bancario de pequeños negocios comerciales de la ciudad de Huancavelica, 2022.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- a) Determinar la relación del acceso financiero con los deudores bancarios de pequeños negocios comerciales de la ciudad de Huancavelica, 2022.
- b) Determinar la relación del uso financiero con los acreedores bancarios de pequeños negocios comerciales de la ciudad de Huancavelica, 2022.
- c) Determinar la relación de la calidad del servicio financiero con la satisfacción empresarial de los deudores bancarios de pequeños negocios comerciales de la ciudad de Huancavelica, 2022.

## **1.4. Justificación e importancia**

### **1.4.1. Justificación teórica.**

La justificación teórica aporta con conocimientos teóricos recopilados de fuentes bibliográficas y artículos científicos acerca de las variables inclusión financiera y crédito bancario, que nos permitieron conocer los resultados de la investigación como base para ejecutar o ampliar otras investigaciones sobre la materia de estudio. El aporte específico, comprendió el estudio del acceso financiero, el uso financiero y la calidad del servicio financiero. Asimismo, a los deudores bancarios, los acreedores bancarios y la satisfacción empresarial orientados hacia los pequeños negocios que ejercen sus actividades comerciales en la ciudad de Huancavelica.

### **1.4.2. Justificación práctica**

La justificación práctica aporta con la aplicación práctica de las variables inclusión financiera y crédito bancario, que nos permitieron conocer los resultados prácticos de la investigación como base para ejecutar o ampliar otras investigaciones sobre la materia de estudio. El aporte práctico específico, comprendió el estudio del acceso financiero, el uso financiero y la calidad del servicio financiero. Asimismo, el aporte práctico fue considerando a los deudores bancarios, los acreedores bancarios y la satisfacción empresarial orientados hacia los pequeños negocios que ejercen sus actividades comerciales en la ciudad de Huancavelica.

### **1.4.3. Justificación metodológica**

Se justifica metodológicamente la presente investigación, dado que aporta con una estructuración metodológica del proceso de investigación científica

sobre el crédito bancario y de la inclusión financiera de los pequeños negocios comerciales que ejercen sus actividades en la ciudad de Huancavelica. Similares investigaciones sobre la temática se basarán en la metodología de la investigación científica, tomando de base a los métodos hipotético deductivo con el valioso apoyo de la estadística descriptiva e inferencial.

#### **1.4.4. Justificación social**

Se justifica socialmente la presente investigación dado que nos ha permitido conocer el estado de arte acerca del crédito bancario y acerca de la inclusión financiera de aquellas pequeñas empresas que ejercen sus actividades comerciales en la ciudad de Huancavelica, cuyo parte social permite conocer el grado de inclusión financiera y la situación crediticia de los pequeños negocios en la ciudad de Huancavelica, que nos permite tomar decisiones financieras y fortalecer articuladamente la comprensión de la situación financiera de los pequeños negocios comerciales que está ubicados en el mercado de la ciudad de Huancavelica.

#### **1.4.5. Importancia**

La importancia de la presente investigación es que, nos ha permitido conocer las barreras restrictivas que impiden el acceso al crédito bancario de los pequeños negocios comerciales que ejercen sus actividades en la ciudad de Huancavelica y el estado de la inclusión financiera bancaria que se muestran a través de los indicadores de cada componente de dichas variables investigadas, que se muestran en el rubro de resultados de la presente investigación.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1. Antecedentes internacionales**

En la tesis de Prialé (2018) titulada “Inclusión financiera en el Perú: análisis de los principales determinantes”. Tesis para optar el grado de Doctor en Ciencias Sociales y Humanas en el Doctorado en Ciencias Sociales y Humanas de la Pontificia Universidad Javeriana.

El objetivo general fue: “Es establecer criterios de supervisión que posibiliten la sostenibilidad de las empresas y la creación de fondos de seguro de depósito que mitiguen el riesgo de las actividades destinadas a fomentar la inclusión financiera”.

La metodología comprendió un “Se ha hecho uso de la investigación experimental desarrollada”. “Se identificaron con la organización financiera un conjunto de indicadores que permitirían evaluar el impacto de PF en la actividad económica y en el bienestar de la población.

Así, se establecieron tres grupos de dimensiones y al interior de cada una de estos, las respectivas variables dependientes”. “Universo de intervención: Existen 468 comunidades campesinas y 77 comunidades nativas, haciendo un total de 545 comunidades. La OF tenía 10,032 clientes con un producto inclusivo previo al PF de esta investigación, razón por la que estimaba que podía colocar el mismo a un tamaño de población similar. Con la información de la OF y un nivel de confianza del 75%, se obtuvo un número mínimo de 216 personas. Los participantes potenciales de estas CP se inscribieron y el número total llegó a 257, lo cual se consideró aceptable, pues se buscó mitigar los riesgos de abandono en la segunda medición”.

Los resultados de “Este experimento científico desarrollado en el Perú, que incluye otorgar financiamiento bajo nuevos paradigmas a una población sin acceso al sistema financiero tradicional, permitió analizar cómo la inclusión financiera que integra los componentes sociológico, cultural, político y económico constituye una herramienta de política para mejorar la productividad y calidad de vida de la población.”.

Refiere que “En comparación con Colombia, Chile y las naciones que integran la Organización Económica para el Desarrollo (OECD), el Perú es el país con menor número de entrevistados que declaran contar con alguna cuenta en el sistema financiero formal (43%), manteniéndose la diferencia de género, ya que el 51% correspondía a hombres y solo el 34% a mujeres”.

Además, refiere que “Si se analiza por edad, se observa que el 47% de los mayores de 25 usa el sistema financiero mientras que solo el 29% de los jóvenes entre 18 y 24 años lo hace. A su vez, al comparar ingresos, se aprecia que mientras en el 60% más rico la pertenencia al sistema formal es del 53%, en el caso del 40% más pobre, este indicador se reduce a 26%”.

En la tesis titulada de Urbina (2017) “Determinantes del riesgo de crédito bancario: Evidencia en Latinoamérica”. Tesis para optar el grado de Magister en Finanzas presentada a la Unidad de Posgrado de Economía y Negocios de la Universidad de Chile.

El objetivo general de la investigación fue que “Analiza empíricamente

Concluye que “Existen diferentes estudios empíricos, que estudian los factores determinantes del riesgo de crédito; sin embargo, la evidencia para economías latinoamericanas es escasa. En este contexto el objetivo de este trabajo fue investigar los factores de la industria bancaria que afectan al nivel de riesgo de crédito de la industria de crédito latinoamericana”.

En su conclusión refiere que utilizó “Datos agregados en un panel de 240 bancos de 6 países latinoamericanos (Argentina, Brasil, Chile, Colombia, México y Perú) durante el período 1999-2013; se encuentra fuerte evidencia de la asociación del riesgo de crédito con varias variables específicas de los bancos.

Los resultados indican que la cartera de créditos vencida incrementa con mayores provisiones, debido a que son un mecanismo de control sobre las pérdidas esperadas de los bancos; así también incrementan a mayor nivel de eficiencia en costos de los bancos. En contraposición, los préstamos problemáticos disminuyen a mayor crecimiento del crédito y tamaño del sistema bancario. Los resultados obtenidos sobre el tamaño y la tasa de crecimiento de los créditos, sugieren que los sistemas bancarios de las economías emergentes latinoamericanas mantienen adecuadas políticas de crédito, tendientes a controlar el riesgo involucrado en la actividad de intermediación financiera”.

Trabajo de investigación de (2020) titulada “Inclusión financiera, remesas y desarrollo, un análisis regional”. Trabajo de investigación realizada para obtener el Grado de Maestra en Desarrollo Regional en el Colegio de la Frontera Norte.

El objetivo general fue “Identificar las características particulares de la inclusión financiera (IF) y la recepción de remesas en el sistema financiero formal mexicano, con el fin analizar las potencialidades de dichos elementos constitutivos -de la IF- para promover el desarrollo regional, a través de la mejora de la calidad de vida de los hogares receptores de remesas. Para ello, se utilizará la base de datos ENIF 2015 que permite observar las prácticas financieras de los hogares que reciben transferencias monetarias internacionales”.

La metodología comprendió ha “Seguido la teoría del Neo institucionalismo de Douglas North que busca establecer el papel de los actores sociales para potencializar la inclusión financiera. Se empleó la base de datos de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) para estimar dos modelos: El primero, un modelo Probit que nos reflejará la relación existente entre recepción de remesas e inclusión financiera; el segundo es un modelo de mínimos cuadrados ordinarios (MCO) el cual refleja la relación entre variables asociadas a la inclusión financiera (uso, acceso, educación financiera y protección al consumidor) y calidad de vida, (salud, educación e ingresos en los hogares)”.

El autor concluye que, “Para el caso de México, empleando datos de la ENIF 2015, se encontró una relación positiva entre la inclusión financiera con la calidad de vida de los hogares mexicanos. En esta correlación positiva se observa que al estar inmersos en el sistema financiero formal se tienen mayores oportunidades de desarrollo humano de las personas en términos de salud, educación e ingresos. Esto enfatiza la importancia de aumentar la incorporación financiera en el país y en especial de los hogares receptores de remesas”.

En la tesis de Durán (2018) titulada “Inclusión financiera como medida de desarrollo financiero y su impacto en el crecimiento económico. El caso de España (2000-2014)”. Tesis para obtener el Grado de Doctor en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales en la Universidad Autónoma de Madrid.

El principal objetivo de esta Tesis Doctoral “Fue investigar cómo los bancos, al realizar sus labores de intermediación financiera transformando el ahorro familiar (o excedente de liquidez) en inversión empresarial, influyen en el crecimiento económico en España”.

En esta investigación, “Se ha utilizado la metodología de los datos de panel para plantear el modelo y así poder contrastar las hipótesis planteadas sobre la incidencia que las variables elegidas para medir el desarrollo financiero han tenido sobre la tasa de crecimiento económico en las distintas comunidades autónomas<sup>112F</sup>. En concreto, se han planteado modelos parciales de regresión lineal de panel, en los cuales se han introducido cada una de las variables de estudio. Gracias a este procedimiento se puede comprobar la significatividad de cada una de las variables introducidas para finalizar estimando el modelo completo incluidas las dos variables de control. De manera progresiva, en cada modelo aparece sucesivamente cada una de las seis variables de estudio que en el modelo de esta Tesis miden el nivel de desarrollo financiero: dos medidas indicativas del uso del sistema financiero por parte de las personas físicas, seguidas por otras dos medidas de uso del sistema financiero por parte de las personas jurídicas, y dos medidas de acceso que se han definido para el sistema financiero”.

Las principales conclusiones fueron: “De cada 100 personas físicas que solicitaron y les fue concedido un crédito cada año durante el periodo estudiado 2000-2014, más de 60 lo formalizaron persistentemente en las comunidades de Madrid, Andalucía, Cataluña o Valencia, y menos de 6 personas lo hicieron en Ceuta y Melilla, Cantabria, La Rioja o Extremadura”. “De cada 100 empresas no financieras que solicitaron y les fue concedido un crédito durante el periodo estudiado 2000-2014, más de 57 lo formalizaron en Madrid, Andalucía, Cataluña o Valencia, llegando a 61 durante el ejercicio económico de 2014. En el caso de las empresas, ha habido además una ligera tendencia a la concentración en estas

4 comunidades durante el periodo 2000-2014”. “Al analizar la serie de datos que mide el volumen de crédito financiado a personas físicas y jurídicas se puede observar que, al término de 2014, de cada 100 euros prestados a personas físicas (VctodptoPFit), 63,96 se destinaban a residentes en Andalucía, Cataluña, Madrid o Valencia y de cada 100 euros prestados a personas jurídicas (VctodptoPJit), este importe ascendía a 71,01 euros”.

En la tesis de investigación de Álvarez (2020) titulada “Análisis espacial de la inclusión financiera y la pobreza multidimensional en el Ecuador en el período 2015-2018”. Tesis para obtener el título de maestría de Investigación en Economía del Desarrollo en la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales.

El objetivo de la investigación fue “Determinar la incidencia de la inclusión financiera en la pobreza multidimensional mediante la dimensión espacial, a nivel provincial en el Ecuador.

Para obtener los resultados utilizó la “Econometría espacial es determinar efectos espaciales como la dependencia o autocorrelación espacial entre las observaciones y la heterogeneidad espacial existente entre los datos utilizados”.

Concluye fundamentalmente que “La inclusión financiera tiene la capacidad de movilizar recursos generando una verdadera oportunidad para potenciar la economía y con ello mejorar las condiciones de vida de las personas. El acceder a productos y servicios financieros facilita la vida diaria de las familias y permite tanto planificar objetivos a largo plazo como enfrentar contingencias. El uso de una amplia gama de productos financieros (créditos, cuentas de ahorro, transacciones electrónicas, seguros, entre otros) posibilita a las personas iniciar emprendimientos o mejorarlos, invertir en salud o educación igualmente administrar los recursos para afrontar posibles escenarios adversos como las crisis, que en su conjunto mejoran la calidad de vida.”.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

En la tesis de Paredes (2019) titulada “Calificación crediticia y otorgamiento de créditos en la banca comercial de Lima Metropolitana, 2011 – 2018”. Tesis presentada para optar el Grado Académico de Maestra en Administración en la Escuela Universitaria de Posgrado de la Universidad Nacional Federico Villareal.

El objetivo general de la investigación fue: “Determinar la relación que existe entre calificación crediticia y otorgamiento de créditos en la Banca Comercial de Lima Metropolitana, 2011 – 2018”.

La metodología estuvo enmarcada en el tipo correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal. Se elaboró un cuestionario de 24 preguntas cerradas aplicadas a 221 asesores de crédito.

Los principales resultados fueron: “Que del total de estos créditos otorgados en el distrito San Isidro, el 81.6% fueron colocados por los Bancos de Crédito, Continental, Interbak y Scotiabank con un Índice de Morosidad (Cartera Atrasada sobre Créditos Directos) del 3.0% y una relación de Créditos Refinanciados y Reestructurados sobre Créditos Directos del 1.2%, lo que les obliga a subir la provisión para cartera atrasada en promedio del 151.9%, una vez mas encareciendo el crédito”.

Concluye que, “Existe una alta relación significativa entre calificación crediticia y otorgamiento de créditos de 0.858 en la Banca Comercial de Lima Metropolitana, 2011 – 2018”.

En la tesis de Sigvas (2019) titulada “El proceso de otorgamiento de crédito y su relación con la clasificación crediticia del deudor en la empresa de bienes y servicios para el hogar S.A.C., Iquitos, periodo-2018”.

El objetivo general de la investigación fue “Determinar la relación entre proceso de otorgamiento de crédito con la clasificación crediticia del deudor en la empresa de Bienes y Servicios para el Hogar S.A.C. Iquitos - Periodo 2018”.

La metodología de investigación comprendió “Dos variables, por una parte la variable (V1) Proceso de otorgamiento de crédito y otra (V2) Clasificación crediticia del deudor en la empresa de Bienes y Servicios para el Hogar S.A.C. Investigación cuantitativa de tipo correlacional, no experimental, utiliza ficha de cotejo para recoger evidencias en 95 expedientes el cumplimiento del proceso de otorgamiento de crédito y utiliza el análisis documental para clasificar deudores crediticios, normal, deficiente y dudoso /pérdida. Se evidencia la confiabilidad del instrumento utilizando el programado SPSSv25, según el  $Kr -20 = 0,8345$  bueno y juicio de expertos de 83% en promedio bueno.”.

Se concluye que “En la empresa de Bienes y Servicios para el Hogar S.A.C, el proceso de otorgamiento de crédito es factible desarrollar las actividades, sin embargo en el estudio determino deudores crediticios calificados de dudoso / pérdida en 17 (17.9%) expedientes, que se percibe que no cumplirán sus deudas e infiere que los analistas no interiorizaron las normas y políticas de la empresa Se acepta hipótesis general  $H_a$ , donde que el proceso de otorgamiento de crédito si presenta relación estadística significativa con la clasificación crediticia del deudor en la empresa de Bienes y Servicios para el Hogar S.A.C., Iquitos - Periodo 2018, de acuerdo con el estadístico de prueba chi, según el  $p$ -valor =  $0.000 \neq$  de nivel de significancia alfa, que evidencia una probabilidad fuerte en contra de la hipótesis general  $H_o$ ”.

En la tesis de Sandoval (2018) titulada “Dificultades financieras que las pymes atraviesan para la obtención de financiamiento en Lima-Metropolitana”. Tesis presentada para optar el Grado Académico de Maestro en Finanzas en la Escuela Universitaria de Posgrado de la Universidad Nacional Federico Villareal.

El objetivo general de la investigación fue: “Identificar las dificultades actuales sobre el acceso al financiamiento de las Pymes de Lima Metropolitana”.

La metodología comprendió la utilización del método de aplicación de encuestas a las 1000 Pymes de Lima Metropolitana cuya muestra fue de 100, a fin de analizar las variables específicamente relacionadas con la formalización (situación legal), tiempo de funcionamiento de la Pymes y tasa de interés que ofrecen los bancos en los créditos que otorgan. Además de ello se ha considerado otros factores relevantes que nos ayudaran a conocer la situación real en la que atraviesa cada Pyme, al solicitar un crédito.

Los principales resultados fueron: “Podemos apreciar que el 76.67% de las Pymes han solicitado crédito en Bancos alguna vez. Podemos apreciar que el 34% de Pymes ha solicitado crédito en el banco Interbank, seguido de Mi banco a pesar de ser uno de los que tiene la tasa de interés alta del sistema. Además, se observa que la razón por la que las Pymes no solicitaron crédito bancos, el 40 % manifiesta que es por que piden muchos requisitos, un 20% piensa que es difícil y otro 20 % manifiesta que es muy caro”.

Concluye que, “A través de la investigación realizada podemos concluir que existen dificultades para acceder a créditos por parte de las Pymes de Lima Metropolitana ya que encontramos que el 50 % de los que solicitan no lo obtienen por no poder cumplir con los requisitos solicitados, también se confirma que la tasa de interés no es muy relevante para el solicitante, ya que un gran porcentaje de estas tasas son altas. Otro dato preocupante también es que solo el 33.33 % de las Pymes encuestadas cumplen con todos los requisitos de formalidad que exige la legislación, como son la Licencia de funcionamiento municipal, sus trabajadores se encuentren en planilla y están registrados en la SUNAT”.

En la tesis de Dávila (2019) titulada “Créditos comerciales y su incidencia en la gestión financiera de los MYPES comerciales en Villa María del Triunfo, 2017”.

Tesis para optar el Título Profesional de Contabilidad presentada a la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas de la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras de la Universidad San Martín de Porras.

El objetivo general de investigación fue: “Determinar en qué medida el financiamiento a través de los créditos comerciales incide en la gestión financiera de las MYPES comerciales en Villa María del Triunfo, 2017”.

La metodología comprendió una investigación aplicada. “La población objeto de estudio, según la Municipalidad de Villa María del Triunfo, estuvo conformada por 237 propietarios y gerentes de las MYPES comerciales de este distrito limeño que accedieron a un crédito comercial en el 2017 y que hasta el 2018 siguen pagando el crédito”. La muestra de Mypes comerciales comprendió 97 distribuidas para negocios de ferreterías (19), negocios de ventas de maderas(13), carpinterías (26), negocios de bodegas y minimarkets (29) y matizados de pinturas (10).

A modo general “Se concluye que los datos obtenidos como producto del estudio me ha permitido determinar que el financiamiento obtenido a través de los créditos comerciales incide significativamente en la gestión financiera de las MYPES en Villa María del Triunfo, 2017”.

En la tesis de Vega & Borda (2016) titulada “Impacto de la inclusión financiera en el crecimiento económico de las Mypes de la provincia de Chupaca”. Tesis para optar el título profesional de Contador Público en la Facultad de Contabilidad de la Universidad Nacional del Centro del Perú.

El objetivo general de la investigación fue “Determinar el impacto de la inclusión financiera en el crecimiento económico de las MYPEs de la Provincia de Chupaca”.

La metodología comprendió “Una investigación aplicada de nivel descriptivo, Dentro del método científico se relaciona con el método descriptivo que consiste en describir las características de los hechos o fenómenos, el método comparativo que tiene por finalidad descubrir las conexiones internas y externas que existe entre los objetos estudiados y el método analítico que es el proceso de descomponer y separar las partes de un todo y descubrir las relaciones que puedan existir entre los diversos elementos entre sí. La población de estudio está constituida por todas las empresas de abarrotes de la provincia de Chupaca, que realizaron financiamiento con Mi banco siendo el número total de 34 empresas. Consideraron una muestra de 31 MYPEs de abarrotes de la provincia de Chupaca. Utilizó la técnica de la encuesta”.

Los resultados fueron que “Los encuestados de las MYPEs de abarrotes de la Provincia de Chupaca respondieron en un 26% que es muy buena la inclusión financiera en el incremento de las ventas en las MYPEs de la provincia de Chupaca, el 58% respondió que es buena y el 16% respondió que es regular la inclusión financiera. Además, mencionaron que siempre es necesario tener una forma de financiamiento ya que así aumentamos mercadería para incrementar nuestras ventas. Los encuestados de las MYPEs de abarrotes de la Provincia de Chupaca respondieron en un 13% que es muy bueno el crédito bancario en las MYPEs de la provincia de Chupaca, el 64% respondió que es bueno y el 23% respondió como regular. Este tipo de financiamiento es muy adecuado para las empresas de este rubro, porque les permite tener liquidez en forma inmediata para poder realizar la inversión deseada”.

Concluyeron que, “Se ha determinado que el impacto de la inclusión financiera se da mediante el arrendamiento financiero, el préstamo y crédito bancario; contratos que se realizan a intereses cómodos que tiene el sistema financiero para las mypes, de abarrotes de la provincia de Chupaca”.

### **2.1.3. Antecedentes locales**

En la tesis de Porras (2017) titulada “Políticas de créditos empresariales y los microcréditos de financiamiento a las Mypes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC, Agencia Huancavelica – Año 2015”. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración presentada a la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica.

El objetivo general de investigación fue: “Determinar de qué manera las políticas de créditos empresariales y los microcréditos favorecen el financiamiento a las Mypes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC, agencia Huancavelica al Año 2015”.

La metodología comprendió “La tipología de una investigación aplicada, a un nivel descriptivo correlativo y con un diseño no experimental de corte transeccional; asimismo, se utilizó el método científico como método general y específicos como el inductivo, deductivo, descriptivo y el correlacional. Para el levantamiento de información se empleó la encuesta, con un cuestionario estructurado de 18 preguntas para cada variable, con el cual se determina la relación entre las políticas de crédito empresariales y los microcréditos como variables de estudio; la encuesta presenta una escala de valoración de nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre, el cual estuvo dirigido a los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC. La población y muestra lo constituyeron 93 clientes seleccionados de la cartera de clientes de la institución

financiera. La interpretación de los resultados se realizó mediante la distribución de frecuencias y porcentajes, aplicando un tratamiento estadístico inferencial de la  $r$  de Pearson”.

llegó a concluir que “Según los resultados de la investigación la evidencia sobre la presencia de una relación de incidencia de las Políticas de Créditos Empresariales y los Microcréditos en el financiamiento de las Mypes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC., Agencia Huancavelica. Además, su estadística de bondad de ajuste  $R^2=78,5\%$  implica que cualquier predicción tienen un nivel de certeza del 78,5% o que el modelo de regresión lineal explica hasta el 78,5% de la variación de una variable”.

En la tesis de Chávez & Vargas (2019) titulada “Gestión publicitaria y préstamos a clientes en la Caja Municipal Huancayo - Agencia Huancavelica - Santa Ana 2017”. Tesis para optar el título profesional de Contador Público presentada a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica.

El objetivo general de investigación fue: “Determinar la relación de la gestión publicitaria y otorgamiento de préstamos comerciales a clientes en la Caja Municipal Huancayo – Agencia Huancavelica - Santa Ana 2017, al primer semestre 2017”.

La metodología comprendió “El tipo de investigación fue básico y el nivel de investigación fue un estilo descriptivo teniendo en cuenta las normas de construcción de instrumentos de medición donde se realiza procesos y procedimientos. Para la recolección de datos, el proceso y la contratación de la hipótesis se han empleado técnicas y estrategias como la encuesta, trípticos, etc. Así mismo se identificó como muestra 32 personas del mercado de abastos de la localidad de Huancavelica. La selección de la muestra fue no probabilística de tipo intencionado ordinal. Los datos se obtuvieron a través de la aplicación de las

encuestas, visita domiciliaria, avisos radiales y trípticos por la cálida de información que nos brindaron los clientes fue satisfactorio”.

llegó a concluir que “La intensidad de la relación hallada es  $r_s=0,94$  que se tipifica como correlación positiva muy fuerte, asimismo el contraste de significancia asociado es  $P(t>15; n=32) =0,0<0,05$  de tal manera que el estimador de la correlación poblacional se ubica al 95% entre los límites IC [0,868; 0,976]. El 28,1% de clientes consideran que la gestión publicitaria es baja y el 71,9% considera que es alta. Asimismo, el 6,3% de clientes consideran que los préstamos comerciales son bajos, el 68,8% consideran que es medio y el 25% consideran que es alto”.

En la tesis de Laurente & Santoyo (2020) titulada “ El otorgamiento de créditos y la gestión financiera de las micro, pequeñas y medianas empresas de la localidad de Huancavelica, 2018”. Tesis para optar el título profesional de Contador Público presentada a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica.

El objetivo general de investigación fue: “Determinar la relación entre el otorgamiento de créditos y la gestión financiera de las micro, pequeñas y medianas empresas de la localidad de Huancavelica, 2018”.

La metodología comprendió “La investigación es de tipo aplicada, el nivel de invest. es correlacional, el diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional, el método general utilizado es el método científico y métodos específicos utilizando el método descriptivo, analítico sintético, matematización, deductivo, inductivo, la observación; de esta manera la población fue conformada por los 2426 micro, pequeñas y medianas empresas de la localidad de Huancavelica, de los cuales se trabajó con una muestra aleatoria se usó el muestreo aleatorio simple que forma parte del método probabilístico donde se tomó como muestra a 332. Para las constataciones de las hipótesis de

investigación tomamos el modelo de distribución paramétrico “r” de Pearson teniendo un margen de error de tipo I de 5%. La evidencia conseguida por las mediciones basándose instrumento de medición dio evidencia a favor de la hipótesis de investigación”.

Los resultados muestran que, “En general se ha corroborado que el 43.7% de los casos analizados tienen la percepción que su nivel de otorgamiento de créditos es regular y en el 42.80% manifiestan que es alto. Para la variable de gestión financiera el estudio pone en evidencia que el 36.7% de la percepción de casos consideran que es regular y el 46.7% tienen la percepción que es adecuado”.

llegó a concluir que “Se ha determinado el hecho que el otorgamiento de créditos y la gestión financiera de las micro, pequeñas y medianas empresas de la localidad de Huancavelica, 2018, la intensidad de la relación hallada es de  $r=92\%$  expresado en porcentaje que tienen asociado una probabilidad  $p=0,0 < 0,05$  por lo que dicha relación es positiva y significativa, la correlación es positiva alta, en el 43.7% de los casos el otorgamiento de créditos es regular y en el 46.7% de los casos de la gestión financiera es adecuado”.

En la tesis de Palomino & Taype (2018) titulada “ Acceso a los microcréditos y niveles de competitividad de las Mypes, en la localidad de Huancavelica, período 2016”. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración presentada a la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica.

El objetivo general de investigación fue: “Determinar la relación del acceso a los Microcréditos y los Niveles de Competitividad de las MYPES, en la Localidad de Huancavelica, Periodo 2016”.

La metodología comprendió “Para ello se consideró el tipo de investigación aplicada que es una investigación activa y dinámica, tiene como finalidad primordial la resolución de problemas prácticos inmediatos en orden de

transformar las condiciones del acto didáctico y a mejorar la calidad educativa, el propósito de realizar aportaciones al conocimiento teórico es secundario. Además, se consideró dentro de la metodología el nivel de investigación que en este caso se utilizó el nivel de investigación correlacional, que busca encontrar una relación entre las dos variables, materia de investigación como son el acceso a los microcréditos y los niveles de competitividad, el diseño de investigación utilizado fue el No Experimental”.

Los resultados “Han evidenciado que al nivel de las dimensiones también prevalece la correlación media. En el estudio se ha comprobado que existe relación directa entre las variables el Acceso a los Microcréditos y los Niveles de Competitividad de las MYPES de la localidad de Huancavelica – Periodo 2016. Al respecto hay estudios que demuestran la relación entre Acceso a los Microcréditos y los Niveles de Competitividad, también hay estudios que niegan esta relación”.

llegó a concluir que “La relación encontrada entre las variables El Acceso a los Microcréditos y los niveles de competitividad es de 0.686, la cual resulta ser positiva, es decir a medida, que mejora El Acceso a los Microcréditos, mejora Correlativamente los niveles de competitividad. Por lo tanto, queda comprobada la Hipótesis General de Investigación y se rechaza la Hipótesis nula”.

En la tesis de Meza & Peñares (2019) titulada “Las fuentes de financiamiento y el crecimiento de las mypes del sector carpintería y metal - mecánica de la ciudad de Huancavelica - Año 2019”. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración presentada a la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica. El objetivo general de investigación fue: “Determinar de qué manera se relacionan de las fuentes de financiamiento y el crecimiento de las MYPEs del sector carpintería y metal-mecánica de la ciudad de Huancavelica – año 2019”.

La metodología comprendió “La presente investigación, se ejecutó durante el año 2019 de acuerdo al cronograma establecido, en las micro y pequeñas empresas (MYPE) del sector carpintería y metal- mecánica de la ciudad de Huancavelica. El tipo de investigación fue aplicada, de nivel correlacional. La población o universo del presente estudio son las micro y pequeñas empresas dedicadas al sector de la carpintería y metal-mecánica de la ciudad de Huancavelica que están conformadas por 25 de estos negocios que existen en la ciudad según la Ventanilla Única de Trabajo y Promoción del Empleo de Huancavelica, estando excluida las MYPEs del distrito de Ascensión. Dado el reducido tamaño de la población del presente estudio, se prescinde de la selección de una muestra, y en cambio, abarcará a toda la población de MYPEs dedicadas al sector de la carpintería y metal-mecánica que suman 25”.

Los resultados “Los resultados muestran que para la variable fuentes de financiamiento está prevaleciendo la percepción desfavorable con un 40,0% seguido de la percepción favorable con un 24,0% de casos. En cuanto a sus dimensiones, en la dimensión recursos propios prevalece la categoría desfavorable con un 92,0%, en la dimensión financiamiento directo prevalece la categoría desfavorable con un 44,0% y en la dimensión financiamiento indirecto prevalece la categoría muy favorable con un 36,0%”. Para la variable crecimiento de las Mypes, “Los resultados muestran que el crecimiento de las Mypes del sector carpintería y metal –mecánica de la ciudad de Huancavelica es medio en un 44,0% de casos y alto en un 32,0% de casos. En su dimensión ventas predomina el nivel medio con un 52,0%, en la dimensión número de empleados predomina el nivel medio con un 76,0%, en la dimensión patrimonio neto predomina el nivel alto con un 84,0%, en la dimensión flujo de caja predomina el nivel medio con un 48,0% y finalmente en la dimensión beneficio predomina el nivel medio en un 88,0% de casos”.

llegó a concluir que “Se ha determinado que las fuentes de financiamiento se relacionan de manera significativa con el crecimiento de las MYPEs del sector

carpintería y metal- mecánica de la ciudad de Huancavelica – Año 2019. La intensidad de la relación obtenida con el coeficiente de “r” de Pearson = 0,829 que se tipifica como positiva considerable. El 16,0% de las MYPEs consideran que la fuente de financiamiento es muy desfavorable, el 40,0% consideran que es desfavorable, el 24,0% consideran que es favorable y el 20,0% consideran que es muy favorable, asimismo el 12,0% de las MYPEs consideran que el crecimiento de las MYPEs, es bajo, el 44,0% consideran que es medio, el 32,0% consideran que es alto y el 12,0% consideran que es muy alto”.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Crédito bancario**

#### ***2.2.1.1. Definición***

Para definir qué es el crédito bancario, se considera el origen del crédito “El origen del vocablo ‘Crédito’ proviene del verbo latino ‘Creer’ y se relaciona con la noción de tener confianza. Si este último elemento no está presente, es prácticamente imposible que oferentes y demandantes de financiamiento puedan sostener una relación contractual eficiente” (De la Madrid, 2012, p. 15).

La importancia del crédito se refiere a que “Es el componente principal que se propone con el SBD, como sistema en el que convergieron las modalidades de financiamiento a las pymes que existían con anterioridad que esencialmente se hallaban en fideicomisos administrados por bancos estatales. Dichas modalidades se complementaron con nuevos fondos administrados por el SBD o los otros intermediarios que forman parte del sistema” (Pérez & Titelman, 2018, p. 269).

La definición del crédito bancario considera que “Las empresas se comportan como deudores y los bancos como acreedores. Intermediación financiera pura. En los créditos comerciales las empresas se comportan en algunos casos como deudores (cuentas por pagar) y en otras como acreedores (cuentas por cobrar). En algunos casos una empresa intermedia recursos financieros y otorga habilitaciones a otras empresas para la realización de sus operaciones. En este caso, la empresa que realiza las habilitaciones se convierte en acreedor en una corriente de intermediación extendida” (Cortez, 2015, p. 72).

### **2.2.1.2. *Visión del crédito bancario***

La visión del canal del crédito bancario como mecanismo de transmisión de la política monetaria “Se centra en el rol de los bancos, ya sea amplificando o reduciendo los efectos de los choques de política monetaria sobre la actividad macroeconómica a través del proceso de colocación de créditos (oferta de créditos). Ante una política monetaria contractiva algunos bancos reducirán sus créditos, mientras que otros tentarán fondos alternativos para facilitar créditos a sus clientes” (Carrera, 2011, p. 63).

### **2.2.1.3. *El sistema financiero y su intermediación***

El sistema financiero nacional “Lo constituyen las empresas debidamente autorizadas por los organismos correspondientes, como la SBS. Las empresas del sistema financiero nacional operan como intermediarios financieros<sup>14</sup>; es decir, reciben dinero de las personas y empresas (agentes superavitarios) y lo ofertan a aquellas personas y empresas que los necesitan (agentes deficitarios)” (SBS, 2017, p. 43).

Así tenemos que, dentro de las acciones que viene realizando la Superintendencia de Banca y Seguros considera el programa de finanzas de la SBS (2017, p. 11) que refiere que el sistema financiero “Es el conjunto de organizaciones públicas y privadas por medio de las cuales se captan, administran y regulan los recursos financieros que se negocian entre los diversos agentes económicos del país”.

En el sistema financiero se “Recibe el ahorro o excedente producido por las personas, empresas e instituciones y posibilita que se traslade hacia otras empresas y personas que requieran esos fondos, así como al propio Estado, también para proyectos de inversión o financiación de gastos de

corto plazo y planes de consumo”.

El sistema financiero considera, el proceso de intermediación financiera “Es aquel por medio del cual una entidad, traslada los recursos de los ahorristas (personas con excedente de dinero, superavitarios o excedentarios) directamente a las empresas o personas que requieren de financiamiento (personas que necesitan dinero o deficitarios)”.

Las empresas del sistema financiero (intermediarios financieros) “Tienen la responsabilidad de velar por el dinero de los ahorristas y generar un interés sobre sus depósitos; asimismo, se encargan de evaluar al deudor (persona a la cual se le presta el dinero) y de hacer que cumpla sus obligaciones de pago. Estos sistemas contribuyen a una asignación más eficiente de los recursos en la economía y promueven el crecimiento de la productividad generando un impacto positivo en el crecimiento económico a largo plazo”.

#### **2.2.1.4. Préstamo “P2P”**

Las plataformas P2P “Utilizan la tecnología para ‘conectar’ directamente a los prestatarios o emprendedores que necesitan fondos para un determinado proyecto y, por otro lado, los prestamistas o inversores, que son personas que disponen de los recursos y que pretenden obtener un rendimiento, asumiendo un riesgo mayor al que pudiesen asumir al recurrir a un mercado de valores organizado con instrumentos bursátiles estandarizados, e informes de clasificación de riesgos proveídos por entidades especializadas en su medición. El aceptar un mayor riesgo por parte de los inversores implica el aumento en la expectativa de obtener mayores rendimientos de estas inversiones y, por ende, requerirán seleccionar de mejor forma a quienes les brindarán sus recursos” (Orueta et al., 2017, pp. 222-223).

### **2.2.1.5. Crédito bancario y satisfacción**

Según De la Madrid (2012, p. 16) refiere sobre el crédito bancario y la satisfacción que “Además de satisfacer necesidades relacionadas con el consumo o la vivienda, el crédito determina la capacidad operativa de las unidades productivas, sobre todo las más pequeñas, para desarrollarse y, puntualmente, para crear empleos. Los pequeños productores, las microempresarias, la pequeña miscelánea, la empresa que tiene contratadas cinco trabajadoras y todo un largo etcétera de unidades económicas de escala pequeña tienen muchas dificultades para incrementar el capital propio, o para expandir sus procesos de creación económica, si permanecen desconectadas del gran mercado de capitales”.

### **2.2.1.6. Definición de micro, pequeña y mediana empresa**

La definición para Perú referente al tamaño de la empresa según SUNAT(2022, p. 1) consideran que:

Microempresa, “Es aquella que tiene de uno hasta diez trabajadores inclusive. Sus ventas anuales son hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias”.

Pequeña empresa, “Es aquella que tiene de uno hasta cien trabajadores inclusive. Sus ventas anuales son superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias”.

Mediana empresa, “Es aquella que tiene más de cien trabajadores. Sus ventas anuales son superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 Unidades Impositivas Tributarias”.

\*UIT 2022 es 4 600 y 00/100 Soles (D.S. N° 398-2021-EF).

La definición para Iberoamérica referente al tamaño de la empresa según Orueta et al. (2017, p. 25) consideran que:

Micro empresa, “Es aquella unidad productiva, de naturaleza natural o jurídica, que tiene entre 1 a 10 trabajadores y un valor de ventas o ingresos brutos anuales en torno a cien mil (USD\$ 100.000,00) dólares USA”.

Pequeña empresa, “Es aquella unidad productiva, de naturaleza natural o jurídica, que tiene de 10 a 50 trabajadores y un valor de ventas o ingresos brutos anuales entre cien mil uno (US \$ 100.001,00) y un millón (USD \$1.000.000,00) de dólares USA”.

Mediana empresa “Es aquella unidad productiva que tiene de 50 a 200 trabajadores y un valor de ventas o ingresos brutos anuales entre un millón uno (USD\$ 1.000.001,00) y cinco millones (USD\$ 5.000.000,00) de dólares USA”.

#### **2.2.1.7. *Créditos a micro y pequeñas empresas***

Los créditos a pequeñas empresas: “Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es superior a S/. 20,000 pero no mayor a S/. 300,000 en los últimos seis (6) meses” (SBS, 2017, p. 47).

Los créditos a microempresas: “Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero ( sin incluir los créditos

hipotecarios para vivienda) es no mayor a S/. 20,000 en los últimos seis (6) meses” (SBS, 2017, p. 47).

#### **2.2.1.8. *La evaluación de otorgar crédito bancario***

La evaluación para otorgar crédito bancario “Ayudan al gestor de la Mipyme a conocer la importancia de los distintos criterios que utilizan las entidades financieras para otorgar un crédito, y así pueden enfocar, con mayor claridad, la información que estas entidades requieren. Por otra parte, permite a los responsables de riesgos de las entidades financieras favorecer mecanismos de gestión de la información para su toma de decisiones” (Rocca & García, 2018, p. 20).

#### **2.2.1.9. *Innovación para el financiamiento***

Según refiere Pérez & Titelman, sobre la innovación para el financiamiento “La adopción de la innovación para el financiamiento plantea retos importantes, ya que se requiere desarrollar una gama de instrumentos diseñados para hacer frente a la heterogeneidad productiva que caracteriza a la región. Mediante estos nuevos instrumentos también tendrían que abordarse requerimientos existentes, como la inclusión de las pymes, la necesidad de cerrar la brecha de infraestructura, la creación de instrumentos financieros que fomenten el comercio internacional y el fortalecimiento de la complementariedad entre los intermediarios financieros públicos y privados” (2018, p. 24).

#### **2.2.1.10. *Banca de desarrollo Pyme***

Los bancos de desarrollo orientados hacia el sector Pyme “Desempeñan un importante papel en la innovación orientada al financiamiento, tanto de forma directa como mediante la articulación con otros bancos.

Existe una complementariedad entre los bancos regionales y subregionales de desarrollo y sus homólogos nacionales, que emana de sus objetivos e instrumentos comunes. No obstante, también se da, con el sector de la banca privada, un espacio de articulación en que las posibles sinergias podrían conducir a una innovación de mutuo beneficio”.

La bancarización “Puede definirse como el acceso a los servicios y productos bancarios. Ella tiende a contribuir a la inclusión financiera de las mipymes, pero no asegura por sí misma dicha inclusión, que depende de la disponibilidad y los costos del crédito que se otorga a los emprendimientos. Como ya se explicó, los intereses que las mipymes pagan en el Brasil constituyen fuertes obstáculos para la inclusión financiera. Por lo tanto, tener una cuenta bancaria puede ayudar, pero no resuelve los problemas relacionados con dicha inclusión” (Pérez & Titelman, 2018, p. 125).

#### ***2.2.1.11. El crédito bancario con criptomonedas***

El crédito bancario con criptomonedas de acuerdo con el Banco Central Europeo (BCE) refieren que es aquella donde “La moneda virtual, desde una perspectiva legal, no es dinero ni moneda, sino que es una representación digital de valor no emitida por un Banco central, institución de crédito o institución de dinero electrónico, que en algunas circunstancias pueden utilizarse como alternativa al dinero” (Orueta et al., 2017, p. 226).

En ese contexto, todas las transacciones “Son revisadas y certificadas por redes Bitcoin. El sistema Bitcoin no pertenece a nadie, sus usuarios son iguales, su código es abierto y está disponible para el público, lo que garantiza la independencia y seguridad. Para abrir una cuenta y comenzar

a usar Bitcoin, los usuarios no tienen que revelar su identidad ni obtener algún permiso, solo se conectan a Internet e instalan el programa-cartera”(Orueta et al., 2017, p. 226).

#### ***2.2.1.12. Desafíos de financiamiento Mipymes***

Las micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes) “Son agentes importantes en la economía, en particular en lo que se refiere a la generación de empleo. Sin embargo, enfrentan muchos desafíos en materia de financiamiento, lo que contribuye a una alta mortalidad empresarial. En un ambiente heterogéneo, característico de las empresas de tamaño pequeño, las dificultades de acceso al mercado de crédito se deben, en gran medida, a la inexistencia de un sistema de crédito estructurado que tenga la profundidad suficiente para atender sus demandas”.

En general, “Las fuentes básicas de financiación en las pymes de los países iberoamericanos son, básicamente, recursos propios, créditos bancarios, proveedores y otros que incluyen desde préstamos familiares o prestamistas privados” (Orueta et al., 2017, p. 57).

La innovación tecnológica en el sector bancario, “Dada la evolución de los mercados financieros, la creciente cultura financiera de los clientes y, por tanto, la mayor volatilidad de las relaciones, así como la reducción de los márgenes de intermediación, ha resultado ser clave no sólo para el éxito de las entidades financieras, sino incluso para su supervivencia” (Larrán & Muriel, 2007, p. 146).

### ***2.2.1.13. Tasas de interés y morosidad (Iberoamericano)***

Según refiere Orueta et al. (2017, p. 72) “Si el acceso a la financiación es un problema para las Mipymes, el coste de la misma, en caso de conseguirla, se presenta como un problema quizá aún más importante. Es difícil, en general, en el mundo iberoamericano fijar niveles de los tipos reales de dicha financiación”, pues se presentan dos circunstancias a tener en cuenta:

1. En general, “Los mercados financieros son poco profundos, por lo que la curva de tipos de interés con la que poder ajustar los niveles y márgenes que las entidades financieras aplican al crédito se ve afectada por la falta de precios a los diferentes plazos”.
2. “Esta falta de referencia y la falta de información fiable por parte de muchas de las MIPYMES hacen que el estudio y fijación del scoring de las mismas se realice en muchos casos prácticamente a la medida de cada una de ellas. Esto no implica que los agentes financieros prestamistas carezcan de políticas o productos, pero sí es cierto que son más genéricos que globales”.

### ***2.2.1.14. El crédito tradicional vs el crédito moderno con tecnologías***

El crédito tradicional vs el crédito moderno con tecnologías considera “La continua incorporación de innovaciones tecnológicas en el sector bancario ha dado lugar, sin duda alguna, a la transformación del modelo tradicional de negocio bancario. La aplicación de las nuevas tecnologías de la información al negocio bancario ha ido permitiendo, en su momento, mejorar y cambiar la organización del negocio bancario tradicional, permitiendo en numerosas ocasiones desarrollar nuevos canales de distribución financiera alternativos a la red de oficinas

tradicionales” (Larrán & Muriel, 2007, p. 151).

Según Orueta et al. (Orueta et al., 2017, p. 226) refieren algunas diferenciaciones a tener en cuenta sobre el crédito tradicional vs el crédito moderno con tecnologías:

En el sistema bancario tradicional, “Las transacciones se realizan cuando son confirmadas, aseguradas y ejecutadas por los bancos, por lo que los usuarios dependen de los sistemas y controles de la autoridad central, y de los sistemas y controles del banco utilizado por el cliente. Sin embargo, con las criptomonedas no es necesaria una certificación de las transacciones por parte de los intermediarios”.

La tecnología y las innovaciones criptográficas de los últimos años “Han permitido desarrollar sistemas de pago adecuados a las nuevas tecnologías, creando para ello las criptomonedas. Su origen proviene del movimiento Cypherpunk, iniciado en la década de los 80, que aboga por el uso extendido de la criptografía como herramienta de cambio social y político. En 2009, una persona o grupo de personas, bajo el seudónimo Satoshi Nakamoto, hizo pública la primera criptomoneda llamada “Bitcoin”. Antes de la creación del Bitcoin, todos los sistemas de pago estaban basados en la confianza de una autoridad central”.

En un ambiente financiero tecnológico “La digitalización de los servicios financieros puede promover la inclusión financiera al reducir algunas de las barreras tradicionales que limitan la participación de las personas en el sector financiero formal” (Di Giannatale y Roa, 2019 como se citó en Mejia & Azar, 2021).

### ***2.2.1.15. La banca por internet y el outsourcing***

La banca por internet y el outsourcing consideran “La incorporación de Internet a la actividad bancaria ha supuesto una revolución en la prestación de servicios bancarios, pudiendo llegar a alterar la ventaja competitiva tradicional basada en la existencia de una amplia red de oficinas” (Larrán & Muriel, 2007, p. 146).

Con el outsourcing “El problema de la flexibilidad tecnológica, aparentemente, queda resuelto al poder elegir en cada momento el servicio más satisfactorio disponible en el mercado. Sin embargo, no es así exactamente ya que tras la firma del contrato la entidad queda vinculada por un largo periodo de tiempo a una tecnología más o menos estable y en muchos casos acceder a una nueva solución tecnológica supone renegociar el contrato o cambiar de suministrador, con los consiguientes costes adicionales que ello supone” (Larrán & Muriel, 2007, p. 149).

Por ello, hoy día, “La banca por Internet es un negocio de futuro, ya que las disponibilidades tecnológicas y la educación de la población en su manejo generalizado no han alcanzado la barrera crítica para disparar su velocidad de crecimiento” (Larrán & Muriel, 2007, p. 151).

### ***2.2.1.16. El mercado de crédito a Pymes***

El mercado de crédito a Pymes “Está conformado por préstamos que las instituciones financieras otorgan a personas morales y a personas físicas con actividad empresarial a fin de cubrir sus necesidades específicas de operación y equipamiento”. Para acceder a este mercado de créditos las Pymes deben cumplir tres requisitos básicos:

- a) “Que se encuentre dentro del umbral definido por la Secretaría de Economía, que se basa en la ponderación del número de empleados y el nivel de ventas anuales” (Banco de México, 2021, p. 5).
- b) “Que no sea fideicomiso” (Banco de México, 2021, p. 5).
- c) “Que la empresa no haya recibido crédito cuyo monto otorgado al momento de origen un exceso de dinero pecuniario” (Banco de México, 2021, p. 5).

#### ***2.2.1.17. El Blockchain o DTL para los créditos bancarios***

El Blockchain o DTL para los créditos bancarios consideran que el blockchain “Es la tecnología subyacente al bitcoin y otras criptomonedas. Es una base de datos pública y distribuida en la que se registran de forma segura las transacciones que se realizan en la red. Permite la gestión segura e inviolable de transacciones financieras sin que sea necesaria la presencia de una entidad ‘intermediaria’. Esto supone “Un reto para la banca tradicional, ya que su papel como intermediaria en determinadas operaciones (como transferencias financieras entre particulares, compraventa de activos financieros, financiación o préstamos personales) puede verse afectado por la implantación de blockchain”.

## **2.2.2. Inclusión financiera**

### **2.2.2.1. Concepto**

La inclusión financiera “Es un concepto de carácter multidimensional, que incluye elementos tanto del lado de la oferta de productos financieros como de la demanda. Sus dimensiones básicas son el acceso, el uso, la calidad y el impacto sobre el bienestar financiero de las familias, así como la productividad de las empresas” (Mejía & Azar, 2021, p. 4).

Según la Red Internacional de Educación Financiera (INFE) “La inclusión financiera se define como un conjunto de medidas que tienen por objetivo la igualdad de oportunidades para acceder a servicios financieros regulados, asequibles, oportunos, adecuados y hechos a medida incluyendo la sensibilización y educación financiera” (Monsberger & del Rosal, 2021, p. 12).

La inclusión financiera, es “Entendida como el acceso de la población a servicios financieros adecuados y el uso de dichos servicios por parte de ella, es un objetivo de política socioeconómica que en los últimos quince años ha venido cobrando relevancia, especialmente en la agenda de los países en desarrollo” (Sotomayor et al., 2018, p. 2).

Frente a los “Avances sociales como la reducción de las desigualdades o el desarrollo económico sostenible se han vuelto prioritarios a nivel global en los últimos tiempos. La inclusión financiera –IF– (definida brevemente como el acceso a servicios financieros de toda la población a un coste razonable y pudiendo hacer uso de unos servicios financieros de calidad que repercutan en un bienestar general), contribuye sin duda a lograr estos objetivos” (Ortiz & Núñez, 2017, p. 52).

Según refiere Pérez & Titelman, “La conceptualización de la inclusión financiera como un bien público implica otorgar un papel a la banca de desarrollo como promotora del financiamiento productivo. Esta banca puede además servir de complemento a la banca comercial, cuyas características actuales no le ofrecen los incentivos adecuados para extender sus servicios al financiamiento de las pymes. De hecho, hay evidencias de que la banca de desarrollo ha sido capaz de expandir los instrumentos y mecanismos para el financiamiento, teniendo en cuenta los requerimientos, características y riesgos propios de las distintas actividades productivas” (2018, p. 24).

Según el portal de microfinanzas del Grupo Consultivo para Asistir a la Pobreza (Consultative Group to Assist the Poor –CGAP– en inglés), “La IF de un país supone el acceso a los distintos productos financieros por parte de la población de forma segura, adecuada y eficaz. El objetivo principal de la IF es poseer un mercado financiero responsable que abarque toda la población con los menores costes posibles” (Ortiz & Núñez, 2017, p. 46).

El acceso al crédito “No es un derecho y, sin embargo, la exclusión de la persona del sistema financiero en una economía de mercado puede lastimar con severidad el ejercicio de derechos humanos relacionados con la calidad de vida, tales como el empleo, la alimentación, la salud o la vivienda, por mencionar sólo algunos de los más importantes” (De la Madrid, 2012, p. 15).

La inclusión financiera “Se entiende como un concepto multidimensional que, bajo una regulación adecuada, con una educación financiera, y servicios de calidad, promueve el acceso y uso de servicios financieros que protegen al usuario, con la finalidad de generar bienestar en las personas y en la sociedad en su conjunto. Esta definición se basa en la combinación de siete dimensiones principales: regulación, educación financiera, calidad, acceso, uso, protección al usuario financiero, y bienestar” (Araque et al., 2019, p. 4).

Araque et al. (2019, p. 24) refiere que la inclusión financiera, “La define mayoritariamente como el mejoramiento del acceso a servicios financieros (39%). Posteriormente, se la relaciona con el bienestar y mejoramiento en las condiciones de vida de las personas (19%). Luego, se la asocia con la prestación de servicios de calidad que satisfagan las necesidades de los socios (12%). Adicionalmente, se la comprende como el uso de los servicios financieros (10%). Asimismo, se la entiende como la capacitación y educación en temas financieros (8%). Además, se la asocia a la regulación para facilitar el uso de los servicios financieros (6%) y a la protección al usuario financiero (6%)”.

En ese contexto, se define la inclusión financiera “Como el acceso a y uso de servicios financieros de calidad por parte de todos los segmentos de la población. Es importante destacar que, en esta definición, el público objetivo abarca a toda la población adulta, pues los niveles de exclusión financiera observados en el Perú no se limitan a la población marginada o en situación de pobreza. Además, se asume que la capacidad financiera de la demanda, la protección al consumidor y el entorno regulatorio, entre otros, antes que ser parte de la definición de inclusión financiera, son más bien factores que afectan la inclusión financiera” (Sotomayor et al., 2018, p. 3).

#### **2.2.2.2. Importancia**

La importancia de la inclusión financiera “Tiene el potencial de contribuir al crecimiento económico y al bienestar de la población y, por ello, es esencial promoverla mediante políticas sustentadas en el conocimiento de los factores que influyen en la inclusión financiera en el país que se quiere favorecer” (Sotomayor et al., 2018, p. 1).

La inclusión financiera es reconocida mayoritariamente, desde la óptica de su importancia, “Por el aporte que hace al mejoramiento del bienestar de las

familias (49%). Además, se la relaciona con un medio para el dinamismo de la economía nacional y local (20%), lo que permite un mayor crecimiento económico y desarrollo para la sociedad en su conjunto.

También, se la asocia con el impulso a la creación de emprendimientos, expansión de los negocios y generación de empleo (9%). Además, se la identifica como una herramienta que permite mejorar la eficiencia dentro de la organización (8%). A su vez, contribuye a la formación de una cultura financiera a través de la educación, concientizando sobre el manejo del ahorro, crédito, riesgo y la administración de recursos (7%). Por último, se la considera importante por ser un mecanismo que tiene relación directa con la protección del usuario financiero, ya que ofrece una alternativa a prestamistas informales que cobran tasas de interés excesivas (7%)” (Araque et al., 2019, p. 27).

La importancia de la inclusión financiera es que “Permite que las personas no tengan que realizar transacciones únicamente en efectivo o usar sus colchones o alcancías como cuentas de ahorro. En efecto, la inclusión financiera conecta a las personas con el sistema financiero formal, facilitando la vida cotidiana y permitiéndoles generar activos, mitigar las crisis relacionadas con emergencias, enfermedades o lesiones, ahorrar para el retiro y realizar inversiones productivas a través del uso efectivo de los cuatro principales tipos de servicios financieros: pagos, ahorro, crédito y seguros” (Mejia & Azar, 2021, p. 4).

La importancia de la inclusión financiera debe considerar que “Aun cuando la designación y el cumplimiento de las finalidades de la inclusión financiera se mantienen en debate, no debe olvidarse que, desde sus raíces, ¿esta no sólo comporta la ampliación del acceso de productos y servicios financieros a la mayor parte de la población, sino que también se sustenta en parámetros de protección y dignidad” (Goldenberg, 2020, p. 24).

En el Perú, “La comprensión de este potencial incentivó la toma de diversas medidas para mejorar el acceso y uso de los servicios financieros supervisados, perfilando un entorno regulatorio adecuado para el desarrollo de actividades orientadas a mejorar la inclusión financiera, de manera responsable y sostenible” (Sotomayor et al., 2018, p. 2).

### 2.2.2.3. Dimensiones

Según refiere Araque et al. (2019, p. 19) la inclusión financiera tiene las siguientes dimensiones, las cuales se presentan en la siguiente figura:



**Fuente:** AFI 2011, Banco Mundial 2014, Argumedo 2017, Carvajal 2018, CFI 2009, Claessens y Rojas Suárez 2016, Cueva 2012, Demirgüç-Kunt et al. 2018, De Ollóqui 2015, Dupas y Robinson 2013, Guerrero et al. 2012, Roa 2013, Roa y Carvallo 2018, Stein et al. 2011.

El uso se refiere “A la utilización efectiva de los productos financieros, en cuanto a regularidad y frecuencia, así como también al objetivo con el que se usa el sistema financiero”. y

La calidad “Se especifica en términos de las características del acceso y el uso (calidad y efectividad). Esto incluye una variedad de temas, como la adaptabilidad del producto a las necesidades del cliente, la variedad de los servicios financieros, la regulación y la supervisión de los productos, y la regulación y la protección del consumidor, entre otros”.

Teniendo en cuenta las definiciones de las dimensiones presentadas por Monsberger y del Rosal (2021, p. 13-14), se presenta la definición adaptada de los tres conceptos de la versión original de la Alliance for Financial Inclusion (AFI):

Uso: “Es un concepto relacionado a la demanda (Roa, 2013), y por lo tanto al usuario (individuo o empresa), e intenta medir la permanencia y profundidad del empleo de servicios y productos financieros. En otras palabras, considera la regularidad, la frecuencia y el tiempo de uso de los servicios y productos financieros. También considera el tipo de combinación de productos que un usuario utiliza. Algunos indicadores de uso pueden ser: porcentajes de depósitos y crédito sobre el producto interno bruto (PIB), número de cuentas por cada 10,000 adultos, etc”.

Acceso: “Es un concepto directamente relacionado a la oferta (Roa, 2013) y se define como la capacidad de poder usar servicios y productos financieros disponibles en instituciones oficiales o formales. Es decir, tiene en cuenta los aspectos relacionados a requisitos, proximidad física (puntos de acceso) y la asequibilidad. Algunos indicadores de acceso son: número de puntos de acceso por cada 10,000 adultos, porcentajes de unidades administrativas (sucursales, ATM, etc.) por cada 10,000 adultos o por cada 1,000 km<sup>2</sup>”. Otros indicadores son más subjetivos como los requisitos para apertura de cuentas y si son asequibles.

Calidad: “Se refiere a si los atributos y características de los productos y servicios se ajustan a las necesidades de los clientes. Este concepto es más libre de interpretación, pero en general varios organismos internacionales, cada uno con diferentes perspectivas, coinciden en cuáles deberían ser los principios e indicadores que guíen su medición. La convención internacional liderada por AFI, Consultative Group to Assist the Poor (CGAP), Global Partnership for

Financial Inclusion (GPI) considera como calidad la diversidad y adaptabilidad de productos y servicios, la protección del consumidor financiero, la capacitación en educación financiera, la supervisión de productos y servicios financieros (Roa, 2013), entre otros. Como se puede observar, son aspectos que le competen a los PSF, a las agencias de regulación y entes gubernamentales. Los principales indicadores se refieren a la asequibilidad de los productos, la transparencia en la comunicación, la conveniencia de los servicios (tiempos de espera y facilidad de acceso), variedad de productos y oferentes, niveles de mora, trato justo y protección del consumidor”.

#### ***2.2.2.4. Determinantes de la inclusión financiera***

Para ubicar los determinantes de la inclusión financiera considera “El reto de lograr una situación donde la población acceda a servicios financieros de calidad y los use es muy complejo, pues es el resultado de la confluencia de diversos factores. Estos podrían organizarse en tres grupos: el primero incluye a todos los elementos que definen el entorno en el que se desenvuelve el SF; el segundo congrega elementos relacionados con la oferta, controlables por los proveedores de servicios financieros; y, finalmente, el tercer grupo se relaciona con características asociadas a la demanda. Estos factores interactúan e influyen en diferente medida en el nivel de inclusión financiera logrado por un país” (Sotomayor et al., 2018, p. 4).

El Perú “Ha sido reconocido internacionalmente por haber perfilado un ambiente adecuado para el desarrollo de actividades orientadas a mejorar la inclusión financiera; no obstante, la mayoría de la población peruana todavía carece de acceso a servicios financieros básicos. Esta situación hace ineludible el continuar con los esfuerzos para mejorar la inclusión financiera, definiendo políticas sustentadas en el conocimiento de la influencia que otros factores,

además del entorno, podrían tener sobre la inclusión financiera” (Sotomayor et al., 2018, p. 24).

#### **2.2.2.5. Proyecto CEPAL: Inclusión financiera de las pymes**

El Proyecto CEPAL sobre la inclusión financiera de las pymes considera que “La inclusión financiera de las pymes y políticas de innovación de la banca de desarrollo, que promueve la inclusión financiera mediante la banca de desarrollo, se usa este enfoque para tratar el caso de las pymes. La ubicación de las pymes entre las microempresas y las grandes empresas dificulta su inclusión financiera. Las microempresas y las grandes empresas se benefician de instituciones financieras especializadas en estos segmentos productivos (microfinanzas y la banca comercial)” (Pérez & Titelman, 2018, p. 40).

Para mejorar la inclusión financiera de las pymes, “Es necesario ampliarla caja de instrumentos financieros, a fin de poder hacer frente a distintos contextos en los cuales se requiere financiamiento y responder a las necesidades financieras del ciclo de vida productivo de las pymes” (Pérez & Titelman, 2018, p. 341).

#### **2.2.2.6. La Innovación financiera**

La innovación financiera Se refiere “En primera instancia, a la creación de instrumentos financieros que mejoren la gestión del riesgo y satisfagan la demanda del mercado respecto a determinados servicios financieros. Entre los productos o servicios más tradicionales y conocidos cabe destacar el factoraje (factoring), el arrendamiento (leasing) y el capital de riesgo” (Pérez & Titelman, 2018).

La innovación financiera “Debería conceptualizarse como un bien público en un sentido más amplio, lejos de la definición tradicional basada en la no rivalidad y la no exclusión. Es decir, una vez suministrado el bien de que se trate, las posibilidades de consumo del individuo no dependerían de lo consumido

por otros, como es el caso de los bienes privados, cuya naturaleza viene definida por las probabilidades de que la disponibilidad disminuya y el consumo se vea limitado” (Pérez & Titelman, 2018, p. 72).

#### ***2.2.2.7. El acceso financiero***

El acceso financiero considera que es “El acceso a los servicios financieros implica que la oferta de estos cumpla con las condiciones mínimas para atender las necesidades de administración de sus gastos e ingresos de los hogares y las empresas. Asimismo, tales servicios deben permitir a hogares y empresas enfrentar choques financieros imprevistos” (World Bank Development Research Group et al., 2014 como se citó en Morales et al., 2016, p. 19).

El programa de inclusión financiera “Ha sido identificado como un importante estrategia para reducir la pobreza y la vulnerabilidad, mediante la inclusión de personas de todas las condiciones en el sistema de la banca tradicional; pues de esta manera se eleva la capacidad de inversión y se desarrollan habilidades de ahorro y empresariales que conducen a mayores ingresos y, en consecuencia, a una mejor vida” (Chakrabarty, 2009 como se citó en Rodríguez-Lozano, 2017, p. 2).

Pero, en la inclusión financiera “Ceteris paribus, la falta (o las dificultades) de acceso al crédito no implica que tales necesidades básicas no deban ser de algún modo resueltas, de modo que las personas, aun parcialmente excluidas, serán conducidas a mecanismos más riesgosos de préstamos (informales), o, de modo alternativo, a aquellos instrumentos que son comparativamente más caros” (Goldenberg, 2020, p. 8).

#### ***2.2.2.8. Disposición de mercados de capitales***

La disposición de mercados de capitales considera “Disponer de un mercado de capitales desarrollado permite abrir un abanico amplio de fuentes de

financiación, lo que posibilita la distribución de los riesgos financieros. De esta forma, los ciudadanos y las empresas son menos vulnerables a las contracciones de la financiación bancaria” (Orueta et al.,2017, p. 15).

#### ***2.2.2.9. La cultura y educación financiera***

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) define la cultura financiera como “el proceso mediante el cual los individuos adquieren una mejor comprensión de los conceptos y productos financieros y desarrollan habilidades necesarias para tomar decisiones informadas, evaluar riesgos y oportunidades financieras y mejorar su bienestar” (ocde, 2005, p.15 como se citó en De la Madrid, 2012, p. 28).

La educación financiera “Es un término que ha venido tomando mayor relevancia en los últimos años debido a que se ha venido evidenciándose una mayor necesidad de saber cómo mejorar la situación financiera actual y futura de las personas y de las familias. Para la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), la educación financiera es el proceso mediante el cual, tanto usuarios como los inversionistas logran un mejor conocimiento de los diferentes productos y servicios financieros, de los riesgos y de sus beneficios. Para ello, se requiere información o instrucción de modo que puedan desarrollar habilidades que les permitan una mejor toma de decisiones. A su vez, la educación financiera permite el acceso de las personas a información y herramientas sobre el funcionamiento de la economía y las finanzas” (Vargas, 2022, p.28).

#### ***2.2.2.10. La inclusión financiera digital y fintech***

Partiendo de que la inclusión financiera digital “Se define como el acceso y uso de servicios financieros a través de plataformas digitales por parte de poblaciones marginadas y excluidas. La falta de inclusión financiera ocasiona

consecuencias en términos de incremento de costos, limita el acceso a servicios públicos y agudiza la vulnerabilidad social” (Vargas, 2022, p. 9).

Según Bruhn y Love (2014), “El término ‘Inclusión Financiera Digital’, se define como el acceso a los servicios financieros formales a través de plataformas digitales por parte de poblaciones marginadas y excluidas” (Como se citó en Vargas, 2022, p. 29).

Dentro de este contexto podemos percibir que la inclusión financiera fintech parte desde “Una perspectiva macroeconómica, y teniendo presente el fin último de la inclusión financiera y su vertiente digital, existe evidencia de su contribución al crecimiento económico, la reducción de la desigualdad de ingresos y la disminución de la pobreza. La inclusión financiera digital se asocia de manera significativa y positiva con el crecimiento -en consonancia con la noción de que las Fintech pueden contribuir al crecimiento-, considerando que esos servicios digitales disminuyen la brecha de inclusión financiera a un mayor ritmo que los servicios tradicionales” (FMI, 2020 como se citó en Mejia & Azar, 2021, ).

“El término ‘Fintech’, abarca la mayoría de los productos de tecnología financiera y atraviesa a todos los actores de la industria financiera como bancos, cooperativas y cajas de ahorro y crédito, aseguradoras, empresas no-financieras como proveedores de servicios de telefonía celular y otras empresas tecnológicas” (Monsberger & del Rosal, 2021, p. 9).

“El desarrollo de la tecnología financiera, llamada ‘Fintech’ por su abreviación en inglés, ha generado enormes oportunidades tanto para la oferta como para la demanda. Ahora es más fácil atender segmentos de la población que antes eran inviables o se atendían con alto riesgo, lo que generalmente impactaba en tasas de interés elevadas o en diferentes restricciones en los términos y condiciones, es decir, el pastel de la industria financiera está creciendo gracias

a las empresas Fintech” (Monsberger & del Rosal, 2021, p. 9).

#### **2.2.2.11. La Ley N° 26702**

Según el texto concordado de la ley general del sistema financiero y del sistema de seguros y orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, la Ley N° 26702 en sus alcances considera que “La presente ley establece el marco de regulación y supervisión a que se someten las empresas que operen en el sistema financiero y de seguros, así como aquéllas que realizan actividades vinculadas o complementarias al objeto social de dichas personas” (El Peruano, 1996, p. 7).

Considera las prohibiciones discriminatorias “Las disposiciones de carácter general que, en ejercicio de sus atribuciones, dicten el Banco Central o la Superintendencia, no pueden incorporar tratamientos de excepción, que discriminen entre: 1. Empresas de igual naturaleza. 2. Empresas de distinta naturaleza, en lo referente a una misma operación.

3. Empresas establecidas en el país respecto de sus similares en el exterior. 4. Personas naturales y jurídicas extranjeras residentes frente a las nacionales, en lo referente a la recepción de créditos” (El Peruano, 1996, p. 8).

### **2.3. Definición de términos**

**Acceso financiero:** “Es un concepto directamente relacionado a la oferta (Roa, 2013) y se define como la capacidad de poder usar servicios y productos financieros disponibles en instituciones oficiales o formales. Es decir, tiene en cuenta los aspectos relacionados a requisitos, proximidad física (puntos de acceso) y la asequibilidad” (Pérez & Titelman, 2018).

**Acreeedores bancarios:** Son aquellas personas jurídicas que otorgan préstamos a los deudores de acuerdo a las normas vigentes y lo dispuesto por la Superintendencia de Banca y Seguros.

**Banca por Internet:** “La incorporación de Internet a la actividad bancaria ha supuesto una revolución en la prestación de servicios bancarios, pudiendo llegar a alterar la ventaja competitiva tradicional basada en la existencia de una amplia red de oficinas” (Larrán & Muriel, 2007, p. 146).

**Calidad de servicio financiero:** “Se especifica en términos de las características del acceso y el uso (calidad y efectividad). Esto incluye una variedad de temas, como la adaptabilidad del producto a las necesidades del cliente, la variedad de los servicios financieros, la regulación y la supervisión de los productos, y la regulación y la protección del consumidor, entre otros” (Pérez & Titelman, 2018).

**Crédito bancario (Criptomonedas):** “La moneda virtual, desde una perspectiva legal, no es dinero ni moneda, sino que es una representación digital de valor no emitida por un Banco central, institución de crédito o institución de dinero electrónico, que en algunas circunstancias pueden utilizarse como alternativa al dinero” (Orueta et al., 2017, p. 226).

**Crédito moderno con tecnologías:** “Han permitido desarrollar sistemas de pago adecuados a las nuevas tecnologías, creando para ello las criptomonedas. Su origen proviene del movimiento Cypherpunk, iniciado en la década de los 80, que aboga por el uso extendido de la criptografía como herramienta de cambio social y político” (Orueta et al., 2017, p. 226).

**Créditos a microempresas:** “Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es no mayor a S/. 20,000 en los últimos seis (6) meses” (SBS, 2017, p. 47).

**Créditos a pequeñas empresas:** “Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es superior a S/. 20,000 pero no mayor a S/. 300,000 en los últimos seis (6) meses” (SBS, 2017, p. 47).

**Créditos Bancarios:** En los créditos bancarios “Las empresas se comportan como deudores y los bancos como acreedores. Intermediación financiera pura. En los créditos comerciales las empresas se comportan en algunos casos como deudores (cuentas por pagar) y en otras como acreedores (cuentas por cobrar). En algunos casos una empresa intermedia recursos financieros y otorga habilitaciones a otras empresas para la realización de sus operaciones. En este caso, la empresa que realiza las habilitaciones se convierte en acreedor en una corriente de intermediación extendida” (Cortez, 2015, p. 72).

**Deudores bancarios:** Son aquellas personas naturales o jurídica que se consideran deudores de los bancos o instituciones financieras donde han solicitado sus préstamos bancarios.

**Inclusión Financiera:** Se define la inclusión financiera “Como el acceso a y uso de servicios financieros de calidad por parte de todos los segmentos de la población. Es importante destacar que, en esta definición, el público objetivo abarca a toda la población adulta, pues los niveles de exclusión financiera observados en el Perú no se limitan a la población marginada o en situación de pobreza. Además, se asume que la capacidad financiera de la demanda, la protección al consumidor y el entorno regulatorio, entre otros, antes que ser parte de la definición de inclusión financiera, son más bien factores que afectan la inclusión financiera” (Sotomayor et al., 2018, p. 3).

**Innovación financiera:** “Debería conceptualizarse como un bien público en un sentido más amplio, lejos de la definición tradicional basada en la no rivalidad y la

no exclusión. Es decir, una vez suministrado el bien de que se trate, las posibilidades de consumo del individuo no dependerían de lo consumido por otros, como es el caso de los bienes privados, cuya naturaleza viene definida por las probabilidades de que la disponibilidad disminuya y el consumo se vea limitado” (Pérez & Titelman, 2018, p. 72).

**Mediana empresa:** “Es aquella que tiene más de cien trabajadores. Sus ventas anuales son superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 Unidades Impositivas Tributarias” (Sunat, 2022, p. 1).

**Microempresa:** “Es aquella que tiene de uno hasta diez trabajadores inclusive. Sus ventas anuales son hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias” (Sunat, 2022, p. 1).

**Pequeña empresa:** “Es aquella que tiene de uno hasta cien trabajadores inclusive. Sus ventas anuales son superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias<sup>2</sup> (Sunat, 2022, p. 1).

**Satisfacción empresarial:** Es la satisfacción plena que siente el empresario por haber recibido algo que amerita el goce pleno y la satisfacción por dicho evento u acto jurídico realizado de acuerdo a las normas vigentes.

**Sistema bancario tradicional:** son aquellas “Transacciones que se realizan cuando son confirmadas, aseguradas y ejecutadas por los bancos, por lo que los usuarios dependen de los sistemas y controles de la autoridad central, y de los sistemas y controles del banco utilizado por el cliente. Sin embargo, con las criptomonedas no es necesaria una certificación de las transacciones por parte de los intermediarios” (Orueta et al., 2017, p. 226).

**Sistema Financiero:** El sistema financiero nacional “Lo constituyen las empresas debidamente autorizadas por los organismos correspondientes, como la SBS. Las empresas del sistema financiero nacional operan como intermediarios

financieros<sup>14</sup>; es decir, reciben dinero de las personas y empresas (agentes superavitarios) y lo ofertan a aquellas personas y empresas que los necesitan (agentes deficitarios)” (SBS, 2017, p. 43).

**Uso financiero:** El uso se refiere “A la utilización efectiva de los productos financieros, en cuanto a regularidad y frecuencia, así como también al objetivo con el que se usa el sistema financiero” (Pérez & Titelman, 2018).

## **2.4. Formulación de hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis general**

#### *Hipótesis Alternativa*

Es directa y significativa la relación de la inclusión financiera con el crédito bancario de pequeños negocios comerciales de la ciudad de Huancavelica 2022.

#### *Hipótesis Nula*

No es directa y significativa la relación de la inclusión financiera con el crédito bancario de pequeños negocios comerciales de la ciudad de Huancavelica, 2022.

#### **2.4.2. Hipótesis específicas**

- a) Es directa y significativa la relación del acceso financiero con los deudores bancarios de pequeños negocios comerciales de la ciudad de Huancavelica, 2022.
- b) Es directa y significativa la relación del uso financiero con los acreedores bancarios de pequeños negocios comerciales de la ciudad de Huancavelica, 2022.
- c) Es directa y significativa la relación de la calidad del servicio financiero con la satisfacción empresarial de los deudores bancarios de pequeños negocios comerciales de la ciudad de Huancavelica, 2022.

## **2.5. Identificación de variables**

### **Inclusión Financiera**

“Es el acceso a y uso de servicios financieros de calidad por parte de todos los segmentos de la población. Es importante destacar que, en esta definición, el público objetivo abarca a toda la población adulta, pues los niveles de exclusión financiera observados en el Perú no se limitan a la población marginada o en situación de pobreza. Además, se asume que la capacidad financiera de la demanda, la protección al consumidor y el entorno regulatorio, entre otros, antes que ser parte de la definición de inclusión financiera, son más bien factores que afectan la inclusión financiera” (Sotomayor et al., 2018, p. 3).

### **Crédito Bancario**

“Las empresas se comportan como deudores y los bancos como acreedores. Intermediación financiera pura. En los créditos comerciales las empresas se comportan en algunos casos como deudores (cuentas por pagar) y en otras como acreedores (cuentas por cobrar). En algunos casos una empresa intermedia recursos financieros y otorga habilitaciones a otras empresas para la realización de sus operaciones. En este caso, la empresa que realiza las habilitaciones se convierte en acreedor en una corriente de intermediación extendida” (Cortez, 2015, p. 72).

## 2.6. Definición operativa de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL/OPERATIVA	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA VALORATIVA
<b>INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<p>Se define la inclusión financiera “Como el acceso a y uso de servicios financieros de calidad por parte de todos los segmentos de la población. Es importante destacar que, en esta definición, el público objetivo abarca a toda la población adulta, pues los niveles de exclusión financiera observados en el Perú no se limitan a la población marginada o en situación de pobreza. Además, se asume que la capacidad financiera de la demanda, la protección al consumidor y el entorno regulatorio, entre otros, antes que ser parte de la definición de inclusión financiera, son más bien factores que afectan la inclusión financiera” (Sotomayor et al., 2018, p. 3).</p> <p>Se investigó las dos dimensiones: medios publicitarios y texto publicitario.</p>	<b>ACCESO FINANCIERO</b>	<p>Accede a los préstamos Facilita la proximidad física Permite la asequibilidad financiera Permite la apertura de cuentas Convienen los servicios ofrecidos</p>	<p>1.-Nunca 2.-Casi Nunca 3.-A Veces 4.-Casi Siempre 5.- Siempre</p>
		<b>USO FINANCIERO</b>	<p>Considera la regularidad del uso Considera la frecuencia del uso Determina los porcentajes de depósitos Calcula las cuentas por empresario Analiza su rentabilidad financiera</p>	
		<b>CALIDAD DEL SERVICIO FINANCIERO</b>	<p>Cuenta con tecnología adecuada Ofrece servicios de calidad Satisface la necesidad del cliente Brinda atención personalizada Brinda información satisfactoria Cuenta con personal eficiente</p>	

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL/OPERATIVA	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA VALORATIVA
<p align="center"><b>CRÉDITO BANCARIO</b></p>	<p>En los créditos bancarios “Las empresas se comportan como deudores y los bancos como acreedores.</p> <p align="center">Intermediación financiera pura. En los créditos comerciales las empresas se comportan en algunos casos como deudores (cuentas por pagar) y en otras como acreedores (cuentas por cobrar). En algunos casos una empresa intermedia recursos financieros y otorga habilitaciones a otras empresas para la realización de sus operaciones. En este caso, la empresa que realiza las habilitaciones se convierte en acreedor en una corriente de intermediación extendida” (Cortez,2015, p. 72).</p> <p>Se investigó las dos dimensiones: Satisfacción del cliente y la calidad del servicio.</p>	<p align="center"><b>DEUDORES BANCARIOS</b></p>	<p>Cuenta con capital de trabajo suficiente Tiene confianza en el crédito recibido Ofrecen bajos intereses Ofrecen créditos a sola firma Existe mucho papeleo y trámite Financia sus productos requeridos Exige demasiada garantía Cuenta con banca por internet</p>	<p>1.-Nunca 2.-Casi Nunca 3.-A Veces 4.-Casi Siempre 5.- Siempre</p>
		<p align="center"><b>ACREEDORES BANCARIOS</b></p>	<p>Evalúan el acceso al crédito Ofrecen confianza a sus deudores Cuentan con personal proactivo Cuenta con infraestructura adecuada Facilita los puntos de acceso Existe un control de deudas personalizado Existe demasiada morosidad Ofrece servicios de outsourcing</p>	
		<p align="center"><b>SATISFACCIÓN EMPRESARIAL</b></p>	<p>Genera rentabilidad Permite invertir en activos fijos Utiliza tecnología moderna Permite el crecimiento de su negocio Permite la satisfacción de sus trabajadores Permite cubrir sus demandas de productos</p>	

## **CAPITULO III**

### **MATERIALES Y MÉTODOS**

#### **3.1. Tipo de investigación**

La investigación aplicada según la Fundación de investigación y Desarrollo de La Universidad Simón Bolívar (Funindes) La define como “Una actividad que tiene por finalidad la búsqueda y consolidación del saber, y la aplicación de los conocimientos para el enriquecimiento del acervo cultural y científico, así como la producción de tecnología al servicio del desarrollo integral del país” (Como se citó en Valarino et al., 2015, p. 67).

Por lo que, la investigación que se realizó fue de tipo aplicado.

#### **3.2. Nivel de investigación**

El alcance del nivel de nuestro trabajo de investigación es de ‘Nivel Correlacional’ sustentado por Hernández & Mendoza que refieren que “Los estudios correlacionales son investigaciones que pretenden asociar conceptos, fenómenos, hechos o variables. Miden las variables y su relación en términos estadísticos” (2018, p. 109).

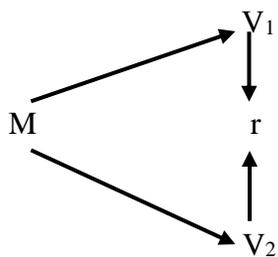
### 3.3. Métodos de investigación

El método que se utilizó en nuestro trabajo de investigación fue considerando a Vera et al. (2018) que refiere que “La Investigación científica es el procedimiento de crear conocimiento sobre los objetos materiales existentes en el universo. Investigación científica: Procedimiento para descubrir la realidad que se encuentra bajo apariencias observacionales - fenómenos - usando el método científico”. Además, refiere que “el ‘método científico’ es la manera de crear conocimiento por secuencia de experiencias e ideas”. En ese sentido se utilizó á como método general de investigación el método científico complementado con los métodos específicos inductivo-deductivo y de análisis-síntesis.

### 3.4. Diseño de investigación

“El diseño de la investigación sirve de soporte al investigador en el proceso de planificación del trabajo que se requiere abordar en la perspectiva del conocimiento científico” (Vera et al., 2018, p. 19).

El esquema del diseño correlacional está representado mediante el siguiente esquema:



Donde:

Variable 1 = Crédito Bancario

Variable 2 = Inclusión Financiera

m = Muestra determinada

r = Relación entre Variables

### **3.5. Población, muestra y muestreo**

Una vez que se definió cuál fue la unidad de muestreo/análisis, “Se procede a delimitar la población que va a ser estudiada y sobre la cual se pretende generalizar los Población o universo Conjunto de resultados. Así, una una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (Lepkowski, 2008b como se citó en Hernández et al., 2014, p. 174).

La población de nuestra investigación comprendió a los pequeños negocios comerciales ubicados en el cercado de la ciudad de Huancavelica.

“La muestra es un subgrupo de la población de interés Muestra Subgrupo del universo o sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano población del cual se recolectan los con precisión, además de que debe ser representativo de la población. El investigador datos y que debe ser representativo de ésta. Pretende que los resultados encontrados en la muestra se generalicen o extrapolen a la población” (Hernández et al., 2014, p. 173).

La muestra intencionada determinada entre el asesor y los tesisistas de la presente investigación, comprendió a 70 pequeños negocios comerciales de la ciudad de Huancavelica. Las reglas de inclusión fueron que aquellos negocios comerciales formales, que alguna vez solicitaron un préstamo bancario. Las reglas de exclusión fueron de que no se consideraron a los negocios informales de la ciudad de Huancavelica. También, la investigación estuvo sujeta a la aceptación y la disponibilidad de los pequeños empresarios y/o los dueños de los pequeños negocios comerciales que accedieron a la aplicación del instrumento de investigación.

### **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Según refiere el autor Vara las “Técnicas más populares son el cuestionario estructurado, las escalas o pruebas estandarizadas, las guías de observación estructuradas y las guías de registro estructurado” (Vara, 2015, p. 208).

La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento aplicado a la unidad del análisis fue el cuestionario, sometido a la validez del juicio de expertos y la confiabilidad determinada por el Alfa de Cronbach ( $V_1= 0.890$  y  $V_2= 0.797$ ).

### **3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

“Técnicas de análisis son: Tablas de frecuencia, Figura de barras, promedios y porcentajes” (Vara, 2015, p. 209). Las técnicas de procesamiento y análisis de datos comprendieron a las tablas y figuras redactadas y anotadas considerando el estilo APA vigente, las cuales fueron sometidas a su análisis e interpretación en base a los resultados de la investigación obtenidos.

### **3.8. Descripción de la prueba de hipótesis**

La descripción de la prueba de hipótesis consistió en utilizar un programa estadístico para su contraste mediante el estadístico Rho de Spearman. Fue para probar la correlación de las variables y las dimensiones.

## **CAPÍTULO IV**

### **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

El presente trabajo de investigación acerca de la inclusión financiera y crédito bancario a pequeños negocios comerciales de la ciudad de Huancavelica, 2022; donde se procedió a recopilar la base de datos de las puntuaciones consignadas de acuerdo a las variables de estudio inclusión financiera y crédito bancario, lo cual estas fueron medidas mediante un cuestionario utilizando la escala de Likert, Siempre, Casi siempre, Indeciso, A veces, Nunca; el trabajo de campo fue procesado mediante un programa estadístico cuyo procesamiento se presentó a través de las técnicas de la estadística descriptiva (tablas y figuras con frecuencia simple).

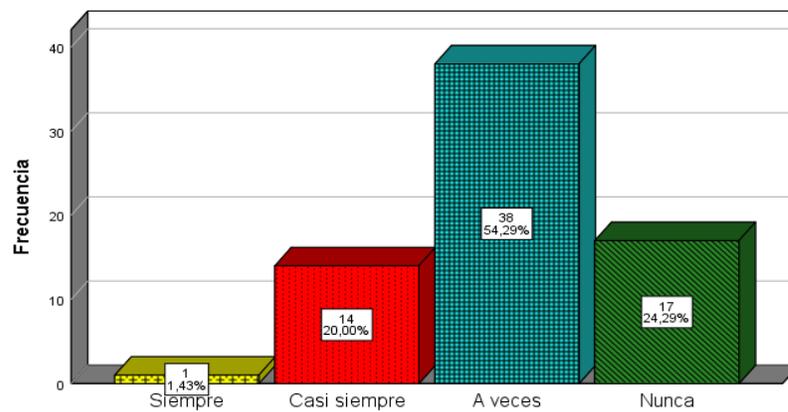
Finalmente, es importante precisar que para tener la validez del instrumento se procedió a realizarla mediante la ficha de validez por expertos y para determinar la fiabilidad del instrumento se realizó mediante el Alfa de Cronbach. Para los cálculos de los resultados, se utilizó el programa estadístico IBM SPSS Versión 27. Con lo cual se contrastó el planteamiento de las hipótesis mediante el estadístico Rho de Spearman. La tesis presentada en su redacción estuvo orientada por las normas del estilo APA séptima edición y acorde al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica.

#### 4.1. Resultado de inclusión financiera

*Tabla 1. Accede a los préstamos que ofrecen los bancos o cajas municipales.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	1,2	1,4	1,4
	Casi siempre	14	17,3	20,0	21,4
	A veces	38	46,9	54,3	75,7
	Nunca	17	21,0	24,3	100,0
	Total	70	86,4	100,0	
Perdidos	Sistema	11	13,6		
Total		81	100,0		

*Figura 1. Accede a los préstamos que ofrecen los bancos o cajas municipales.*

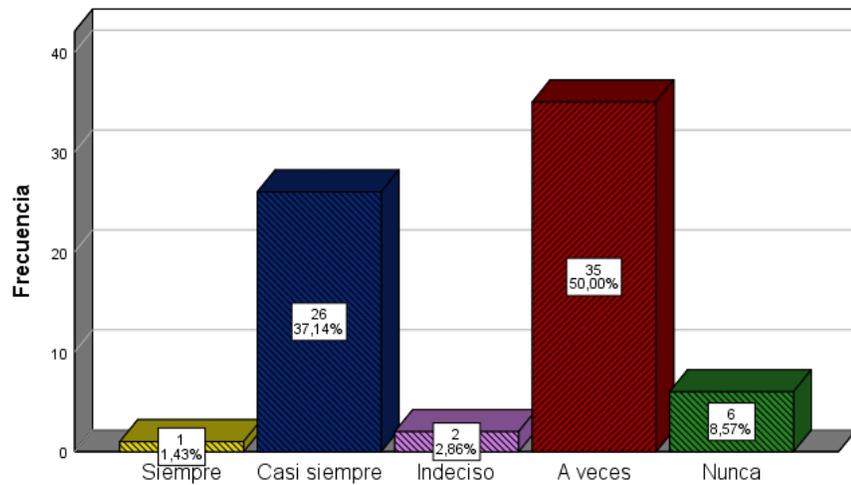


**En la tabla y figura 1:** Acceden a los préstamos que ofrecen los bancos o cajas municipales de acuerdo al cuestionario aplicado; siempre el 1.43 % (1), casi siempre el 20.0 % (14), a veces el 54.29% (38) y nunca el 24.29% (17).

**Tabla 2. Le facilita acceder a un préstamo.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	1,2	1,4	1,4
	Casi siempre	26	32,1	37,1	38,6
	Indeciso	2	2,5	2,9	41,4
	A veces	35	43,2	50,0	91,4
	Nunca	6	7,4	8,6	100,0
	Total	70	86,4	100,0	
Perdidos	Sistema	11	13,6		
Total		81	100,0		

**Figura 2. Le facilita acceder a un préstamo.**

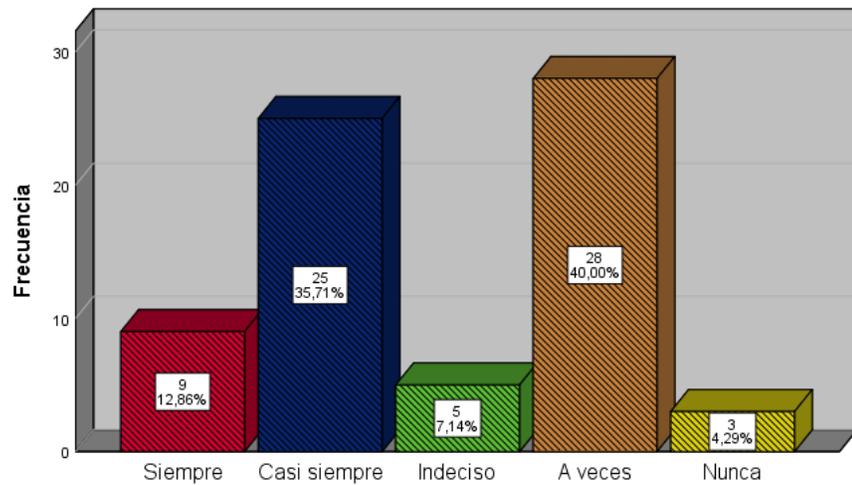


**En la tabla y figura 2:** Facilitan acceder a un préstamo de una institución financiera que está cerca de su negocio; de acuerdo al cuestionario aplicado, siempre el 1.43%(1), casi siempre el 37.14%(26), indeciso el 2.86%(2), a veces el 50%(35) y nunca el 8.57%(6).

**Tabla 3. Consigue el préstamo solicitado.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	9	11,1	12,9	12,9
	Casi siempre	25	30,9	35,7	48,6
	Indeciso	5	6,2	7,1	55,7
	A veces	28	34,6	40,0	95,7
	Nunca	3	3,7	4,3	100,0
	Total	70	86,4	100,0	
Perdidos	Sistema	11	13,6		
Total		81	100,0		

**Figura 3. Consigue el préstamo solicitado.**

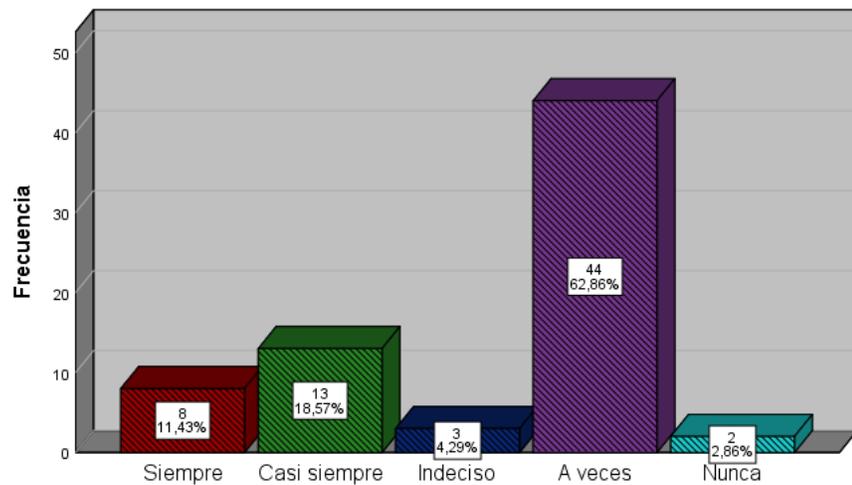


**En la tabla y figura 3:** Consigue el préstamo solicitado de la entidad financiera de su elección, de acuerdo al cuestionario aplicado; siempre el 12.86%(9), casi siempre 35.71%(25), indeciso el 7.14%(5), a veces el 40%(28) y nunca el 4.29%(3).

**Tabla 4. En la entidad elegida.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	8	9,9	11,4	11,4
	Casi siempre	13	16,0	18,6	30,0
	Indeciso	3	3,7	4,3	34,3
	A veces	44	54,3	62,9	97,1
	Nunca	2	2,5	2,9	100,0
	Total	70	86,4	100,0	
Perdidos	Sistema	11	13,6		
Total		81	100,0		

**Figura 4. Trabajan con honestidad en sus oficinas.**

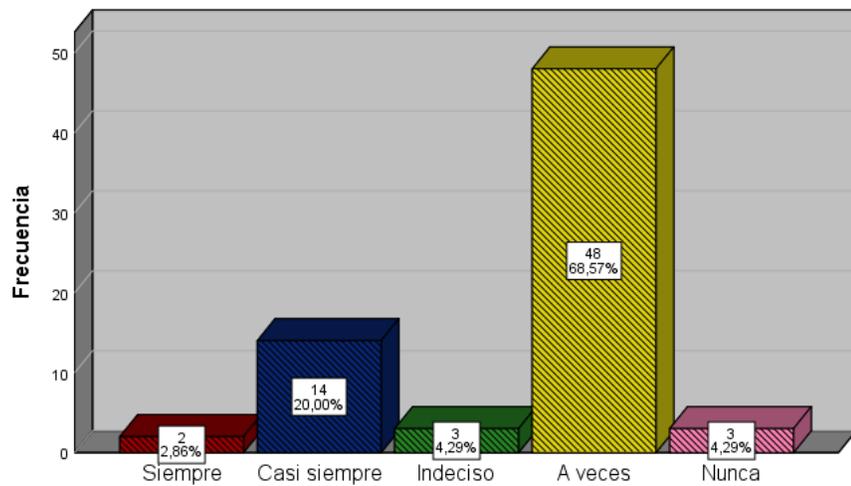


**En la tabla y figura 4:** la entidad elegida donde solicita el préstamo le apertura su cuenta corriente o de ahorros, de acuerdo a la encuesta aplicada; siempre el 11.43%(8), casi siempre el 18.57%(13), indeciso el 4.29%(3), a veces el 62.86%(44) y nunca 2.86%(2).

**Tabla 5. Le conviene los servicios.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	2,5	2,9	2,9
	Casi siempre	14	17,3	20,0	22,9
	Indeciso	3	3,7	4,3	27,1
	A veces	48	59,3	68,6	95,7
	Nunca	3	3,7	4,3	100,0
	Total	70	86,4	100,0	
Perdidos	Sistema	11	13,6		
Total		81	100,0		

**Figura 5. Le conviene los servicios.**

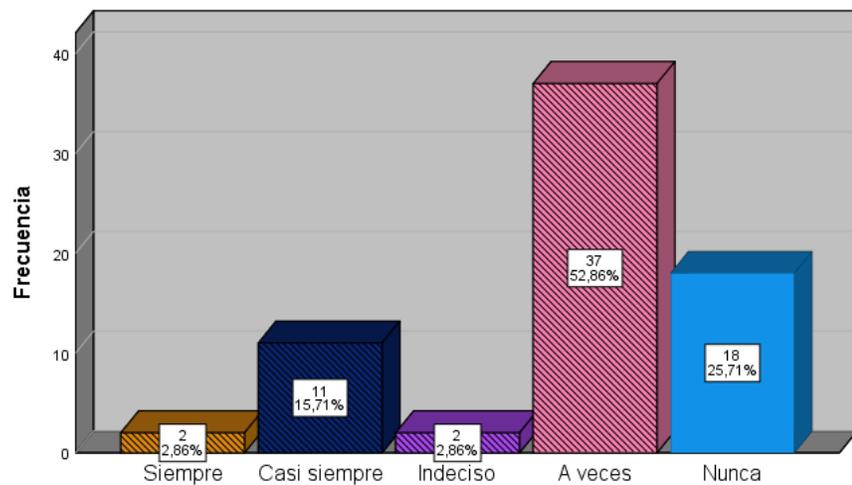


**En la tabla y figura 5:** conviene los servicios ofrecidos por la entidad financiera de su preferencia, de acuerdo al cuestionario aplicado; siempre el 2.86%(2), casi siempre el 20%(14), indeciso el 4.29%(3), a veces el 68.57%(48) y nunca el 4.29%(3).

**Tabla 6. Solicita préstamo financiero con regularidad.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	2,5	2,9	2,9
	Casi siempre	11	13,6	15,7	18,6
	Indeciso	2	2,5	2,9	21,4
	A veces	37	45,7	52,9	74,3
	Nunca	18	22,2	25,7	100,0
	Total	70	86,4	100,0	
Perdidos	Sistema	11	13,6		
Total		81	100,0		

**Figura 6. Solicita préstamo financiero con regularidad.**

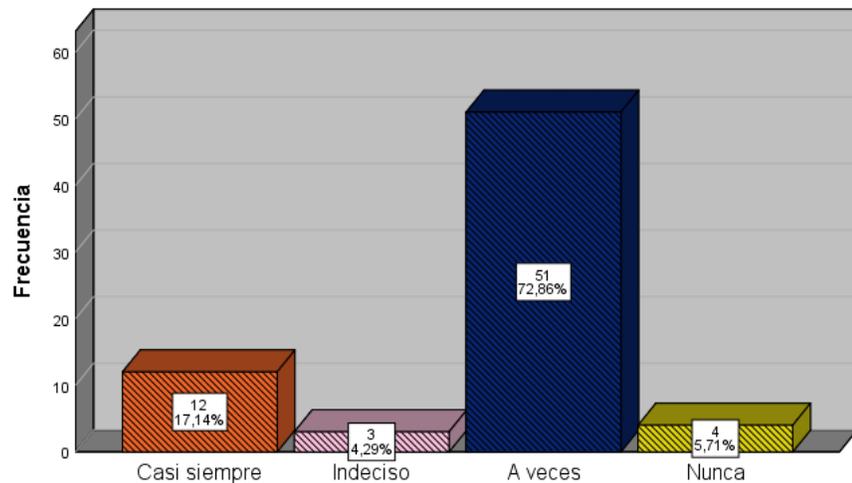


**En la tabla y figura 6:** Solicita préstamo con regularidad a los bancos de su elección, de acuerdo al cuestionario aplicado; siempre el 2.86%(2), casi siempre el 15.21%(11), indeciso el 2.86%(2), a veces el 52.86%(37) y nunca el 25.71%(18).

**Tabla 7. Solicita préstamo financiero regularmente.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	12	14,8	17,1	17,1
	Indeciso	3	3,7	4,3	21,4
	A veces	51	63,0	72,9	94,3
	Nunca	4	4,9	5,7	100,0
	Total	70	86,4	100,0	
Perdidos	Sistema	11	13,6		
Total		81	100,0		

**Figura 7. Solicita préstamo financiero regularmente.**

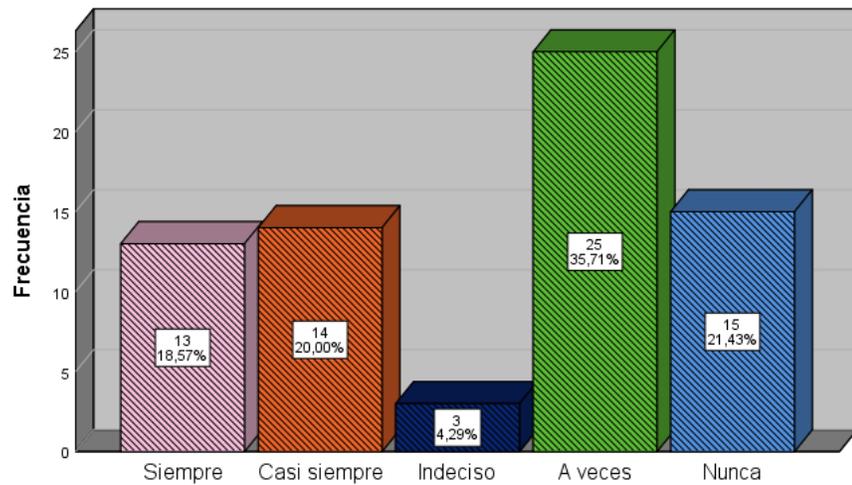


**En la tabla y figura 7:** Usted solicita préstamo financiero regularmente a cajas municipales de su elección, de acuerdo al cuestionario aplicado; casi siempre el 17.14%(12), indeciso el 4.29%(3), a veces el 72.86%(51) y nunca el 5.71%(4).

**Tabla 8. Al recibir su préstamo.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	13	16,0	18,6	18,6
	Casi siempre	14	17,3	20,0	38,6
	Indeciso	3	3,7	4,3	42,9
	A veces	25	30,9	35,7	78,6
	Nunca	15	18,5	21,4	100,0
	Total	70	86,4	100,0	
Perdidos	Sistema	11	13,6		
Total		81	100,0		

**Figura 8. Al recibir su préstamo.**

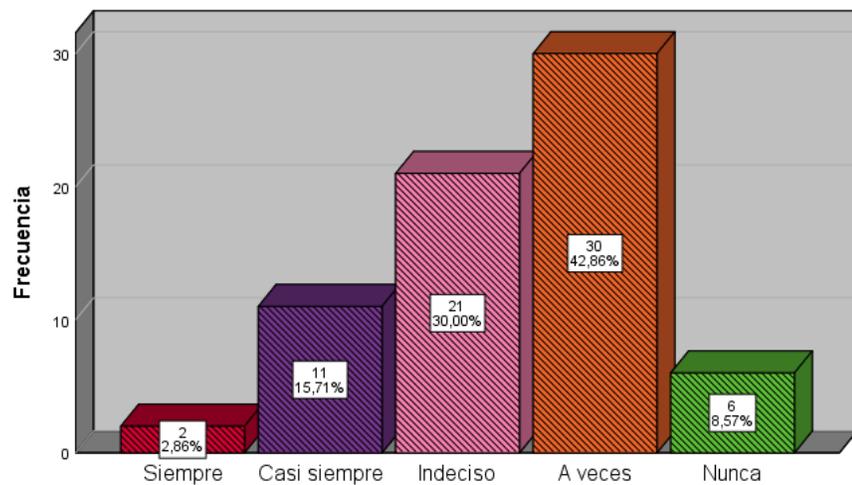


**En la tabla y figura 8:** Al recibir su préstamo financiero distribuye los montos para cada cuenta de cada negocio, de acuerdo al cuestionario aplicado; siempre el 18.57%(13), casi siempre el 20%(14), indeciso el 4.29%(3), a veces el 35.71%(25) y nunca el 21.43%(15).

**Tabla 9. Considera que la Institución financiera elegida.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	2,5	2,9	2,9
	Casi siempre	11	13,6	15,7	18,6
	Indeciso	21	25,9	30,0	48,6
	A veces	30	37,0	42,9	91,4
	Nunca	6	7,4	8,6	100,0
	Total	70	86,4	100,0	
Perdidos	Sistema	11	13,6		
Total		81	100,0		

**Figura 9. Considera que la Institución financiera elegida.**

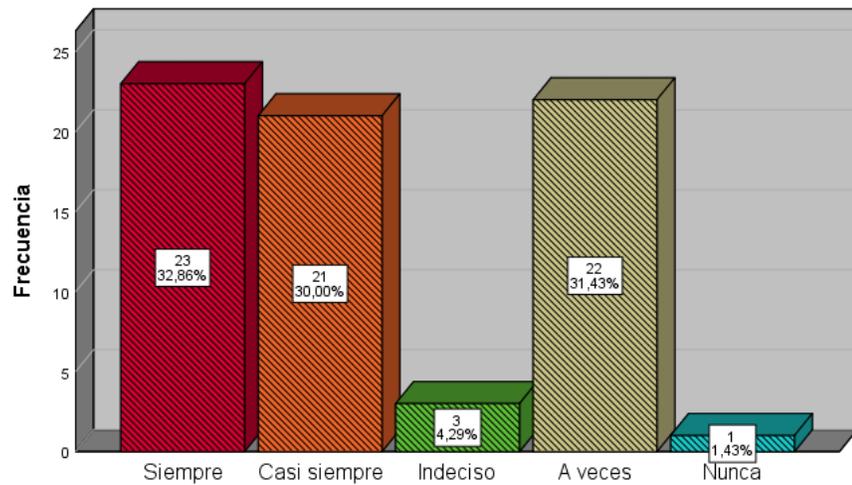


**En la tabla y figura 9:** La institución financiera elegida determina los préstamos para cada cuenta empresarial, de acuerdo a la encuesta aplicada, siempre el 2.86(2), casi siempre el 15.71%(11), indeciso el 30%(21), a veces el 42.86%(30) y nunca el 8.57%(6).

**Tabla 10. Considera que la Institución financiera previo.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	23	28,4	32,9	32,9
	Casi siempre	21	25,9	30,0	62,9
	Indeciso	3	3,7	4,3	67,1
	A veces	22	27,2	31,4	98,6
	Nunca	1	1,2	1,4	100,0
	Total	70	86,4	100,0	
Perdidos	Sistema	11	13,6		
Total		81	100,0		

**Figura 10. Considera que la Institución financiera previo.**

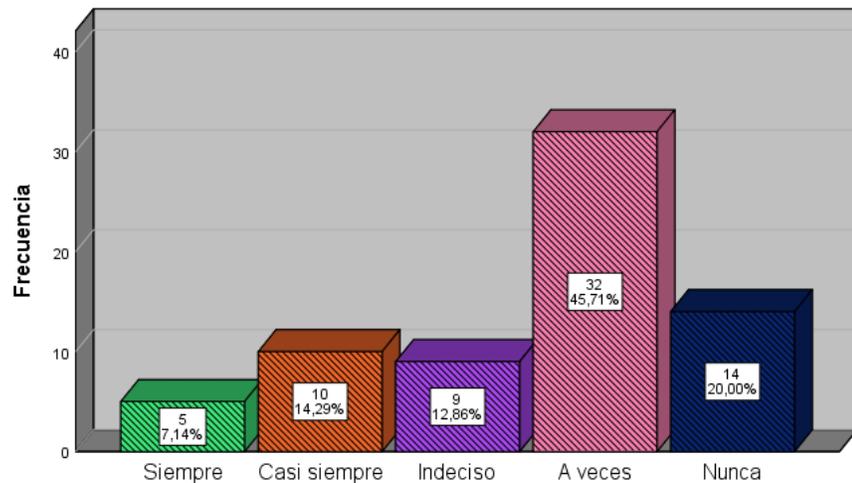


**En la tabla y figura 10:** La institución financiera previo a la aceptación de su préstamo analiza su rentabilidad, de acuerdo al cuestionario aplicado; siempre el 32.86%(23), casi siempre el 30%(21), indeciso el 4.29%(3), a veces el 31.43%(22) y nunca el 1.43%(1).

**Tabla 11. Su préstamo cuenta con tecnología moderna.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	5	6,2	7,1	7,1
	Casi siempre	10	12,3	14,3	21,4
	Indeciso	9	11,1	12,9	34,3
	A veces	32	39,5	45,7	80,0
	Nunca	14	17,3	20,0	100,0
	Total	70	86,4	100,0	
Perdidos	Sistema	11	13,6		
Total		81	100,0		

**Figura 11. Su préstamo cuenta con tecnología moderna.**

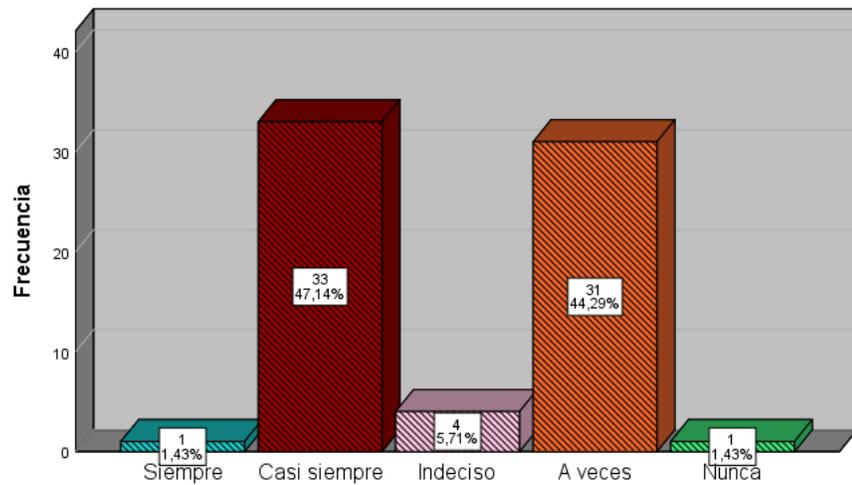


**En la tabla y figura 11:** La institución financiera donde solicita su préstamo cuenta con tecnología moderna, de acuerdo al cuestionario aplicado; siempre el 7.14%(5), casi siempre el 14.29%(10), indeciso el 12.86%(9), a veces el 45.71%(32) y nunca el 20%(14).

**Tabla 12. Su préstamo ofrece servicios de calidad.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	1,2	1,4	1,4
	Casi siempre	33	40,7	47,1	48,6
	Indeciso	4	4,9	5,7	54,3
	A veces	31	38,3	44,3	98,6
	Nunca	1	1,2	1,4	100,0
	Total	70	86,4	100,0	
Perdidos	Sistema	11	13,6		
Total		81	100,0		

**Figura 12. Su préstamo ofrece servicios de calidad.**

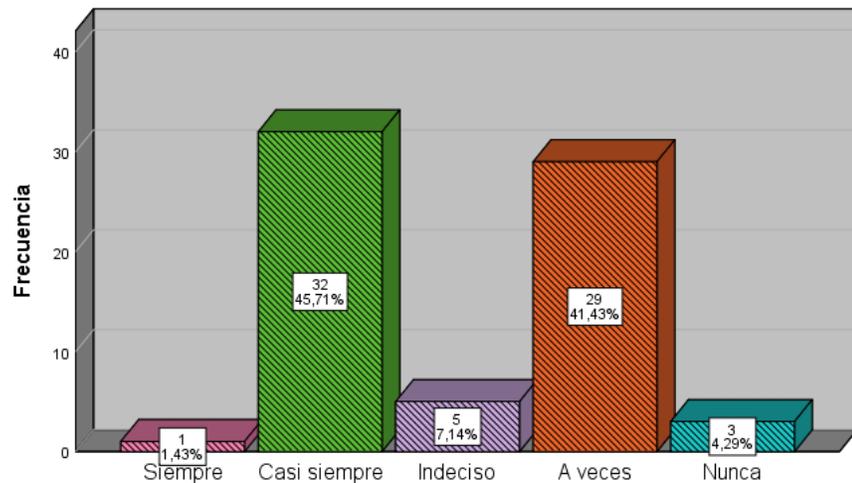


**En la tabla y figura 12:** la institución financiera donde solicita su préstamo ofrece servicios de calidad, de acuerdo al cuestionario aplicado; siempre el 1.43%(1), casi siempre el 47.14%(33), indeciso el 5.71%(4), a veces el 44.29%(31) y nunca el 1.43%(1).

**Tabla 13. Solicita su préstamo satisface sus necesidades**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	1,2	1,4	1,4
	Casi siempre	32	39,5	45,7	47,1
	Indeciso	5	6,2	7,1	54,3
	A veces	29	35,8	41,4	95,7
	Nunca	3	3,7	4,3	100,0
	Total	70	86,4	100,0	
Perdidos	Sistema	11	13,6		
Total		81	100,0		

**Figura 13. Solicita su préstamo satisface sus necesidades**

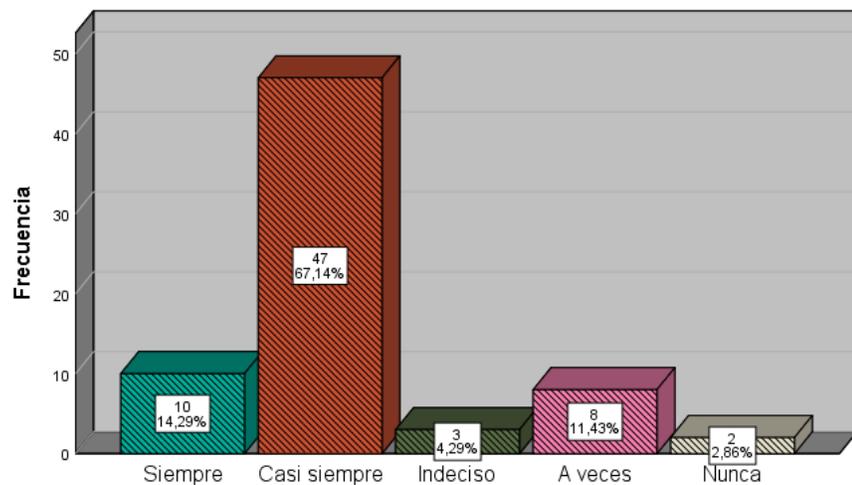


**En la tabla y figura 13:** La institución financiera donde solicita su préstamo satisface sus necesidades, de acuerdo al cuestionario aplicado; siempre el 1.43%(1), casi siempre el 45.71%(32), indeciso el 7.14%(5), a veces el 41.43%(29) y nunca el 4.29%(3).

**Tabla 14. Solicita su préstamo brinda atención personalizada.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	10	12,3	14,3	14,3
	Casi siempre	47	58,0	67,1	81,4
	Indeciso	3	3,7	4,3	85,7
	A veces	8	9,9	11,4	97,1
	Nunca	2	2,5	2,9	100,0
	Total	70	86,4	100,0	
Perdidos	Sistema	11	13,6		
Total		81	100,0		

**Figura 14. Solicita su préstamo brinda atención personalizada.**

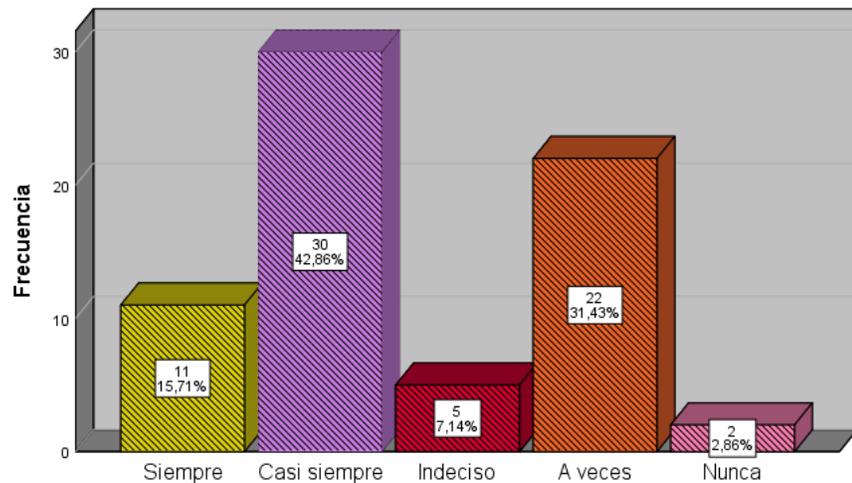


**En la tabla y figura 14:** La institución financiera donde solicita su préstamo brinda atención personalizada, de acuerdo al cuestionario aplicado; siempre el 14.29%(10), casi siempre el 67.14%(47), indeciso el 4.29%(3), a veces el 11.43%(8) y nunca el 2.86%(2).

**Tabla 15. Solicita su préstamo le brinda información satisfactoria.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	11	13,6	15,7	15,7
	Casi siempre	30	37,0	42,9	58,6
	Indeciso	5	6,2	7,1	65,7
	A veces	22	27,2	31,4	97,1
	Nunca	2	2,5	2,9	100,0
	Total	70	86,4	100,0	
Perdidos	Sistema	11	13,6		
Total		81	100,0		

**Figura 15. Solicita su préstamo le brinda información satisfactoria.**



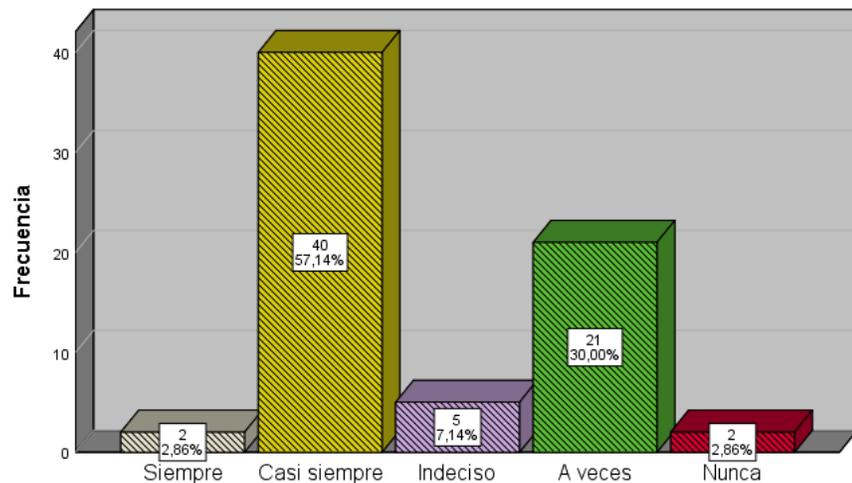
**En la tabla y figura 15:** La institución financiera donde solicita su préstamo le brinda información satisfactoria, de acuerdo al cuestionario aplicado; siempre el 15.71%(11), casi siempre el 42.86%(30), 7.14%(5) , a veces el 31.43%(22) y nunca el 2.86%(2).

## 4.2. Resultados de crédito bancario.

**Tabla 16. Solicita su préstamo cuenta con personal eficiente**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	2,5	2,9	2,9
	Casi siempre	40	49,4	57,1	60,0
	Indeciso	5	6,2	7,1	67,1
	A veces	21	25,9	30,0	97,1
	Nunca	2	2,5	2,9	100,0
	Total	70	86,4	100,0	
Perdidos	Sistema	11	13,6		
Total		81	100,0		

**Figura 16. Solicita su préstamo cuenta con personal eficiente**

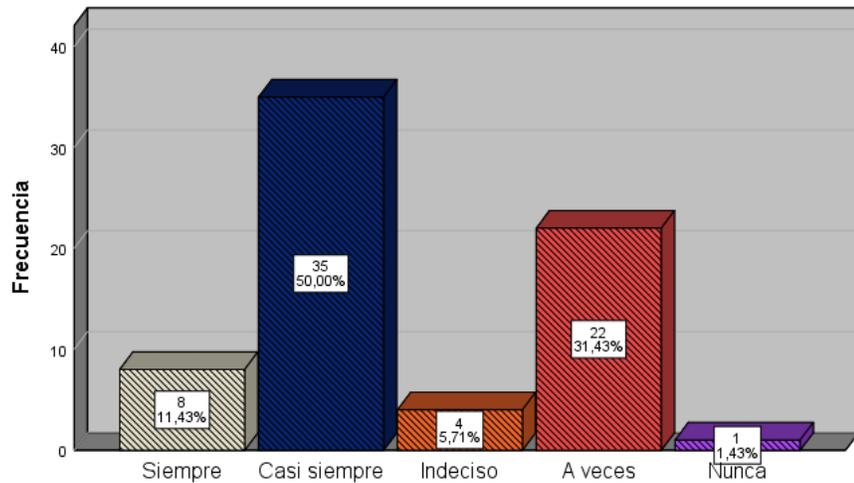


**En la tabla y figura 16:** La institución financiera donde solicita su préstamo cuenta con personal eficiente, de acuerdo al cuestionario aplicado; siempre el 2.86%(2), casi siempre el 57.14%(40), indeciso el 7.14%(5), a veces el 30%(21) y nunca el 2.86%(2).

**Tabla 17. Cuenta con capital de trabajo suficiente**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	8	9,9	11,4	11,4
	Casi siempre	35	43,2	50,0	61,4
	Indeciso	4	4,9	5,7	67,1
	A veces	22	27,2	31,4	98,6
	Nunca	1	1,2	1,4	100,0
	Total	70	86,4	100,0	
Perdidos	Sistema	11	13,6		
Total		81	100,0		

**Figura 17. Cuenta con capital de trabajo suficiente**

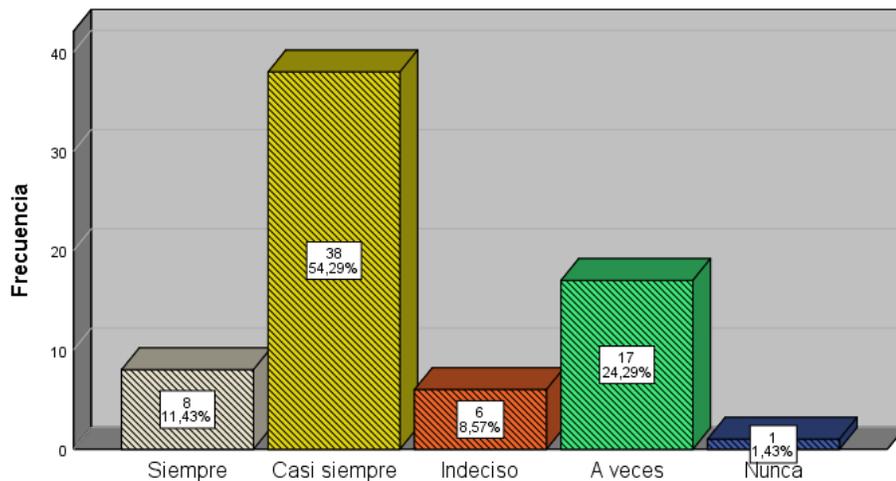


**En la tabla y figura 17:** Su negocio cuenta con capital de trabajo suficiente, de acuerdo al cuestionario aplicado; siempre el 11.43%(8), casi siempre el 50%(35), indeciso el 5.71%(4), a veces el 31.43%(22) y nunca el 1.43%(1).

**Tabla 18. Tiene confianza en el crédito recibido**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	8	9,9	11,4	11,4
	Casi siempre	38	46,9	54,3	65,7
	Indeciso	6	7,4	8,6	74,3
	A veces	17	21,0	24,3	98,6
	Nunca	1	1,2	1,4	100,0
	Total	70	86,4	100,0	
Perdidos	Sistema	11	13,6		
Total		81	100,0		

**Figura 18. Tiene confianza en el crédito recibido**

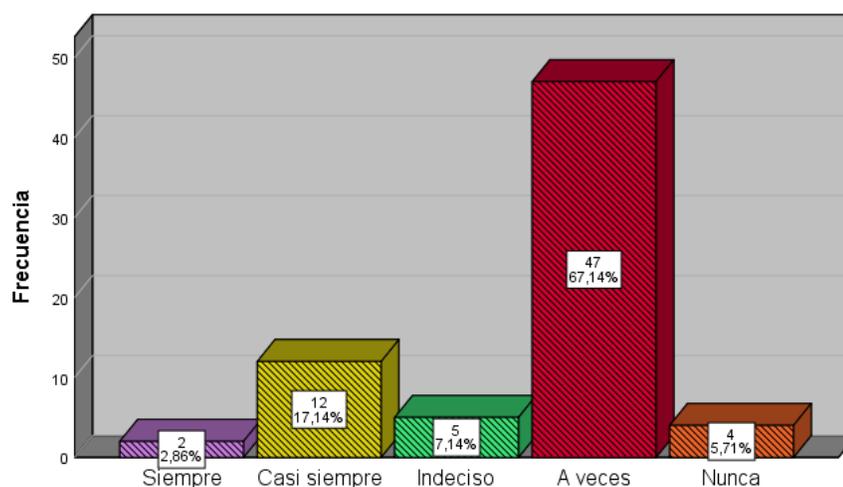


**En la tabla y figura 18:** Como empresario de negocio tiene confianza en el crédito recibido, de acuerdo al cuestionario aplicado; siempre el 11.43(8) , casi siempre el 54.29%, indeciso el 8.57%(6), a veces el 24.29%(17) y nunca el 1.43%(1).

**Tabla 19. Su localidad le ofrecen créditos a bajos intereses.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	2,5	2,9	2,9
	Casi siempre	12	14,8	17,1	20,0
	Indeciso	5	6,2	7,1	27,1
	A veces	47	58,0	67,1	94,3
	Nunca	4	4,9	5,7	100,0
	Total	70	86,4	100,0	
Perdidos	Sistema	11	13,6		
Total		81	100,0		

**Figura 19. Su localidad le ofrecen créditos a bajos intereses.**

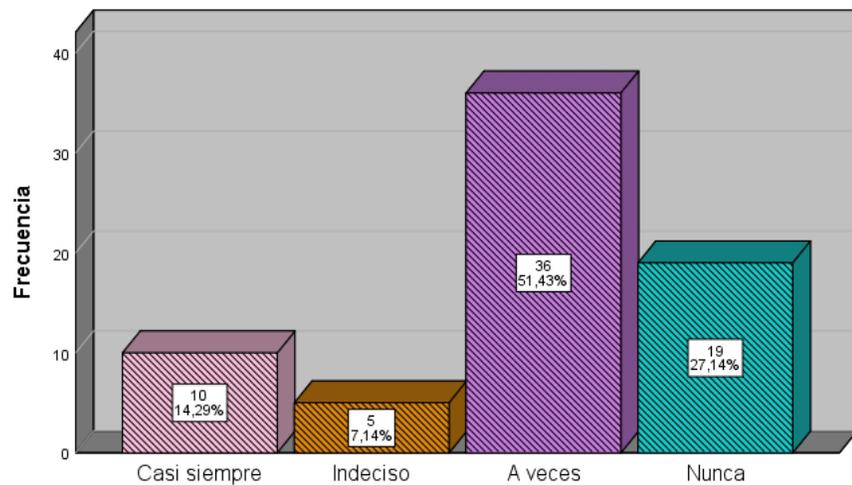


**En la tabla y figura 19:** Las instituciones financieras de su localidad le ofrecen créditos a bajos intereses, de acuerdo al cuestionario aplicado; siempre el 2.86%(2), casi siempre el 17.14%(12), indeciso el 7.14%(5), a veces el 67.14%(47) y nunca el 5.71%(4).

**Tabla 20. Le ofrecen créditos a sola firma.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	10	12,3	14,3	14,3
	Indeciso	5	6,2	7,1	21,4
	A veces	36	44,4	51,4	72,9
	Nunca	19	23,5	27,1	100,0
	Total	70	86,4	100,0	
Perdidos	Sistema	11	13,6		
Total		81	100,0		

**Figura 20. Le ofrecen créditos a sola firma.**

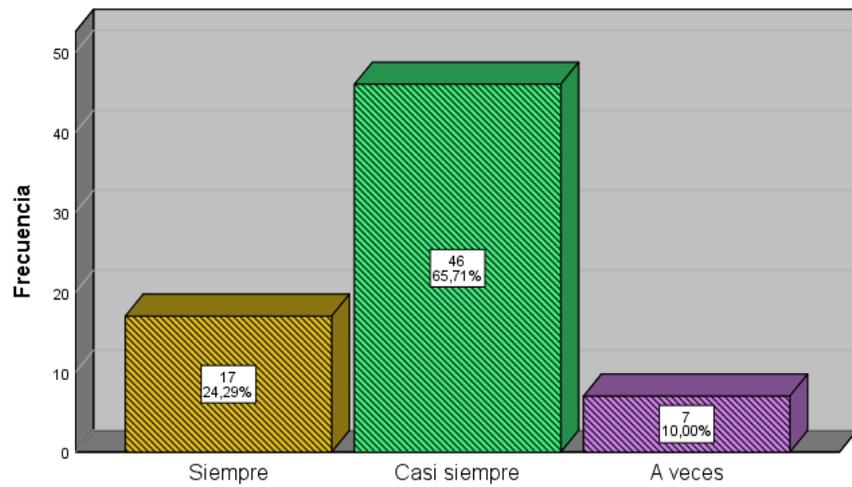


**En la tabla y figura 20:** Las instituciones financieras de su localidad le ofrecen créditos a sola firma, de acuerdo al cuestionario aplicado; casi siempre el 14.29% (10), indeciso el 7.14%(5), a veces el 51.43%(36) y nunca el 27.14%(19).

**Tabla 21. Existe mucho papeleo y tramites**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	17	21,0	24,3	24,3
	Casi siempre	46	56,8	65,7	90,0
	A veces	7	8,6	10,0	100,0
	Total	70	86,4	100,0	
Perdidos	Sistema	11	13,6		
Total		81	100,0		

**Figura 21. Existe mucho papeleo y tramites**

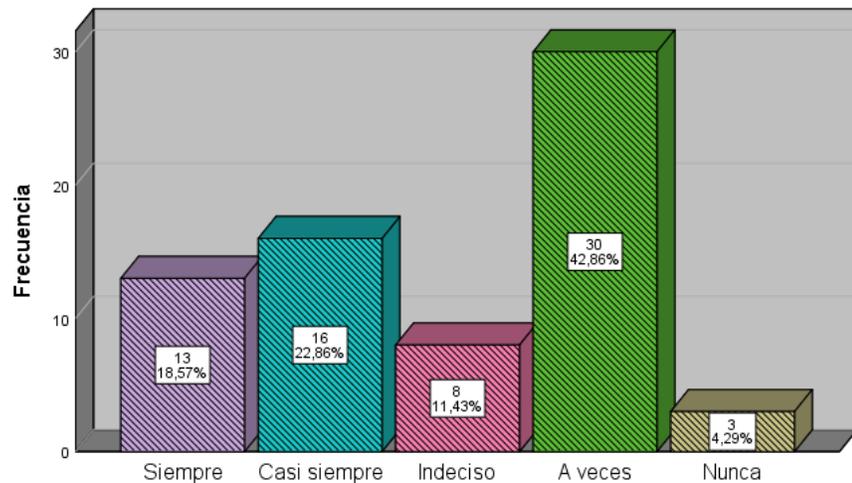


**En la tabla y figura 21:** En las instituciones financieras, existe mucho papeleo y tramites, de acuerdo al cuestionario aplicado; siempre el 24.29%(17), casi siempre el 65.71%(46) y nunca el 10%(7).

**Tabla 22. Finanzan sus productos requeridos.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	13	16,0	18,6	18,6
	Casi siempre	16	19,8	22,9	41,4
	Indeciso	8	9,9	11,4	52,9
	A veces	30	37,0	42,9	95,7
	Nunca	3	3,7	4,3	100,0
	Total	70	86,4	100,0	
Perdidos	Sistema	11	13,6		
Total		81	100,0		

**Figura 22. Finanzan sus productos requeridos.**

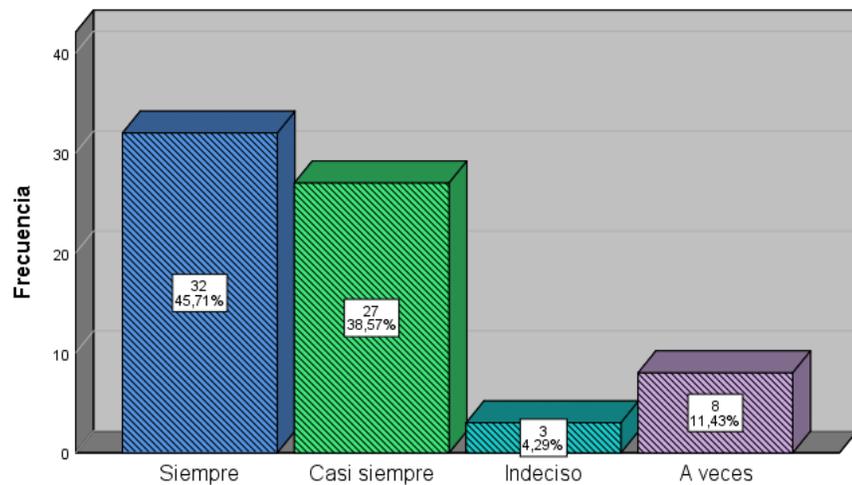


**En la tabla y figura 22:** Las instituciones financieras de su localidad financian sus productos requeridos, de acuerdo al cuestionario aplicado; siempre el 18.57%(13), casi siempre el 22.86%(16), indeciso el 11.43%(8), a veces el 42.86%(30) y nunca el 4.29%(3).

**Tabla 23. Exigen demasiadas garantías.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	32	39,5	45,7	45,7
	Casi siempre	27	33,3	38,6	84,3
	Indeciso	3	3,7	4,3	88,6
	A veces	8	9,9	11,4	100,0
	Total	70	86,4	100,0	
Perdidos	Sistema	11	13,6		
Total		81	100,0		

**Figura 23. Exigen demasiadas garantías.**

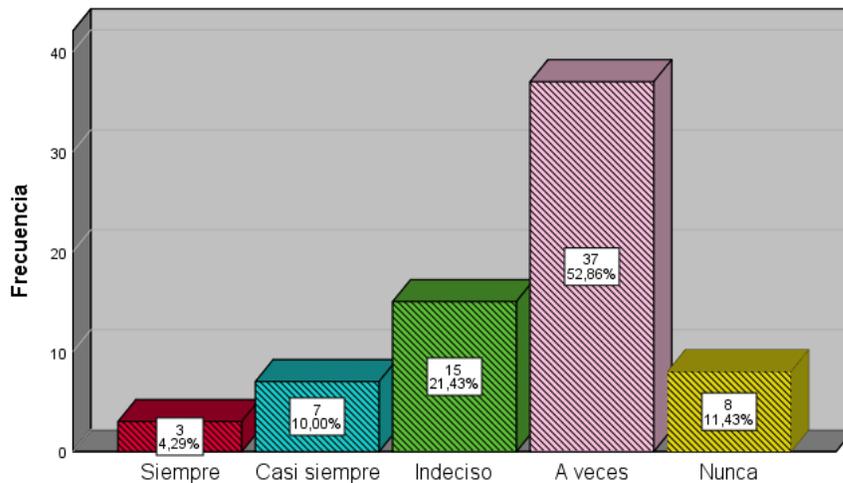


**En la tabla y figura 23:** Las instituciones financieras de su localidad exigen demasiadas garantías, de acuerdo al cuestionario aplicado; siempre el 45.71%(32), casi siempre el 38.57%(27), indeciso el 4.29%(3) y nunca el 11,43%(8).

**Tabla 24. Cuenta con banca por internet**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	3	3,7	4,3	4,3
	Casi siempre	7	8,6	10,0	14,3
	Indeciso	15	18,5	21,4	35,7
	A veces	37	45,7	52,9	88,6
	Nunca	8	9,9	11,4	100,0
	Total	70	86,4	100,0	
Perdidos	Sistema	11	13,6		
Total		81	100,0		

**Figura 24. Cuenta con banca por internet**

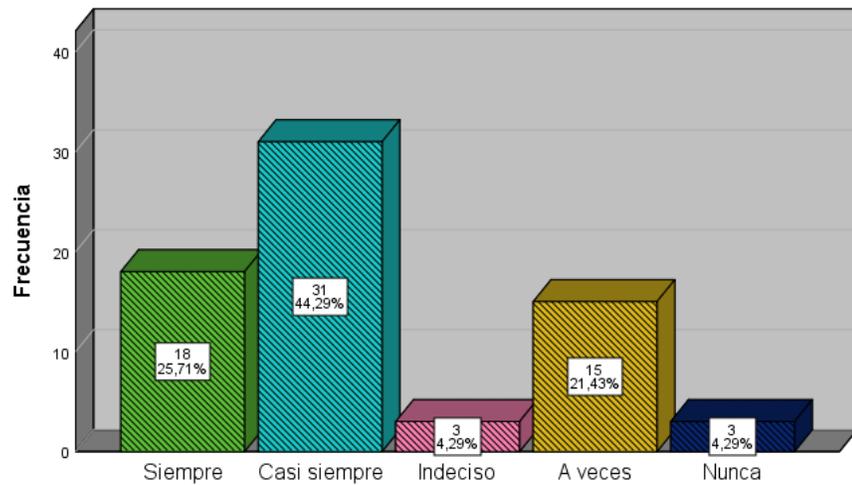


**En la tabla y figura 24:** La institución financiera donde solicita su crédito cuenta con banca por internet, de acuerdo al cuestionario aplicado; siempre el 4.29%(3), casi siempre el 10%(7), indeciso 21.43%(15), a veces el 52.66%(37) y nunca el 11.43%(8).

**Tabla 25. Evalúan el acceso al crédito solicitado**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	18	22,2	25,7	25,7
	Casi siempre	31	38,3	44,3	70,0
	Indeciso	3	3,7	4,3	74,3
	A veces	15	18,5	21,4	95,7
	Nunca	3	3,7	4,3	100,0
	Total	70	86,4	100,0	
Perdidos	Sistema	11	13,6		
Total		81	100,0		

**Figura 25. Evalúan el acceso al crédito solicitado**

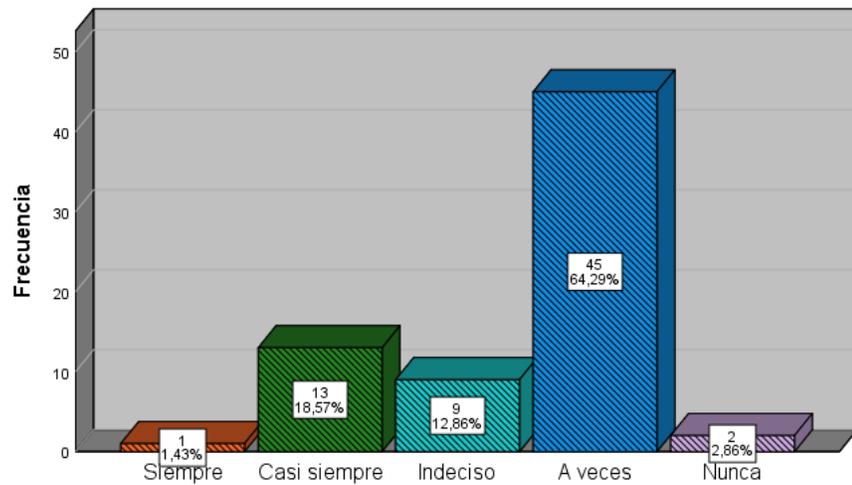


**En la tabla y figura 25:** La institución financiera de su elección, evalúan el acceso al crédito solicitado, de acuerdo al cuestionario aplicado; siempre el 25.71%(18), casi siempre el 44.29%(31), indeciso el 4.29%(3), a veces el 21.43%(15) y nunca el 4.29%(3).

**Tabla 26. Ofrecen confianza a sus deudores**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	1,2	1,4	1,4
	Casi siempre	13	16,0	18,6	20,0
	Indeciso	9	11,1	12,9	32,9
	A veces	45	55,6	64,3	97,1
	Nunca	2	2,5	2,9	100,0
	Total	70	86,4	100,0	
Perdidos	Sistema	11	13,6		
Total		81	100,0		

**Figura 26. Ofrecen confianza a sus deudores**

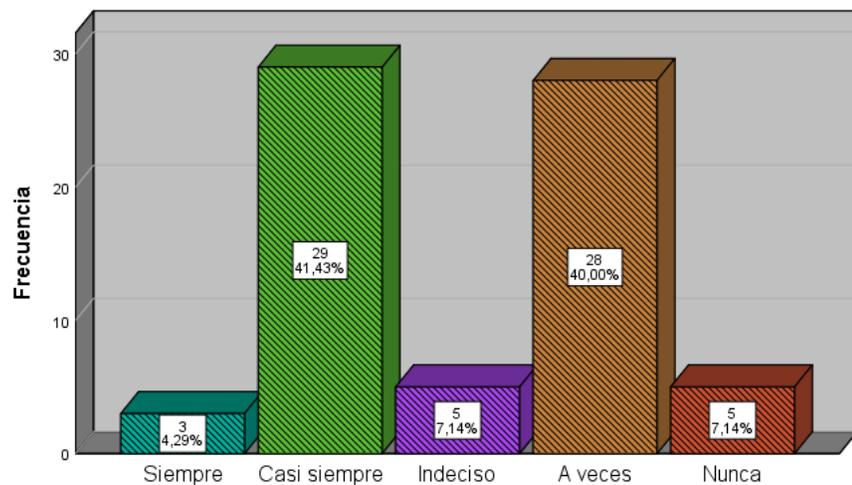


**En la tabla y figura 26:** La institución financiera de su elección, ofrecen confianza a sus deudores, de acuerdo al cuestionario aplicado; siempre el 1.43%(1), casi siempre el 18.57%(13), indeciso el 12.86%(9), a veces el 64.29%(45) y nunca el 2.86%(2).

**Tabla 27. Cuenta con personal proactivo.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	3	3,7	4,3	4,3
	Casi siempre	29	35,8	41,4	45,7
	Indeciso	5	6,2	7,1	52,9
	A veces	28	34,6	40,0	92,9
	Nunca	5	6,2	7,1	100,0
	Total	70	86,4	100,0	
Perdidos	Sistema	11	13,6		
Total		81	100,0		

**Figura 27. Cuenta con personal proactivo.**

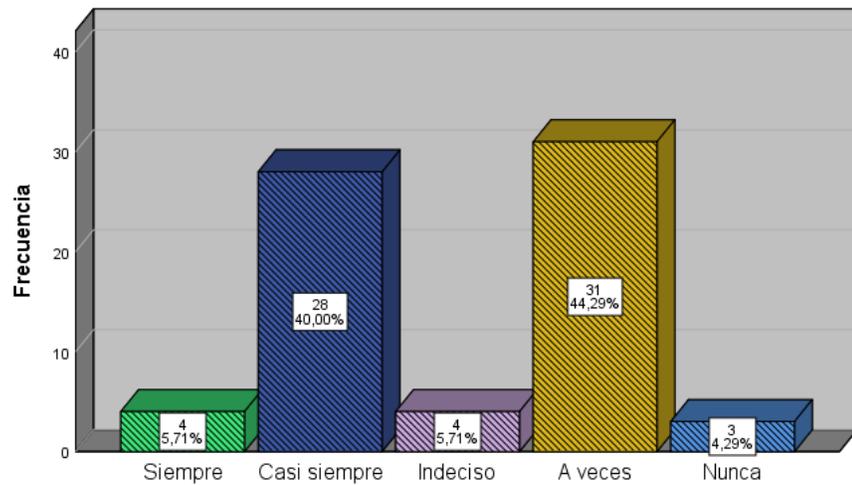


**En la tabla y figura 27:** La institución financiera de su elección cuenta con personal proactivo, de acuerdo al cuestionario aplicado; siempre el 4.29%(3), casi siempre el 41.43%(29), indeciso el 7.14%(5), a veces el 40%(28) y nunca el 7.14%(5).

**Tabla 28. Cuenta con infraestructura adecuada.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	4	4,9	5,7	5,7
	Casi siempre	28	34,6	40,0	45,7
	Indeciso	4	4,9	5,7	51,4
	A veces	31	38,3	44,3	95,7
	Nunca	3	3,7	4,3	100,0
	Total	70	86,4	100,0	
Perdidos	Sistema	11	13,6		
Total		81	100,0		

**Figura 28. Cuenta con infraestructura adecuada.**

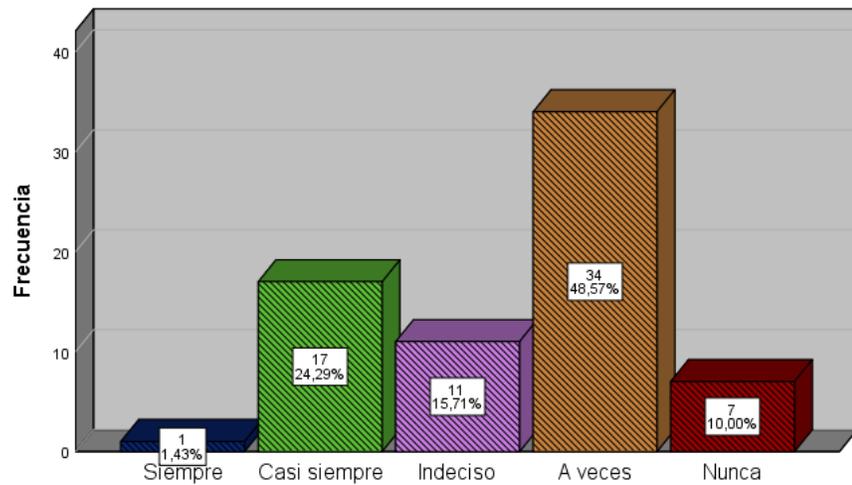


**En la tabla y figura 28:** La institución financiera de su elección cuenta con infraestructura adecuada, de acuerdo al cuestionario aplicado; siempre el 5.71%(4), casi siempre el 40%(28), indeciso el 5.71%(4), a veces el 44.29%(31) y nunca el 4.29%(3).

**Tabla 29. Le facilita cajeros en puntos de acceso de la ciudad.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	1,2	1,4	1,4
	Casi siempre	17	21,0	24,3	25,7
	Indeciso	11	13,6	15,7	41,4
	A veces	34	42,0	48,6	90,0
	Nunca	7	8,6	10,0	100,0
	Total	70	86,4	100,0	
Perdidos	Sistema	11	13,6		
Total		81	100,0		

**Figura 29. Le facilita cajeros en puntos de acceso de la ciudad.**

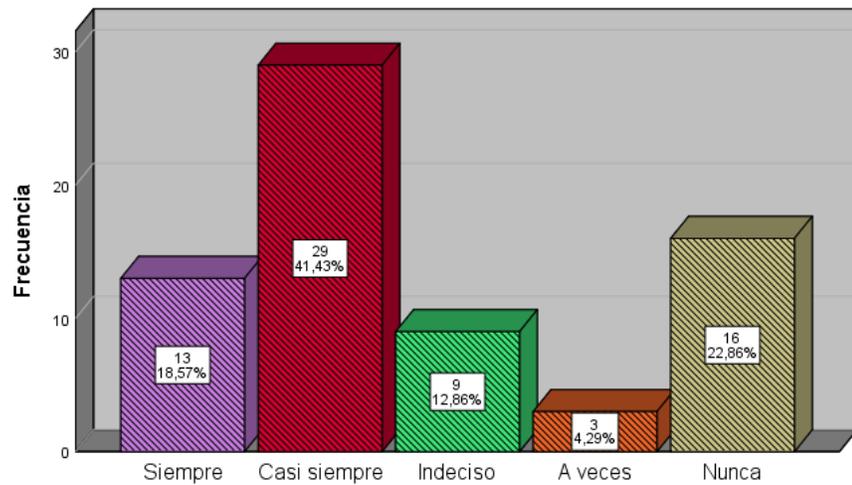


**En la tabla y figura 29:** La institución financiera de su elección le facilita cajeros en puntos de acceso de la ciudad, de acuerdo al cuestionario aplicado; siempre el 1.43%(1), casi siempre el 24.29%(17), indeciso el 15.71%(11), a veces el 48.57%(34) y nunca el 10%(7).

**Tabla 30. Cuenta con control de deudas personalizado**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	13	16,0	18,6	18,6
	Casi siempre	29	35,8	41,4	60,0
	Indeciso	9	11,1	12,9	72,9
	A veces	3	3,7	4,3	77,1
	Nunca	16	19,8	22,9	100,0
	Total	70	86,4	100,0	
Perdidos	Sistema	11	13,6		
Total		81	100,0		

**Figura 30. Cuenta con control de deudas personalizado.**

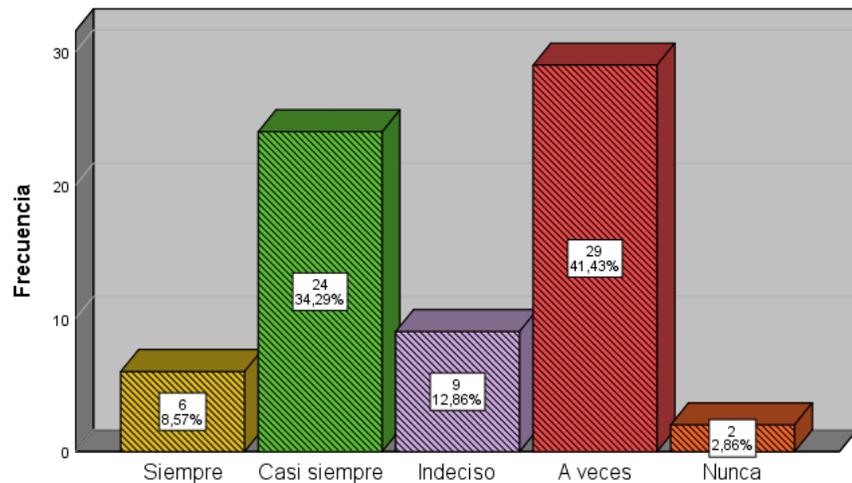


**En la tabla y figura 30:** La institución financiera de su elección cuenta con control de deudas personalizado, de acuerdo al cuestionario aplicado; siempre el 18.57%(13), casi siempre el 41.43%(29), indeciso el 12.86%(9), a veces el 4.29%(3) y nunca el 22.86%(16).

**Tabla 31. Controla la cartera de créditos con alta morosidad.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	6	7,4	8,6	8,6
	Casi siempre	24	29,6	34,3	42,9
	Indeciso	9	11,1	12,9	55,7
	A veces	29	35,8	41,4	97,1
	Nunca	2	2,5	2,9	100,0
	Total	70	86,4	100,0	
Perdidos	Sistema	11	13,6		
Total		81	100,0		

**Figura 31. Controla la cartera de créditos con alta morosidad.**

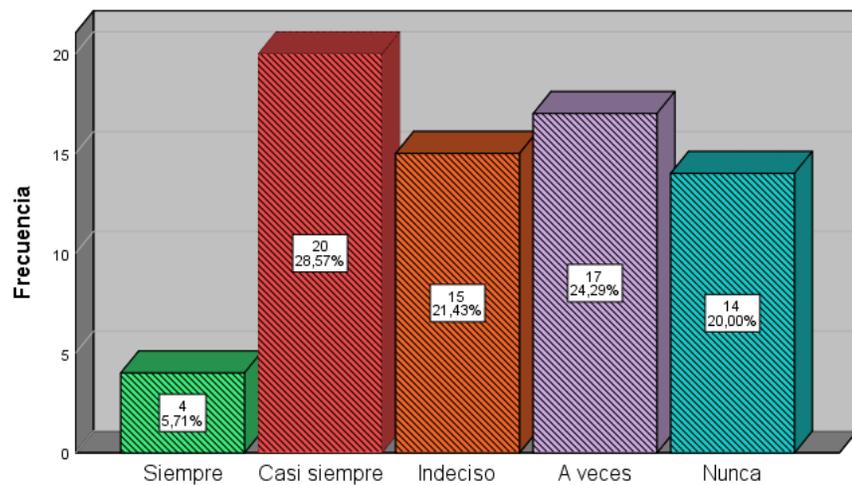


**En la tabla y figura 31:** La institución financiera de su elección controla la cartera de créditos con alta morosidad; de acuerdo al cuestionario aplicado; siempre el 8.57%(6), casi siempre el 34.29%(24), indeciso el 12.86%(9), a veces el 41.43%(29) y nunca el 2.86%(2).

**Tabla 32. Terceriza la cobranza de sus deudas.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	4	4,9	5,7	5,7
	Casi siempre	20	24,7	28,6	34,3
	Indeciso	15	18,5	21,4	55,7
	A veces	17	21,0	24,3	80,0
	Nunca	14	17,3	20,0	100,0
	Total	70	86,4	100,0	
Perdidos	Sistema	11	13,6		
Total		81	100,0		

**Figura 32. Terceriza la cobranza de sus deudas.**

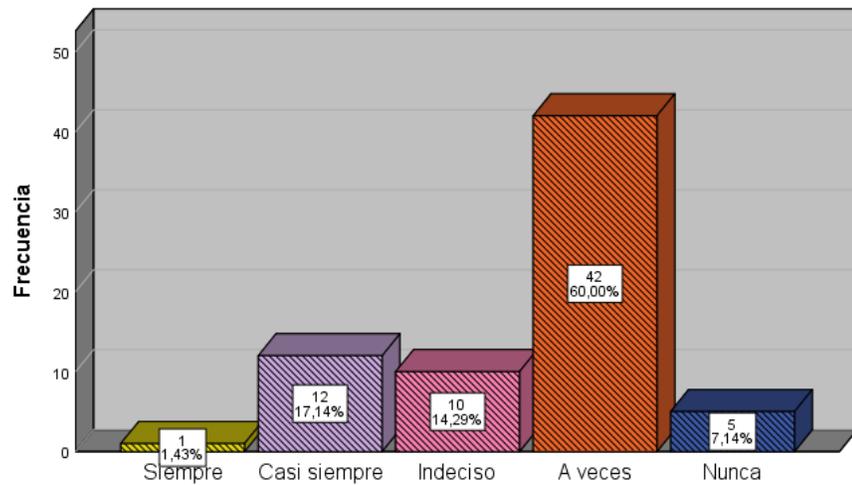


**En la tabla y figura 32:** La institución financiera de su elección terceriza la cobranza de sus deudas, de acuerdo al cuestionario aplicado; siempre el 5.71%(4), casi siempre el 28.59%(20), indeciso el 21.43%(15), a veces el 24.29%(17) y nunca el 20%(14).

**Tabla 33. Ofrece mejor rentabilidad.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	1,2	1,4	1,4
	Casi siempre	12	14,8	17,1	18,6
	Indeciso	10	12,3	14,3	32,9
	A veces	42	51,9	60,0	92,9
	Nunca	5	6,2	7,1	100,0
	Total	70	86,4	100,0	
Perdidos	Sistema	11	13,6		
Total		81	100,0		

**Figura 33. Ofrece mejor rentabilidad.**

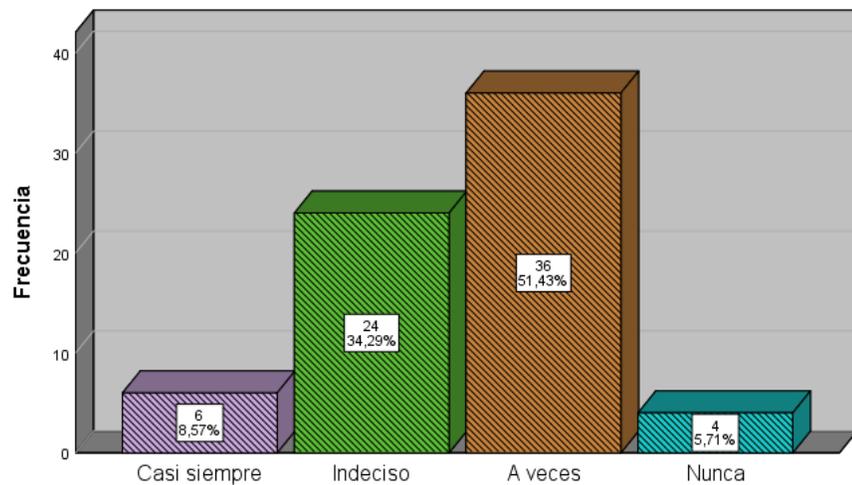


**En la tabla y figura 33:** La institución financiera de su elección ofrece mejor rentabilidad, de acuerdo al cuestionario aplicado; siempre el 1.43%(1), casi siempre el 17.14%(12), indeciso el 14.29%(10), a veces el 60%(42) y nunca el 7.14%(5).

**Tabla 34. Le permite invertir en activos fijos.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	6	7,4	8,6	8,6
	Indeciso	24	29,6	34,3	42,9
	A veces	36	44,4	51,4	94,3
	Nunca	4	4,9	5,7	100,0
	Total	70	86,4	100,0	
Perdidos	Sistema	11	13,6		
Total		81	100,0		

**Figura 34. Le permite invertir en activos fijos.**

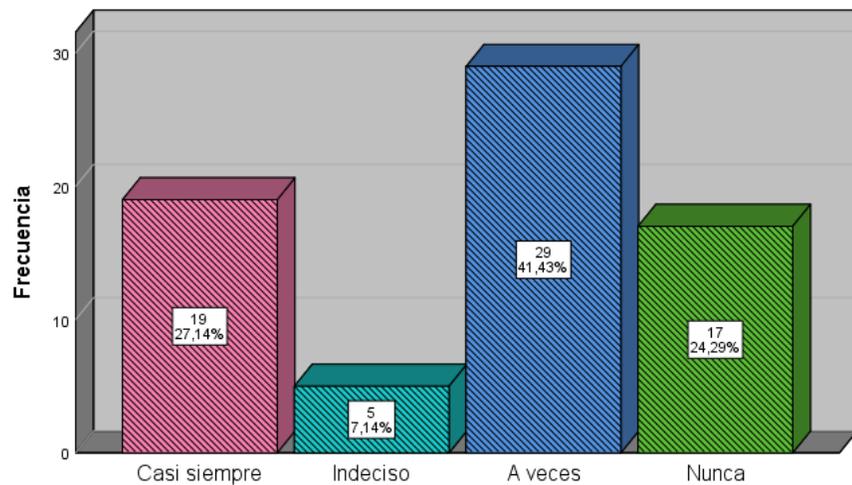


**En la tabla y figura 34:** La institución financiera de su elección le permite invertir en activos fijos, de acuerdo al cuestionario aplicado; casi siempre el 8.57%(6), indeciso el 34.29%(24), a veces el 51.43%(36) y nunca el 5.71%(4).

**Tabla 35. Utiliza tecnología financiera moderna.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	19	23,5	27,1	27,1
	Indeciso	5	6,2	7,1	34,3
	A veces	29	35,8	41,4	75,7
	Nunca	17	21,0	24,3	100,0
	Total	70	86,4	100,0	
Perdidos	Sistema	11	13,6		
Total		81	100,0		

**Figura 35. Utiliza tecnología financiera moderna.**

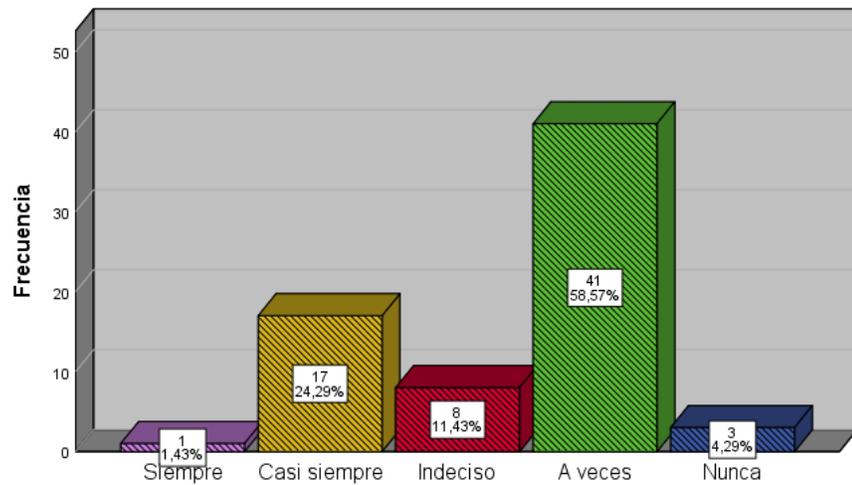


**En la tabla y figura 35:** La institución financiera de su elección utiliza tecnología financiera moderna, de acuerdo al cuestionario aplicado; casi siempre el 27.14(19), indeciso el 7.14%(5), a veces el 41.43%(29) y nunca el 24.29%(17).

**Tabla 36. Le apoya en el crecimiento de su negocio.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	1,2	1,4	1,4
	Casi siempre	17	21,0	24,3	25,7
	Indeciso	8	9,9	11,4	37,1
	A veces	41	50,6	58,6	95,7
	Nunca	3	3,7	4,3	100,0
	Total	70	86,4	100,0	
Perdidos	Sistema	11	13,6		
Total		81	100,0		

**Figura 36. Le apoya en el crecimiento de su negocio.**

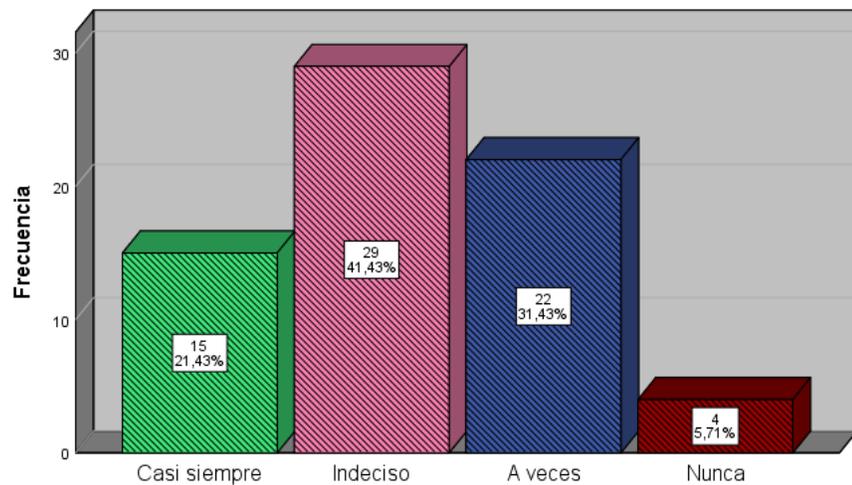


**En la tabla y figura 36:** La institución financiera de su elección le apoya en el crecimiento de su negocio, de acuerdo al cuestionario aplicado; siempre el 1.43%(1), casi siempre el 24.29%(17), indeciso el 11.43%(8), a veces el 58.57%(41) y nunca el 4.29%(3).

**Tabla 37. Hace que sus trabajadores estén satisfechos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	15	18,5	21,4	21,4
	Indeciso	29	35,8	41,4	62,9
	A veces	22	27,2	31,4	94,3
	Nunca	4	4,9	5,7	100,0
	Total	70	86,4	100,0	
Perdidos	Sistema	11	13,6		
Total		81	100,0		

**Figura 37. Hace que sus trabajadores estén satisfechos.**

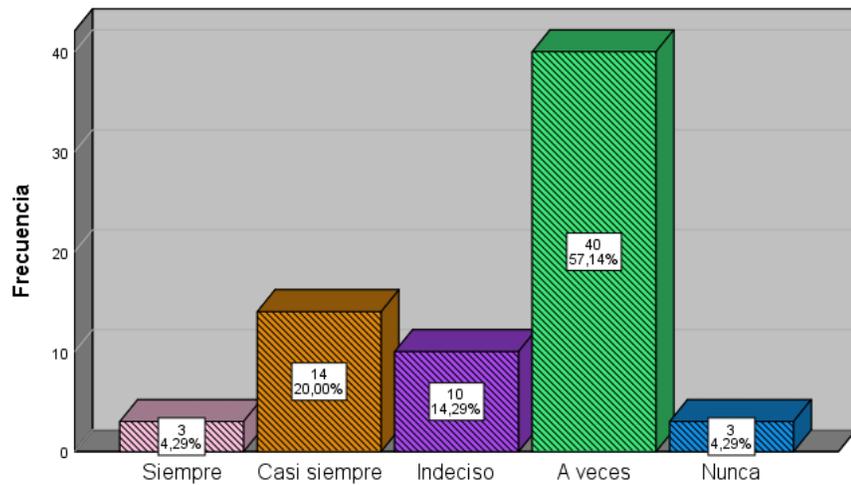


**En la tabla y figura 37:** la institución financiera de su elección hace que sus trabajadores estén satisfechos, de acuerdo al cuestionario aplicado; casi siempre el 21.43%(15), indeciso el 41.43%(29), a veces el 31.43%(22) y nunca el 5.71%(4).

**Tabla 38. Cubre la demanda de créditos para sus productos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	3	3,7	4,3	4,3
	Casi siempre	14	17,3	20,0	24,3
	Indeciso	10	12,3	14,3	38,6
	A veces	40	49,4	57,1	95,7
	Nunca	3	3,7	4,3	100,0
	Total	70	86,4	100,0	
Perdidos	Sistema	11	13,6		
Total		81	100,0		

**Figura 38. Cubre la demanda de créditos para sus productos.**



**En la tabla y figura 38:** la institución financiera de su elección cubre la demanda de créditos para sus productos, de acuerdo al cuestionario aplicado; siempre el 4.29%(3), casi siempre el 20%(14), indeciso el 14.29%(10), a veces el 57,14%(40) y nunca el 4.29%(3).

### 4.3. Prueba de hipótesis

#### 4.3.1. Prueba de hipótesis específica 1

Tabla A

**Correlaciones: acceso financiero y deudores bancarios**

		Acceso Financiero Deudores Bancarios		
			Acceso Financiero	Deudores Bancarios
Rho de Spearman	Acceso Financiero	Coefficiente decorrelación	1.000	.115
		Sig. (bilateral)	.	.344
		N	70	70
	Deudores Bancarios	Coefficiente decorrelación	.115	1.000
		Sig. (bilateral)	.344	.
		N	70	70

**Interpretación:**

Es directa (0.115) y no significativa (0.0344) la relación del acceso financiero con los deudores bancarios de pequeños negocios comerciales de la ciudad de Huancavelica, 2022.

#### 4.3.2. Prueba de hipótesis específica 2

Tabla B

**Correlaciones: Uso financiero y acreedores bancarios**

		Uso Financiero Acreedores Bancarios		
			Uso Financiero	Acreedores Bancarios
Rho de Spearman	Uso Financiero	Coefficiente decorrelación	1.000	.727**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	70	70
	Acreedores Bancarios	Coefficiente de correlación	.727**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	70	70

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:**

Es directa (0.727) y significativa (0.001) la relación del uso financiero con los acreedores bancarios de pequeños negocios comerciales de la ciudad de Huancavelica, 2022.

**4.3.3. Prueba de hipótesis específica 1**

Tabla C

**Correlaciones: Calidad del servicio financiero y satisfacción empresarial**

			Calidad del Servicio Financiero	Satisfacción Empresarial
Rho de Spearman	Calidad del Servicio Financiero	Coefficiente de correlación	1.000	.591**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	70	70
	Satisfacción Empresarial	Coefficiente de correlación	.591**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	70	70

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:**

Es directa (0.591) y significativa (0.001) la relación de la calidad del servicio financiero con la satisfacción empresarial de los deudores bancarios de pequeños negocios comerciales de la ciudad de Huancavelica, 2022.

#### 4.3.4. Prueba de hipótesis general

Tabla D

**Correlaciones: Inclusión financiera y crédito bancario**

			Inclusión Financiera	Crédito Bancario
Rho de Spearman	Inclusión Financiera	Coefficiente decorrelación	1.000	.533**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	70	70
	Crédito Bancario	Coefficiente de correlación	.533**	1.000
		Sig. (bilateral)		<.001
		N		70

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:**

Es directa (0.533) y significativa (0.001) la relación de la inclusión financiera con crédito bancario de pequeños negocios comerciales de la ciudad de Huancavelica, 2022

#### **4.4. Discusión de resultados**

Considerando a Pérez y Titelman (2018) para el acceso al crédito bancario por parte de empresas se “Centra en los casos de la Argentina, el Brasil, Colombia, Costa Rica, el Ecuador, México y el Perú, y su objetivo es promover la inclusión financiera a través del desarrollo de una gama más amplia de instrumentos financieros que permitan a los bancos de desarrollo impulsar la inclusión financiera del sector de las pymes”. En ese sentido según Vargas (2022) “Se logró observar una brecha en la inclusión financiera entre Lima y las regiones durante el periodo 2014-2019, por lo cual, se culmina el trabajo con la conclusión de que existe una urgencia por descentralizar el avance de la inclusión financiera digital, considerando los factores facilitadores que fueron obtenidos a partir del ACP y las experiencias de las políticas de inclusión financiera. También es importante considerar que en la ciudad de Huancavelica “Son fundamentales para el sistema económico en Iberoamérica ya que representan en promedio más del 90% de las empresas totales de la región. Adicionalmente, este tipo de empresas representan entre el 50% y el 75% de los empleos totales y menos del 50% del producto interno bruto, cifras que demuestran la potencialidad de su crecimiento, el cual debe ser promovido por los gobiernos de la región” (Orueta, 2017).

En ese contexto descrito, planteamos nuestro problema general de investigación: ¿Cómo es la relación de la inclusión financiera con el crédito bancario de pequeños negocios comerciales de la ciudad de Huancavelica, 2022? Siendo el objetivo general de “Determinar la relación de la inclusión financiera con el crédito bancario de pequeños negocios comerciales de la ciudad de Huancavelica, 2022”. Luego planteamos la hipótesis general de la investigación de que “Es directa y significativa la relación de la inclusión financiera con el crédito bancario de pequeños negocios comerciales de la ciudad de Huancavelica, 2022”.

Los resultados del trabajo de campo sobre la variable inclusión financiera a pequeños negocios comerciales entre los más importantes resaltan que: Acceden a los préstamos que ofrecen los bancos o cajas municipales de acuerdo al cuestionario aplicado; siempre el 1.43 % (1), casi siempre el 20.0 % (14), a veces el 54.29% (38) y nunca el 24.29% (17), Consigue el préstamo solicitado de la entidad financiera de su elección, de acuerdo al cuestionario aplicado; siempre el 12.86% (9), casi siempre 35.71% (25), indeciso el 7.14% (5), a veces el 40% (28) y nunca el 4.29% (3), Solicita préstamo con regularidad a los bancos de su elección, de acuerdo al cuestionario aplicado; siempre el 2.86% (2), casi siempre el 15.21% (11), indeciso el 2.86% (2), a veces el 52.86% (37) y nunca el 25.71% (18), la institución financiera previo a la aceptación de su préstamo analiza su rentabilidad, de acuerdo al cuestionario aplicado; siempre el 32.86% (23), casi siempre el 30% (21), indeciso el 4.29% (3), a veces el 31.43% (22) y nunca el 1.43% (1) y la institución financiera donde solicita su préstamo satisface sus necesidades, de acuerdo al cuestionario aplicado; siempre el 1.43% (1), casi siempre el 45.71% (32), indeciso el 7.14% (5), a veces el 41.43% (29) y nunca el 4.29% (3).

Los resultados del trabajo de campo sobre la variable crédito bancario a pequeños negocios comerciales entre los más importantes resaltan que: su negocio cuenta con capital de trabajo suficiente, de acuerdo al cuestionario aplicado; siempre el 11.43% (8), casi siempre el 50% (35), indeciso el 5.71% (4), a veces el 31.43% (22) y nunca el 1.43% (1), le ofrecen créditos a bajos intereses, de acuerdo al cuestionario aplicado; siempre el 2.86% (2), casi siempre el 17.14% (12), indeciso el 7.14% (5), a veces el 67.14% (47) y nunca el 5.71% (4), existe mucho papeleo y tramites, de acuerdo al cuestionario aplicado; siempre el 24.29% (17), casi siempre el 65.71% (46) y nunca el 10% (7), cuenta con control de deudas personalizado, de acuerdo al cuestionario aplicado; siempre el 18.57% (13), casi siempre el 41.43% (29), indeciso el 12.86% (9), a veces el 4.29% (3) y nunca el 22.86% (16) y la institución financiera de su elección utiliza tecnología financiera moderna, de acuerdo al cuestionario aplicado; casi siempre el 27.14% (19), indeciso el 7.14% (5), a veces el 41.43% (29) y nunca el

24.29%(17).

Esto se contrasta con los resultados de la contrastación de la hipótesis realizada que:

1. Es directa (0.115) y no significativa (0.0344) la relación del acceso financiero con los deudores bancarios de pequeños negocios comerciales de la ciudad de Huancavelica, 2022.
2. Es directa (0.727) y significativa (0.001) la relación del uso financiero con los acreedores bancarios de pequeños negocios comerciales de la ciudad de Huancavelica, 2022.
3. Es directa (0.591) y significativa (0.001) la relación de la calidad del servicio financiero con la satisfacción empresarial de los deudores bancarios de pequeños negocios comerciales de la ciudad de Huancavelica, 2022.

Lográndose sustentar la prueba de hipótesis general que determina como conclusión general que “Es directa (0.533) y significativa (0.001) la relación de la inclusión financiera con el crédito bancario de pequeños negocios comerciales de la ciudad de Huancavelica, 2022”.

## Conclusiones

1. Se concluye que, la relación del acceso financiero con los deudores bancarios de pequeños negocios comerciales de la ciudad de Huancavelica, 2022 es directa en 0.115) y no significativa en 0.0344.
2. Se concluye que, la relación del uso financiero con los acreedores bancarios de pequeños negocios comerciales de la ciudad de Huancavelica, 2022 es directa en 0.727 y significativa en 0.001.
3. Se concluye que, la relación de la calidad del servicio financiero con la satisfacción empresarial de los deudores bancarios de pequeños negocios comerciales de la ciudad de Huancavelica, 2022 es directa en 0.591 y significativa en 0.001.
4. Se concluye de manera general que, la relación de la inclusión financiera con el crédito bancario de pequeños negocios comerciales de la ciudad de Huancavelica, 2022 es directa en 0.533 y significativa en 0.001.

## Recomendaciones

1. Se recomienda que, para el acceso financiero de los clientes que acudan a una entidad financiera o bancaria ubicada en el centro de la ciudad de Huancavelica, se ubiquen en lugares estratégicos los bancos y las cajas municipales, donde informen la calidad del servicio, otorgamiento de las colocaciones y acceso al crédito a sola firma sin demasiados requisitos. La entidad financiera debe contar con banca por internet en diferentes puntos estratégicos de la ciudad, donde ofrezca bajos intereses en sus créditos que otorgan para que sus clientes cuenten con un buen capital de trabajo.
2. Se recomienda que, el uso financiero por parte de los bancos o las cajas municipales en aspectos de competencia del mercado flexibilicen sus créditos con mayor porcentaje de depósitos, cuentas aperturadas por empresarios, previo el análisis de la rentabilidad financiera del negocio con mayor importancia en el otorgamiento crediticio a lo pequeños empresarios dueños de los negocios comerciales ubicados en la ciudad de Huancavelica. Las entidades financieras deben capacitar a sus trabajadores con mayor incidencia en confianza crediticia, control y atención personalizada del crédito, proactividad de los analistas de créditos y buenas prácticas y relaciones financieras, considerando que en dicha evaluación crediticia los antecedentes de morosidad financiera en Infocorp son decisivo para dicho otorgamiento crediticio.
3. Se recomienda que, las entidades financieras ubiquen sus oficinas de atención al cliente en lugares estratégicos de la ciudad de Huancavelica debiendo contar con buena infraestructura y ambientes, con servicios de calidad orientado al cliente y su satisfacción y el contar con tecnología y equipos informáticos modernos, que controle su rentabilidad, la inversión en activos fijos, asesoría para el crecimiento del negocio, que mediante la solvencia crediticia y en armonía de los dispuesto por

la Superintendencia de Bancos y Seguros les permita establecer su solidez y la rentabilidad ofrecida a sus clientes en general. Asimismo, el contar con personal altamente capacitado y especializado en finanzas es clave para copar el mercado de servicios bancarios en la ciudad de Huancavelica.

4. Se recomienda de manera general que, en la ciudad de Huancavelica exista verdadera inclusión financiera con acceso real al crédito financiero, el uso financiero y la calidad del servicio financiero ofrecido a los pequeños empresarios y clientes en calidad de deudores bancarios, acreedores bancarios orientados a su satisfacción empresarial sobre todo a aquellos pequeños negocios que inician sus operaciones comerciales mediante emprendimientos e ideas innovadoras de negocios comerciales; donde se brinde soporte y asesoría financiera necesaria a sus clientes, siendo clave y estratégico el contar con un profesional Contador Público cuyo desempeño en la gestión financiera y comercial, es estratégico para brindar sus servicios a dichos pequeños empresarios, dueños de pequeños negocios que realicen sus actividades comerciales en la ciudad de Huancavelica.

## Referencias bibliográficas

- Álvarez, R. (2020). *Análisis espacial de la inclusión financiera y la pobreza multidimensional en el Ecuador en el período 2015-2018* [Tesis de maestría, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales]. <http://hdl.handle.net/10469/17021>
- Araque, W., Rivera, J., & Guerra, P. (2019). *¿Qué es la inclusión financiera?: un análisis desde la teoría y la práctica*. <https://rfd.org.ec/biblioteca/pdfs/LG-170.pdf>
- Banco de México. (2021). *Indicadores básicos de créditos a las pequeñas y medianas empresas ( PyMEs )*.
- Carrera, C. (2011). El canal del crédito bancario en el Perú: Evidencia y mecanismo de transmisión. *Revista Estudios Económicos*, 22, 63–82. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Estudios-Economicos/22/ree-22-carrera.pdf>
- Chavez, E., & Vargas, E. (2019). *Gestión publicitaria y préstamos a clientes en la Caja Municipal Huancayo - Agencia Huancavelica - Santa Ana 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Huancavelica]. <https://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/4094>
- Cortez, G. (2015). Crédito comercial y crédito bancario bajo entorno asimétrico. El caso de las empresas industriales de la economía peruana: 2000-2014 (Avances). *Pensamiento Crítico*, 20(2), 69–77. <https://doi.org/10.15381/pc.v20i2.11805>

- Dávila, J. (2019). *Créditos comerciales y su incidencia en la gestión financiera de los MYPES comerciales en Villa María del Triunfo, 2017* [Tesis de pregrado, Universidad San Martín de Porres]. [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5302/davila\\_ujn.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5302/davila_ujn.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- De la Madrid, R. (2012). *Reporte sobre la discriminación en México 2012 Crédito* (CONAPRED (ed.); Primera Ed). [https://www.conapred.org.mx/userfiles/files/Reporte D-CREDITO-Web\\_INACCSS.pdf](https://www.conapred.org.mx/userfiles/files/Reporte_D-CREDITO-Web_INACCSS.pdf)
- Durán, Y. (2018). *Inclusión financiera como medida de desarrollo financiero y su impacto en el crecimiento económico. El caso de España (2000-2014)* [Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Madrid]. [https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/685531/duran\\_duran\\_yolanda.pdf?sequence=1](https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/685531/duran_duran_yolanda.pdf?sequence=1)
- El Peruano, 1996. (1996). *Texto concordado de la ley general del sistema financiero y del sistema de seguros y orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros. Ley N° 26702*. 1–176.
- Goldenberg, J. (2020). Los dilemas de la inclusión financiera: contexto y mirada desde la realidad chilena. *Revista de La Facultad de Derecho*, 48, 1–36. <https://doi.org/10.22187/rfd2020n48a9>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (I. E. S. A. DE C.V. (ed.); Sexta Edic). Mc Graw Hill Education.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw-Hill Interamericana.
- Larrán, M., & Muriel, M. (2007). La banca por internet como innovación tecnológica en el sector bancario. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de*

*La Empresa*, 13(2), 145–153.  
<https://www.redalyc.org/pdf/2741/274120280008.pdf>

Laurente, Z., & Santoyo, A. (2020). El otorgamiento de créditos y la gestión financiera de las micro, pequeñas y medianas empresas de la localidad de Huancavelica, 2018 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Huancavelica]. In *Repositorio Institucional - UNH*.  
<http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/4469>

Mejia, D., & Azar, K. (2021). Políticas de inclusión financiera y las nuevas tecnologías en América Latina. In *Documentos de políticas para el desarrollo No 6*. [https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1773/Pol%EDticas para reducir las brechas educativas en la pospandemia.pdf?sequence=4](https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1773/Pol%EDticas%20para%20reducir%20las%20brechas%20educativas%20en%20la%20pospandemia.pdf?sequence=4)

Meza, R., & Peñares, Y. (2019). Las fuentes de financiamiento y el crecimiento de las mypes del sector carpintería y metal - mecánica de la ciudad de Huancavelica - Año 2019 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Huancavelica]. In *Repositorio Institucional - UNH*.  
<http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/3135>

Monsberger, R., & del Rosal, V. (2021). El Futuro de la inclusión financiera: Tecnologías y estrategias fintech para microfinanzas inclusivas y sustentables. In *Sparkassenstiftung Alemana Latinoamérica y el Caribe (DSIK)*.

Morales, R., Pérez, Y., Vega, M., & Vásquez, J. (2016). El papel de los sistemas y servicios de pago en la inclusión financiera. Una perspectiva de América Latina y el Caribe. In *Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos* (Primera Ed). Gerencia de Servicios de Información del cemla.

Ortiz, S., & Núñez, J. (2017). Inclusión financiera: Diagnóstico de la situación en América Latina y el Caribe. *Revista Galega de Economía*, 26(1), 45–54.

<https://www.redalyc.org/pdf/391/39152051004.pdf>

Orueta, I., Echagüe, M., Bazerque, P., Correa, A., García, C., García, D., Rivero, C., González, J., Ibáñez, D., Meléndez, Á., Pazmiño, M., Castañeda, J., Real, Y., Nivar, O., & Rodríguez, S. (2017). La financiación de las micro, pequeñas y medianas empresas a través de los mercados de capitales en Iberoamérica. In *Fundación Instituto Iberoamericano de Mercados de Valores (IIMV)*. Cyan, Proyectos Editoriales S.A.

Palomino, D., & Taype, H. (2018). Acceso a los microcréditos y niveles de competitividad de las Mypes, en la localidad de Huancavelica, período 2016 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Huancavelica]. In *Repositorio Institucional - UNH*. <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/2547>

Paredes, E. (2019). *Calificación crediticia y otorgamiento de créditos en la banca comercial de Lima Metropolitana, 2011 – 2018* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villareal]. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3844>

Pérez, E., & Titelman, D. (2018). La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo. In *CEPAL*. Naciones Unidas.

Porras, A. (2017). *Políticas de créditos empresariales y los microcréditos de financiamiento a las Mypes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC, Agencia Huancavelica – Año 2015* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Huancavelica]. <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/1881>

Prialé, G. (2018). Inclusión financiera en el Perú: análisis de los principales determinantes [Tesis doctoral, Pontificia Universidad Javeriana]. In *Pontificia Universidad Javeriana* (Vol.1). <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/43017/Tesis> -

Inclusion Financiera en el Perú análisis de los principales determinantes\_.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Rios, M. (2020). *Inclusión financiera, remesas y desarrollo, un análisis regional* [Tesis de maestría, El Colegio de la Frontera Norte].  
[https://www.google.com.pe/search?q=tesis+de+inclusión+financiera&biw=1536&bih=664&ei=UfUIY-W0E4fA5OUPq6Sp-Ag&ved=0ahUKEwiloYCK9-T5AhUHILkGHStSCo84ChDh1QMIDg&uact=5&oq=tesis+de+inclusión+financiera&gs\\_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EAMyBQgAEIAEOgQIABBDOgsIABCABBCxAxCDATo](https://www.google.com.pe/search?q=tesis+de+inclusión+financiera&biw=1536&bih=664&ei=UfUIY-W0E4fA5OUPq6Sp-Ag&ved=0ahUKEwiloYCK9-T5AhUHILkGHStSCo84ChDh1QMIDg&uact=5&oq=tesis+de+inclusión+financiera&gs_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EAMyBQgAEIAEOgQIABBDOgsIABCABBCxAxCDATo)
- Rocca, E., & García, D. (2018). Factores determinantes para la concesión de crédito por parte de las entidades financieras a las MiPymes. *Tec Empresarial*, 12(1), 19–30. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/tec/v12n1/1659-3359-tec-12-01-19.pdf>
- Rodríguez-Lozano, G. I. (2017). Inclusión financiera en Colombia. Análisis de su evolución en términos de eficiencia relativa. *Cuadernos de Contabilidad*, 18(45), 1–<https://doi.org/10.11144/javeriana.cc18-45.ifca>
- Sandoval, W. (2018). *Dificultades financieras que las pymes atraviesan para la obtención de financiamiento en Lima-Metropolitana* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villareal].  
<http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2745>
- SBS. (2017). Programa Finanzas: Asesoría de docentes sobre el rol y funcionamiento del sistema financiero. In *Ministerio de Educación* (p. 113). Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.
- Siguas, A. (2019). *El proceso de otorgamiento de crédito y su relación con la clasificación crediticia del deudor en la empresa de bienes y servicios para el hogar S.A.C., Iquitos, periodo-2018*. Tesis de pregrado, Universidad Privada de la Selva Peruana.

- Sotomayor, N., Talledo, J., & Wong, S. (2018). Determinantes de la inclusión financiera en Perú. *SBS Documentos de Trabajo, Julio*, 1–42.
- SUNAT. (2022). *Características de las micro y pequeñas empresas* (Issue 1, p. 1). Superintendencia Nacional Tributaria.  
<https://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/caracteristicas-microPequenaEmpresa.html>
- Urbina, M. (2017). *Determinantes del riesgo de crédito bancario: Evidencia en Latinoamérica* [Tesis de maestría, Universidad de Chile].  
<https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/149796/UrbinaPovedaMyriam.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Valarino, E., Yáber, G., & Cemborain, M. (2015). *Metodología de la investigación paso a paso* (Primera Ed). Editorial Trillas.
- Vara, A. (2015). *7 Pasos para elaborar la tesis*. Editorial Macro. Vara, Arístides.  
 (2015). *7 Pasos para elaborar una Tesis*.
- Vargas, J. (2022). *Brechas de la inclusión financiera digital en Perú, en un contexto de crisis económica y sanitaria por el COVID-19, usando el análisis de componentes principales*.
- Vega, J., & Borda, I. (2016). *Impacto de la inclusión financiera en el crecimiento económico de las Mypes de la provincia de Chupaca* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Centro del Perú].  
[https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/1622/TESIS “IMPACTO DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN EL CRECIMIENTO ECONÓMICO DE LAS MYPES DE LA PROVINCIA . pdf ? sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/1622/TESIS%20%22IMPACTO%20DE%20LA%20INCLUSI%20N%20FINANCIERA%20EN%20EL%20CRECIMIENTO%20ECON%20MICO%20DE%20LAS%20MYPES%20DE%20LA%20PROVINCI%20A%20CHUPACA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vera, J., Castaño, R., & Torres, Y. (2018). *Fundamentos de metodología de la investigación científica* (Primera Ed). Ediciones Grupo Compás.

## **Apéndice**

**“INCLUSIÓN FINANCIERA Y CRÉDITO BANCARIO A PEQUEÑOS NEGOCIOS COMERCIALES DE LA CIUDAD DE HUANCAMELICA, 2022”**

PROBLEMA GENERAL Y ESPECÍFICOS	OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS GENERAL Y ESPECÍFICAS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA		
				TIPO, NIVEL, MÉTODOS Y EL DISEÑO DE INVESTIGACION	POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS, PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN, TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cómo es la relación de la inclusión financiera con el crédito bancario de pequeños negocios comerciales de la ciudad de Huancavelica, 2022?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>a) ¿Cómo es la relación del acceso financiero con los deudores bancarios de pequeños negocios comerciales de la ciudad de Huancavelica, 2022?</p> <p>b) ¿Cómo es la relación del uso financiero con los acreedores</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación de la inclusión financiera con el crédito bancario de pequeños negocios comerciales de la ciudad de Huancavelica, 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>a) Determinar la relación del acceso financiero con los deudores bancarios de pequeños negocios comerciales de la ciudad de Huancavelica, 2022.</p> <p>b) Determinar la relación del uso financiero con los acreedores bancarios de pequeños negocios comerciales de la ciudad de Huancavelica, 2022.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Hipótesis Alterna</p> <p>Es directa y significativa la relación de la inclusión financiera con el crédito bancario de pequeños negocios comerciales de la ciudad de Huancavelica, 2022.</p> <p>Hipótesis Nula</p> <p>No es directa y significativa la relación de la inclusión financiera con el crédito bancario de pequeños negocios comerciales de la ciudad de Huancavelica, 2022.</p> <p><b>Hipótesis Específica</b></p> <p>a) Es directa y significativa la relación del acceso financiero con los deudores bancarios de pequeños negocios comerciales de la ciudad de Huancavelica, 2022.</p> <p>b) Es directa y significativa la relación del uso financiero con los acreedores bancarios de</p>	<p><b>Variable 1</b> Inclusión Financiera</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Acceso Financiero</li> <li>✓ Uso Financiero</li> <li>✓ Calidad del Servicio Financiero</li> </ul> <p><b>Variable 2</b> Crédito Bancario</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Deudores Bancarios</li> <li>✓ Acreedores Bancarios</li> <li>✓ Satisfacción Empresarial</li> </ul>	<p><b>Tipo de Investigación</b></p> <p>Aplicada.</p> <p><b>Nivel de Investigación</b></p> <p>Correlacional.</p> <p><b>Diseño de Investigación</b></p> <p>Correlacional Simple</p>	<p><b>Población</b></p> <p>La población de nuestra investigación comprendió a los pequeños negocios comerciales de la ciudad de Huancavelica.</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>La muestra intencionada determinada entre el asesor y los testistas de la investigación de la presente investigación, comprendió a 70 pequeños negocios comerciales de la ciudad de Huancavelica. Las reglas de inclusión fueron: Aquellos negocios comerciales formales, que alguna vez solicitaron un préstamo bancario. Las reglas de exclusión fueron: no se consideraron a los negocios informales de la ciudad de Huancavelica</p>	<p><b>Técnicas de Recolección de Datos:</b></p> <p>Encuestas</p> <p><b>Instrumentos de Recolección de Datos:</b></p> <p>Cuestionario (Validado y Confiable).</p> <p><b>Procedimientos de Recolección de Datos:</b></p> <p>Se aplicó la encuesta a la unidad de análisis.</p> <p><b>Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos:</b></p> <p>Utilizamos la codificación, tabulación y registro de la data.</p> <p>Se procesó la información en el programa estadístico SPSS.</p> <p><b>Prueba de Hipótesis:</b></p> <p>Se realizó la contrastación de la hipótesis utilizando el estadístico Rho de Spearman.</p>

<p>bancarios pequeños negocios comerciales de la ciudad de Huancavelica, 2022?</p> <p>c) ¿Cómo es la relación de la calidad del servicio financiero con la satisfacción empresarial de los deudores bancarios de pequeños negocios comerciales de la ciudad de Huancavelica, 2022?</p>	<p>2022.</p> <p>c) Determinar la relación de la calidad del servicio financiero con la satisfacción empresarial de los deudores bancarios de pequeños negocios comerciales de la ciudad de Huancavelica, 2022</p>	<p>pequeños negocios comerciales de la ciudad de Huancavelica, 2022.</p> <p>c) Es directa y significativa la relación de la calidad del servicio financiero con la satisfacción empresarial de los deudores bancarios de pequeños negocios comerciales de la ciudad de Huancavelica, 2022.</p>				
--	---	--	--	--	--	--

N°	VARIABLE (X)																VARIABLE (Y)																						
	INCLUSION FINANCIERA																CREDITO BANCARIO																						
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	Y19	Y20	Y21	Y22	
P1	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	2	3	2	4	4	2	4	2	2	4	4	4	5	4	3	4	4	
P2	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	2	2	2	2	2	4	2	4	4	5	1	4	4	4	4	2	5	4	4	5	4	4	3	2	4	4	3	4
P3	4	2	1	1	2	4	2	2	5	1	2	2	2	2	1	2	2	2	4	4	4	2	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
P4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	2	2	2	2	2	4	4	5	2	1	4	4	4	4	2	5	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	
P5	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
P6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	2	4	2	2	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	
P7	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	4	2	2	1	1	2	2	4	4	2	2	2	2	1	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2
P8	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	2	2	2	2	2	2	2	4	5	2	1	4	4	4	4	2	5	4	5	4	3	2	4	4	4	4	
P9	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
P10	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	4	2	2	1	1	2	4	4	2	2	2	2	1	4	1	2	2	2	3	1	2	2	2	2	3	4	2	2	2
P11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	2	4	2	4	2	2	2	4	4	5	4	3	4	4	4	
P12	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	4	2	2	1	1	2	4	4	2	2	2	2	1	4	1	2	2	3	1	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2
P13	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	2	2	2	2	2	2	4	4	5	2	1	4	4	4	4	2	5	4	5	4	3	2	4	3	4	4	4
P14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4	2	2	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4
P15	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
P16	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	4	2	2	1	1	2	4	4	2	2	2	2	1	4	1	2	2	3	1	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2
P17	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	2	2	2	2	2	2	4	4	5	2	1	4	4	4	4	2	5	4	5	4	3	2	4	3	4	4	4
P18	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
P19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	2	4	2	4	2	2	4	4	5	4	3	4	4	4	4
P20	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	2	2	2	2	2	2	4	4	5	2	1	4	4	4	4	2	5	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4
P21	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
P22	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	2	2	2	2	2	2	4	4	5	2	1	4	4	4	4	2	5	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4
P23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4	2	4	2	4	2	2	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4
P24	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	2	2	2	2	2	2	4	4	5	2	1	4	4	4	4	2	5	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4
P25	4	2	1	1	2	4	2	2	5	1	2	2	2	2	1	2	2	2	4	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
P26	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
P27	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	2	2	2	2	2	2	4	4	5	2	1	4	4	4	4	2	5	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4
P28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
P29	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
P30	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	2	2	2	2	2	2	4	4	5	2	1	4	4	4	4	2	5	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4
P31	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
P32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	2	4	2	4	2	2	4	4	5	4	3	4	4	4	4
P33	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	4	2	2	1	1	2	2	2	4	4	2	2	2	1	4	1	2	2	3	1	2	2	3	4	2	2	2	2	2
P34	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	2	2	2	2	2	2	4	4	5	2	1	4	4	4	4	2	5	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4
P35	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
P36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	2	4	2	4	2	2	4	4	5	4	3	4	4	4	4
P37	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	2	2	2	2	2	2	4	4	5	2	1	4	4	4	4	2	5	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4
P38	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	4	2	2	1	1	2	4	4	2	2	2	2	1	4	1	2	2	3	1	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2
P39	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
P40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	5	4	3	4	4	4	4
P41	4	1	1	1	1	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	4	4	3	1	3	4	5	4	1	4	1	4	1
P42	2	2	4	4	2	4	4	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	4	2	4	2	2	2
P43	4	2	1	1	5	1	4	4	2	3	2	1	4	3	2	1	2	2	2	1	4	4	2	1	4	3	2	1	2	2	2	4	1	2	2	5	5	5	5
P44	5	5	1	2	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	2	4	2	1	1	4	4	2	2	4	2	4	2	4	2	4	4	4
P45	5	4	1	1	4	4	2	1	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	5	5	1	5	1	2	1	4	2	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4
P46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
P47	4	2	2	2	4	2	4	2	2	3	1	1	2	2	2	2	4	2	2	4	2	2	1	4	1	2	2	2	4	3	3	1	2	4	2	2	2	2	2
P48	4	2	1	3	4	4	4	4	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	4	2	3	2	2	4	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3
P49	2	4	2	4	4	4	4	4	3	1	2	3	2	4	2	4	2	3	2	3	3	3	4	4	2	4	2	3	1	3	3	4	3	4	3	4</			

53  
 Av. Francisco de Argüello 57  
 Nombre: Alejandra Huayllani  
 Tienda: Abarrotes



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA  
 FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
 E.P. CONTABILIDAD

CUESTIONARIO

Estimado Empresario/Propietario/Trabajador del negocio estamos realizando un trabajo de investigación acerca de la "INCLUSIÓN FINANCIERA Y CRÉDITO BANCARIO A PEQUEÑOS NEGOCIOS COMERCIALES DE LA CIUDAD DE HUANCAVELICA, 2022" en tal sentido le pedimos su valiosa colaboración para responder el presente cuestionario, agradeciéndole anticipadamente por sus respuestas de valoración de la presente escala con el número que expresa su opinión de cada afirmación presentada. El cual, será totalmente confidencial y anónimo para efectos de la investigación.

E S C A L A

Siempre	Casi Siempre	Indeciso	A Veces	Nunca
1	2	3	4	5

I. INCLUSIÓN FINANCIERA

1.	Usted accede a los préstamos que ofrecen los bancos o cajas municipales.	[2]
2.	Le facilita acceder a un préstamo de una institución financiera que está cerca a su negocio.	[4]
3.	Consigue el préstamo solicitado de la entidad financiera de su elección.	[2]
4.	En la entidad elegida donde solicita su préstamo le aperturan su cuenta corriente o de ahorros.	[4]
5.	Le conviene los servicios ofrecidos por la entidad financiera de su preferencia.	[3]
6.	Usted solicita préstamo financiero con regularidad a los bancos de su elección.	[4]
7.	Usted solicita préstamo financiero regularmente a cajas municipales de su elección.	[4]
8.	Al recibir su préstamo financiero distribuye los montos para cada cuenta de su negocio.	[1]
9.	Considera que la institución financiera elegida determina los préstamos para cada cuenta empresarial.	[3]
10.	Considera que la institución financiera previo a la aceptación de su préstamo analiza su rentabilidad.	[4]
11.	Considera que la institución financiera donde solicita su préstamo cuenta con tecnología moderna.	[2]
12.	Considera que la institución financiera donde solicita su préstamo ofrece servicios de calidad.	[4]
13.	Considera que la institución financiera donde solicita su préstamo satisface sus necesidades.	[4]
14.	Considera que la institución financiera donde solicita su préstamo brinda atención personalizada.	[4]
15.	Considera que la institución financiera donde solicita su préstamo le brinda información satisfactoria.	[4]
16.	Considera que la institución financiera donde solicita su préstamo cuenta con personal eficiente.	[4]

II. CRÉDITO BANCARIO		
17.	Considera que su negocio cuenta con capital de trabajo suficiente.	[4]
18.	Como empresario de negocio tiene confianza en el crédito recibido.	[2]
19.	Considera que las instituciones financieras de su localidad le ofrecen créditos a bajos intereses.	[4]
20.	Considera que las instituciones financieras de su localidad le ofrecen créditos a sola firma.	[4]
21.	Considera que en las instituciones financieras de su localidad, existe mucho papeleo y trámites.	[1]
22.	Considera que las instituciones financieras de su localidad financian su productos requeridos.	[2]
23.	Considera que las instituciones financieras de su localidad exigen demasiada garantía.	[1]
24.	Considera que la institución financiera donde solicita su crédito cuenta con banca por internet.	[5]
25.	Considera que la institución financiera de su elección, evalúan el acceso al crédito solicitado.	[1]
26.	Considera que la institución financiera de su elección, ofrecen confianza a sus deudores.	[2]
27.	Considera que la institución financiera de su elección cuenta con personal proactivo.	[3]
28.	Considera que la institución financiera de su elección cuenta con infraestructura adecuada.	[2]
29.	Considera que la institución financiera de su elección le facilita cajeros en puntos de acceso de la ciudad.	[4]
30.	Considera que la institución financiera de su elección cuenta con control de deudas personalizado.	[1]
27.	Considera que la institución financiera de su elección controla la cartera de créditos con alta morosidad.	[1]
28.	Considera que la institución financiera de su elección terceriza la cobranza de sus deudas.	[3]
29.	Considera que la institución financiera de su elección ofrece mejor rentabilidad.	[3]
30.	Considera que la institución financiera de su elección le permite invertir en activos fijos.	[4]
31.	Considera que la institución financiera de su elección utiliza tecnología financiera moderna.	[1]
32.	Considera que la institución financiera de su elección le apoya en el crecimiento de su negocio.	[2]
33.	Considera que la institución financiera de su elección hace que su trabajadores esten satisfechos.	[3]
34.	Considera que la institución financiera de su elección cubre la demanda de créditos para sus productos.	[3]

¡Gracias por su apoyo!

ENCUESTADO POR:

*Nino Adolfo Perez Marquez*  
*Neelson Cristhian Rojas Quispe*

SUPERVISOR:

## **LISTADO DE DIRECCIONES EN DONDE SE APLICÓ EL CUESTIONARIO -HUANCAVELICA**

- JR. OROPESA N°125
- JR. OROPESA N°245
- JR. OROPESA S/N
- JR. OROPESA S/N
- JR. FRANSISCO PIZARRO N° 137
- JR. FRANSISCO PIZARRO N° 145
- JR. FRANSISCO PIZARRO S/N
- PROLONGACION MANCHEGO MUÑOZ N°477
- PROLONGACION MANCHEGO MUÑOZ S/N
- AV. FRANSISCO DE ANGULO N° 123
- AV. FRANSISCO DE ANGULO N° 289
- AV. FRANSISCO DE ANGULO N° 312
- AV. FRANSISCO DE ANGULO N° 350
- AV. FRANSISCO DE ANGULO S/N
- AV. LOS CHANCAS N° 399
- AV. LOS CHANCAS N° 412
- AV. LOS CHANCAS N° 436
- AV. LOS INCAS N° 216
- AV. LOS INCAS N° 266
- AV. LOS INCAS S/N
- AV. LOS INCAS N° 417
- AV. LOS INCAS N° 455
- AV. LOS INCAS N° 487
- JR . LOS QUINUALES S/N
- AV. MANCHEGO MUÑOZ 954
- AV. MANCHEGO MUÑOZ 948
- AV. MANCHEGO MUÑOZ 948
- AV. MANCHEGO MUÑOZ 657
- AV. MANCHEGO MUÑOZ 888
- PASAJE. SAN ANTONIO 101
- AV AGUSTIN GAMARRA 114
- AV. MANCHEGO MUÑOZ 706
- AV. MANCHEGO MUÑOZ 793
- AV. MANCHEGO MUÑOZ 755
- AV. MANCHEGO MUÑOZ 734
- AV. MANCHEGO MUÑOZ 640
- AV. MAMCHEGO MUÑOZ 510
- AV. MANCHEGO MUÑOZ 502
- AV. MANCHEGO MUÑOZ 485
- AV. MANCHEGO MUÑOZ 400
- AV. MANCHEGO MUÑOZ S/N
- AV. MANCHEGO MUÑOZ S/N
- AV. MANCHEGO MUÑOZ S/N
- AV. MANCHEGO MUÑOZ 458
- AV. MANCHEGO MUÑOZ 427
- AV. MANCHEGO MUÑOZ 426
- AV. MANCHEGO MUÑOZ 398
- AV. MANCHEGO MUÑOZ 348
- AV. MANCHEGO MUÑOZ 332
- AV. MANCHEGO MUÑOZ 423
- AV. FRANSISCO DE ANGULO S/N
- AV. FRANSISCO DE ANGULO S/N
- JR. JOSE OLAYA 300
- AV. FRANSISCO DE ANGULO S/N
- AV. FRANSISCO DE ANGULO
- AV. FRANSISCO DE ANGULO
- AV. 28 DE ABRIL S/N
- AV. 28 DE ABRIL S/N
- AV. 28 DE ABRIL S/N
- AV. ALFONSO UGARTE S/N
- JR. FRANSISCO DE ANGULO 305
- AV. ALFONSO UGARTE S/N
- AV. ALFONSO UGARTE S/N
- PROLONGACION MANCHEGO MUÑOZ



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA**  
 (CREADO POR LA LEY N°25265)  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACION POR CRITERIO DE EXPERTOS**

**1. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del Experto : QUISPE QUINTO TEODORO JUAN
- 1.2. Título Profesional o Grado académico : CONTADOR PUBLICO
- 1.3. Cargo e institución donde labora : GERENTE DE ADMINISTRACION Y FINANZAS - MPH
- 1.4. Autor del instrumento : Mrs. Adolfo Pérez Márquez y Néscor Christian Rojas Quispe
- 1.5. Lugar y fecha : .....

**2. ASPECTOS DE LA EVALUACION:**

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	BAJA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. ORGANIZACION	Presentación ordenada.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.					X
8. COHERENCIA	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.				X	
9. METODOLOGIA	Estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10. APLICACION	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X

CONTEO TOTAL DE MARCAS (Realice el conteo en cada uno de las categorías de la escala)	A	B	C	D	E
					2

**CALIFICACION GLOBAL:** Coeficiente de validez =  $\frac{1*A+2*B+3*C+4*D+5*E}{50} = \frac{0+0+0+8+8}{50} = 0,96$

**3. OPINIÓN DE LA APLICABILIDAD:**

(ubique el coeficiente de la validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con una X en el circulo asociado).

CATEGORIA		INTERVALO
NO VÁLIDO, REFORMULAR	<input type="radio"/>	[0,20-0,40]
NO VÁLIDO, MODIFICAR	<input type="radio"/>	<0,41-0,60]
VÁLIDO, MEJORAR	<input type="radio"/>	<0,61-0,80]
VÁLIDO, APLICAR	<input checked="" type="radio"/>	<0,81-1,00]

**4. RECOMENDACIONES/OBSERVACIONES:**

.....  
 .....

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCVELICA

*[Firma]*

C.P.C. Teodoro J. Quispe Quinto

**GE FIRMA DEL EXPERTO**

DNI: 41933095 | CELULAR: 977989464



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA**  
 (CREADO POR LA LEY N°25265)  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACION POR CRITERIO DE EXPERTOS**

**1. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del Experto
- 1.2. Título Profesional o Grado académico
- 1.3. Cargo e institución donde labora
- 1.4. Autor del instrumento
- 1.5. Lugar y fecha

*Llaza Esplana, Eloy*  
*Contador Público Colegado*  
*Sub Gerente de Presupuesto*  
*Prro Pedro Pérez Marquez y Nelson Christian Rojas Caspe*

**2. ASPECTOS DE LA EVALUACION:**

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	BAJA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. ORGANIZACION	Presentación ordenada.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.				X	
8. COHERENCIA	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.					X
9. METODOLOGIA	Estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACION	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X

CONTEO TOTAL DE MARCAS (Realice el conteo en cada uno de las categorías de la escala)	A	B	C	D	E
				2	8

**CALIFICACION GLOBAL:** Coeficiente de validez =  $\frac{1*A+2*B+3*C+4*D+5*E}{50} = \frac{0,96}{1} = 0,96$

**3. OPINIÓN DE LA APLICABILIDAD:**

(ubique el coeficiente de la validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con una X en el circulo asociado).

CATEGORIA		INTERVALO
NO VÁLIDO, REFORMULAR	<input type="radio"/>	[0,20-0,40]
NO VÁLIDO, MODIFICAR	<input type="radio"/>	<0,41-0,60]
VÁLIDO, MEJORAR	<input type="radio"/>	<0,61-0,80]
VÁLIDO, APLICAR	<input checked="" type="radio"/>	<0,81-1,00]

**4. RECOMENDACIONES/OBSERVACIONES:**

.....  
 .....

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
 DE HUANCAMELICA

*[Firma]*

CPC **LLAZA ESPLANA**  
 SUB GERENTE DE PRESUPUESTO

DNI: \_\_\_\_\_ CELULAR: \_\_\_\_\_

23270417  
 944692000



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA**  
(CREADO POR LA LEY N°25265)  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACION POR CRITERIO DE EXPERTOS**

**1. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del Experto : Walter A. Retamozo Paitan
- 1.2. Título Profesional o Grado académico : Contador Público
- 1.3. Cargo e institución donde labora : Sub Gerente de Contabilidad
- 1.4. Autor del instrumento : Nino Adolfo Perez Marquez y Nelson Cristian Rojas Quispe
- 1.5. Lugar y fecha : \_\_\_\_\_

**2. ASPECTOS DE LA EVALUACION:**

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	BAJA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. ORGANIZACION	Presentación ordenada.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.					X
8. COHERENCIA	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.				X	
9. METODOLOGIA	Estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACION	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X

CONTEO TOTAL DE MARCAS (Realice el conteo en cada uno de las categorías de la escala)					
A	B	C	D	E	
			2	8	

**CALIFICACION GLOBAL:** Coeficiente de validez =  $\frac{1 \cdot A + 2 \cdot B + 3 \cdot C + 4 \cdot D + 5 \cdot E}{50} = \frac{0 + 0 + 0 + 8 + 40}{50} = 0,96$

**3. OPINIÓN DE LA APLICABILIDAD:**

(ubique el coeficiente de la validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con una X en el círculo asociado).

CATEGORIA		INTERVALO
NO VÁLIDO, REFORMULAR	<input type="radio"/>	[0,20-0,40]
NO VÁLIDO, MODIFICAR	<input type="radio"/>	<0,41-0,60]
VÁLIDO, MEJORAR	<input type="radio"/>	<0,61-0,80]
VÁLIDO, APLICAR	<input checked="" type="radio"/>	<0,81-1,00]

**4. RECOMENDACIONES/OBSERVACIONES:**

.....  
.....

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL HUANCAMELICA  
  
CPC. Walter A. Retamozo Paitan  
SUB GERENTE DE CONTABILIDAD  
**FIRMA DEL EXPERTO**  
DNI: 2321118 CELULAR: 953048163



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA**  
(CREADO POR LA LEY N°25265)  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACION POR CRITERIO DE EXPERTOS**

**1. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del Experto
- 1.2. Título Profesional o Grado académico
- 1.3. Cargo e institución donde labora
- 1.4. Autor del instrumento
- 1.5. Lugar y fecha

*Reynoso Esteban Franklin Antonio*  
*Contador Público*  
*Sub Gerente de Logístico*  
*Nina Adolfo Pérez Marquez y Naeson Cristhian Rojas Quispe*

**2. ASPECTOS DE LA EVALUACION:**

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	BAJA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. ORGANIZACION	Presentación ordenada.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.				X	
8. COHERENCIA	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.				X	
9. METODOLOGIA	Estrategía responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACION	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X

CONTEO TOTAL DE MARCAS (Realice el conteo en cada uno de las categorías de la escala)	A	B	C	D	E
				2	8

**CALIFICACION GLOBAL:** Coeficiente de validez =  $\frac{1*A+2*B+3*C+4*D+5*E}{50} = \frac{0+0+0+8+16}{50} = 0,96$

**3. OPINIÓN DE LA APLICABILIDAD:**

(ubique el coeficiente de la validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con una X en el círculo asociado).

CATEGORIA		INTERVALO
NO VÁLIDO, REFORMULAR	<input type="radio"/>	[0,20-0,40]
NO VÁLIDO, MODIFICAR	<input type="radio"/>	<0,41-0,60]
VÁLIDO, MEJORAR	<input type="radio"/>	<0,61-0,80]
VÁLIDO, APLICAR	<input checked="" type="radio"/>	<0,81-1,00]

**4. RECOMENDACIONES/OBSERVACIONES:**

.....  
.....

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCVELICA  
*Reynoso Esteban Franklin Antonio*  
 SUB GERENTE DE LOGÍSTICO  
**FIRMA DEL EXPERTO**  
 DNI: 41926815 CELULAR: 988 082081



**Fotografía N° 1**

Tesistas aplicando el cuestionario en la avenida manchego muñoz s/n



**Fotografía N° 2**

Tesista aplicando el Cuestionario en la avenida manchego muñoz N° 422



**Fotografía N° 3**

Tesistas aplicando el Cuestionario en la avenida manchego Muñoz s/n



**Fotografía N° 4**

Tesista aplicando el Cuestionario en la avenida francisco de ángulo



**Fotografía N° 5**

Tesistas aplicando el Cuestionario en la avenida manchego muñoz N° 216



Fotografía N° 6

Tesista aplicando el Cuestionario en la avenida los chancas s/n



**Fotografía N° 7**

Tesista aplicando el Cuestionario en la avenida manchego muñoz s/n



**Fotografía N° 8**

Tesistas aplicando el Cuestionario en la avenida Francisco de Angulo N° 423



**Fotografía N° 9**

Tesista aplicando la Encuesta en la avenida manchego muñoz s/n



**Fotografía N° 10**

Tesista aplicando la Encuesta en la avenida los incas s/n



**Fotografía N° 11**

Tesista aplicando la Encuesta en la avenida manchego muñoz s/n

UNIDAD DE PROMOCIÓN, DIFUSIÓN Y REPOSITORIO



CERTIFICADO DE SIMILITUD

Por medio del presente y de acuerdo al siguiente detalle:

- Trabajo de investigación, titulado:  
"INCLUSIÓN FINANCIERA Y CRÉDITO BANCARIO A PEQUEÑOS NEGOCIOS COMERCIALES DE LA CIUDAD DE HUANCVELICA, 2022"
- Presentado por:  
PEREZ MARQUEZ, Nino Adolfo.  
ROJAS QUISPE, Neeson Cristhian.
- Docente asesor:  
Dr. LOZANO NUÑEZ, Carlos.
- Para obtener:  
El Título Profesional de: CONTADOR PÚBLICO.

La Unidad de Promoción, Difusión y Repositorio, **certifica que es un trabajo de investigación original** y que no ha sido presentado ni publicado en revistas científicas nacionales e internacionales, ni en sitio o portal electrónico.

Por tanto, en cumplimiento del Art.4° del Reglamento del Software Anti plagio de la Universidad Nacional de Huancavelica, se dictamina que el trabajo de investigación fue analizado por el software anti plagio TURNITIN (realizado por el docente Asesor), se expide el presente.

ORIGINALIDAD	SIMILITUD
74.0 %	26.0 %

El Certificado se expide el 21 de diciembre del año 2022.



DR. ESPINOSA QUISPE CARLOS ENRIQUE  
JEFE DE LA UNIDAD DE PROMOCIÓN, DIFUSIÓN Y REPOSITORIO

N° 590-2022