



**UNIVERSIDAD  
DEL PACÍFICO**

**Escuela de  
Postgrado**

**ANÁLISIS DE LAS BARRERAS PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA  
DE MUJERES DEL DISTRITO DE LA JOYA, DE LA PROVINCIA Y  
DEPARTAMENTO DE AREQUIPA, 2023**

**Trabajo de investigación presentado  
para optar al Grado Académico de  
Magíster en Gestión de la Inversión Social**

**Presentado por  
Lucia Isabel Calizaya Tapia  
Jeny Gabriela Huanca Quispe**

**Asesor: Paola Bustamante Suarez**  
**[0000-0001-7495-0576](tel:0000-0001-7495-0576)**

**Lima, Abril 2025**

## REPORTE DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO

A través del presente, Juan Carlos Ubillús Ramírez deja constancia que el trabajo de investigación titulado: "ANÁLISIS DE LAS BARRERAS PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA DE MUJERES DEL DISTRITO DE LA JOYA, DE LA PROVINCIA Y DEPARTAMENTO DE AREQUIPA, 2023" presentado por doña Lucia Isabel Calizaya Tapia de acuerdo con el D.N.I 70376648 y doña Jeny Gabriela Huanca Quispe de acuerdo con el D.N.I 70986348, para optar al Grado de Magíster en Gestión de la Inversión Social, fue sometido al análisis del sistema antiplagio Turnitin del programa Blackboard el 21 de mayo de 2025 dando el siguiente resultado:



The screenshot shows a Turnitin report interface. At the top, the user is identified as Lucia Isabel Calizaya Tapia. The report is for a submission to the Universidad del Pacífico, Escuela de Postgrado. The title of the work is "ANÁLISIS DE LAS BARRERAS PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA DE MUJERES DEL DISTRITO DE LA JOYA, DE LA PROVINCIA Y DEPARTAMENTO DE AREQUIPA, 2023". The work is presented for a Master's degree in Social Investment Management. The similarity score is 17%. A list of 12 sources is provided, each with a percentage contribution to the similarity score.

Source	Percentage
1. [Source]	3%
2. [Source]	1%
3. [Source]	1%
4. [Source]	1%
5. [Source]	1%
6. [Source]	1%
7. [Source]	+1%
8. [Source]	-1%
9. [Source]	-1%
10. [Source]	+1%
11. [Source]	+1%
12. [Source]	+1%

21 de mayo de 2025

  
Juan Carlos Ubillús Ramírez  
Jefe Académico

## **AGRADECIMIENTOS**

Dedico este trabajo a mi madre, quien fue y seguirá siendo mi mayor inspiración. Culminar esta maestría también fue su sueño, y aunque ya no está físicamente, sé que desde el cielo celebra conmigo este logro. Agradezco a mi compañero de vida y a mi pequeño Gael, quienes han sido mi aliento y parte esencial de cada paso en este proceso. Extiendo mi gratitud a mi padre y a mi hermano, quienes siempre han confiado en mí.

Jeny Huanca Quispe

Agradecer a Dios todopoderoso por darme la vida, las fuerzas y los recursos para estudiar en esta hermosa Casa de Estudios Universidad Pacífico, a mis amados padres por su amor, paciencia y comprensión y a mi querida hermanita Camila quien con su disciplina me alienta a ser mejor cada día.

Lucia Isabel Calizaya Tapia

## RESUMEN EJECUTIVO

El principal propósito del presente estudio es identificar y analizar aquellas barreras en la inclusión financiera de las mujeres en el distrito de la Joya, departamento de Arequipa en el año 2023.

La inclusión financiera se refiere al acceso que tienen las personas a una gama de servicios y productos financieros que responden a sus necesidades para realizar transacciones, pagos, ahorro, crédito y seguros. Así, la inclusión financiera representa una serie de oportunidades para mejorar la calidad de vida a nivel personal, familiar y como empresa, así como el ejercicio pleno de su ciudadanía económica. Sin embargo, a pesar de la gran oferta de instituciones financieras en nuestro país y la mejora en cuanto a generar mayor igualdad entre géneros, el acceso a estos beneficios no es equitativo, tanto por diferencias en la caracterización entre varones, mujeres o por la zona de residencia, entre otros.

Para realizar la investigación se utilizó un enfoque cualitativo, a través de la observación y entrevistas semi estructuradas aplicadas a 22 mujeres pertenecientes al distrito de la Joya y 10 colaboradores de diferentes entidades financieras en el mismo distrito, obtenidas a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia; el diseño es de tipo básico descriptivo, de corte transversal, siguiendo un diseño no experimental.

Los hallazgos revelaron que las entrevistas no reconocen una brecha marcada o específica que limite al público femenino acceder a diferentes productos o servicios financieros, siendo de alguna manera igualitarios entre ambos géneros, sin embargo, se consideran otras barreras que afectan el acceso equitativo de la población, delimitada principalmente por los conocimientos financieros y la ubicación geográficas de las potenciales clientas.

## TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO .....	iii
INDICE DE TABLAS .....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
ÍNDICE DE ANEXOS .....	ix
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	x
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
1.1. Justificación.....	3
1.2. Planteamiento del problema.....	6
1.2.1. Pregunta General.....	7
1.2.2. Pregunta Específicas .....	7
1.3. Objetivos de la investigación .....	7
1.3.1. General.....	7
1.3.2. Específicos .....	7
1.4. Hipótesis.....	7
1.4.1. General.....	7
1.4.2. Específicas .....	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	8
2.1. Antecedentes .....	8
2.2. Marco Teórico.....	17
2.2.1. Inclusión financiera.....	17
2.2.2. La inclusión financiera y las barreras de género.....	25
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	39
3.1. Enfoque de la metodología de investigación. ....	39
3.2. Diseño de la investigación metodológica.....	39
3.3. Fuente de datos y participantes .....	40
3.3.1. Población.....	40
3.3.2. Muestra .....	41
3.3.3. Limitaciones.....	42
3.4. Instrumento de recolección de datos.....	43
3.5. Procedimiento de recolección de datos .....	44

3.6. Procesamiento de datos y herramientas de análisis.....	44
CAPÍTULO IV: RESULTADOS .....	46
4.1. Barreras en la inclusión financiera.....	46
4.1.1. Barreras de demanda en la inclusión financiera .....	46
4.1.2. Barreras de oferta en la inclusión financiera.....	56
4.2. Inclusión financiera.....	63
4.2.1. Acceso al Sistema financiero .....	63
4.2.2. Uso de cuentas .....	65
4.2.3. Calidad percibida .....	67
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	68
5.1. Conclusiones .....	68
5.1.1. Desde el enfoque de la oferta, concluimos en los siguiente .....	68
5.1.2. Desde el enfoque de la inclusión financiera, concluimos en los siguiente .....	69
5.2. Recomendaciones.....	70
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	73
ANEXOS .....	81

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Número de establecimientos, cajeros automáticos y corresponsales por nivel geográfico .....	20
Tabla 2. Participación en el mercado laboral por género-Perú .....	30
Tabla 3. Número de Mujeres en La Joya .....	40
Tabla 4. Número de Entidades presentes en Arequipa - Diciembre 2023 .....	41
Tabla 5. Instituciones Financieras con presencia en La Joya - Diciembre 2023. ....	41
Tabla 6. Persona que encabeza las decisiones en el hogar y decisiones sobre el uso del dinero. ....	81
Tabla 7. Mujeres responsables de tomar decisiones sobre el uso del dinero en el hogar y horas de cuidado en casa .....	81
Tabla 8. Relación de Fuente de ingreso con Horas que se dedican al cuidado del hogar.....	82
Tabla 9. Principal Fuente de Ingreso .....	82
Tabla 10. ¿Te alcanza tu sueldo? .....	83
Tabla 11. ¿Consideras que existe diferencia en oportunidades salariales? .....	83
Tabla 12. Disposición actual o pasada de un préstamo bancario.....	83
Tabla 13. Dificultad para acceder a los préstamos .....	84
Tabla 14. Monto de préstamos.....	84
Tabla 15. Resumen de requisitos para solicitar un Crédito .....	84
Tabla 16. Dificultad para devolver el préstamo.....	85
Tabla 17. ¿Qué tipo de aval le pidieron al sacar un préstamo?.....	86
Tabla 18. Propiedad a nombre de la mujer vs tiene o tuvo un crédito.....	86
Tabla 19. Nivel de estudios con la dificultad de devolver el crédito.....	86
Tabla 20. ¿Cómo aprendí a manejar mi dinero? .....	87
Tabla 21. Cercanía de Instituciones Financiera o agentes a su casa o lugar de trabajo.....	87
Tabla 22. ¿Tienes alguna necesidad o te interesa ir a las oficinas físicas? .....	88
Tabla 23. ¿Conoce las billeteras electrónicas? .....	88
Tabla 24. Producto especializado para mujeres IFIs en La Joya .....	88
Tabla 25. Requisitos de producto mujer .....	89
Tabla 26. Percepción de Cultura de Pago .....	90
Tabla 27. Criterios para dar una mejor tasa de interés.....	90
Tabla 28. Tenencia de productos financieros .....	91

Tabla 29. ¿Te ofrecieron tarjeta de crédito? .....	91
Tabla 30. ¿Usted tiene o tuvo Tarjeta de crédito? .....	91
Tabla 31. Frecuencia de uso de Aplicativos y bancas digitales.....	92
Tabla 32. Motivos de uso de la Billetera Electrónica .....	92
Tabla 33. Tenencia de cuenta de ahorro .....	92
Tabla 34. Beneficios del uso de una cuenta de ahorro.....	93
Tabla 35. Motivo de no usar o tener una cuenta de ahorro.....	93
Tabla 36. Uso de tarjetas de crédito: ¿Tiene tarjeta y conoce beneficios? .....	93
Tabla 37. Experiencia con crédito Individual .....	94
Tabla 38. Instituciones brindan Charlas de Educación Financiera .....	95
Tabla 39. Cercanía de las Instituciones a los clientes.....	95
Tabla 40. Percepción de mejores pagadores .....	95
Tabla 41. Estrategias de marketing usadas por las Instituciones financieras .....	95

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Mujeres y hombres de 18 y más años de edad que participan en el sistema financiero formal, 2015 - 2021 .....	17
Figura 2: Ranking 2021 de las regiones del Perú según dimensiones de la inclusión financiera .....	18
Figura 3. Tenencia de cuenta, según género y zona geográfica (% de población) -2022.....	21
Figura 4: Frecuencia mensual del uso de productos financieros .....	22
Figura 5 Confianza en el sistema financiero .....	24
Figura 6 Barreras de la inclusión financiera .....	27
Figura 7 Distribución de afiliados por Género y departamento.....	28
Figura 8. Perú: Promedio de horas a la semana en que la población de 12 años a más de edad dedica a la actividad domestica no remunerada, por grupos de edad y sexo.....	29
Figura 9 Promedio de años de estudio alcanzado por mujeres y hombres de 15 y más años de edad, según departamento, 2021 .....	33
Figura 10. Departamento y Provincia de Arequipa .....	40
Figura 11. Persona que toma decisiones sobre el uso del dinero en el hogar .....	47
Figura 12. Procedencia de préstamo .....	50
Figura 13. Propósito de préstamo .....	50
Figura 14. Nivel de instrucción alcanzado.....	52
Figura 15. Obstáculos para estudiar.....	52
Figura 16. ¿Cómo aprendió a manejar su dinero? .....	53

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Tablas resultado de las encuestas aplicadas .....	81
Anexo 2. Carta de Consentimiento Informado .....	96
Anexo 3. Instrumento de investigación .....	97
Anexo 4. Guía de entrevista para asesores.....	98

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

<b>AFP</b>	Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones
<b>BCRP</b>	Banco Central de Reserva del Perú
<b>CAF</b>	Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe
<b>CEPAL</b>	Comisión Económica para América Latina y el Caribe
<b>CMIF</b>	Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera
<b>ENAP</b>	Escuela Nacional de Administración Pública
<b>ENAHO</b>	Encuesta Nacional de Hogares
<b>ENIF</b>	Estrategia Nacional de Educación e Inclusión Financiera
<b>Findex</b>	Global Financial Inclusion Database (Banco Mundial)
<b>Fintech</b>	Tecnología Financiera
<b>GERESA</b>	Gerencia Regional de Salud (Arequipa)
<b>INEI</b>	Instituto Nacional de Estadística e Informática
<b>IF</b>	Inclusión financiera
<b>MEF</b>	Ministerio de Economía y Finanzas
<b>MIDIS</b>	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social
<b>MINEDU</b>	Ministerio de Educación
<b>MIMP</b>	Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables
<b>MOOC</b>	Curso Online Masivo y Abierto
<b>MYPE</b>	Micro y Pequeña Empresa
<b>OCDE</b>	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos
<b>ODS</b>	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ONU)
<b>ONU</b>	Organización de las Naciones Unidas
<b>OSIPTEL</b>	Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones
<b>PEA</b>	Población Económicamente Activa
<b>PNIF</b>	Política Nacional de Inclusión Financiera
<b>RENIEC</b>	Registro Nacional de Identificación y Estado Civil
<b>RUS</b>	Régimen Único Simplificado (tributario en Perú)
<b>SBS</b>	Superintendencia de Banca, Seguros y AFP
<b>SISFOH</b>	Sistema de Focalización de Hogares
<b>SUNAFIL</b>	Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral
<b>SUNARP</b>	Superintendencia Nacional de los Registros Públicos
<b>SUNAT</b>	Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria

## INTRODUCCIÓN

La inclusión financiera de las mujeres juega un papel crucial en el impulso del desarrollo económico sostenible y en la reducción de la desigualdad de género. A pesar de los avances logrados en los últimos años, persisten significativas disparidades de género en cuanto al acceso y uso de servicios financieros. En específico, esta investigación abordará el estudio de las mujeres en el distrito de La Joya - Arequipa, que surge de manera relevante tanto a nivel local como global.

El distrito de La Joya, se caracteriza por su diversidad demográfica y dinamismo socioeconómico, presenta un escenario donde las mujeres enfrentan desafíos en términos de acceso y participación en el sistema financiero por la existencia de brechas en la participación económica, cuyo acceso a los servicios financieros y a los recursos económicos sigue siendo limitado en comparación con los hombres. La Joya, con sus características geográficas, demográficas y económicas, proporciona un escenario favorable para examinar las barreras y oportunidades que afectan el acceso de las mujeres a los servicios financieros, así como su capacidad para aprovecharlos al máximo en aras de su empoderamiento económico y social. Este análisis no solo contribuye a fortalecer la igualdad y la justicia social en la región, sino que también proporciona información valiosa como evidencia para los tomadores de decisiones y hacedores de políticas públicas.

El capítulo uno incluye el planteamiento, justificación, objetivos e hipótesis, todos enfocados en la identificación de las barreras de demanda y oferta que impiden el fomento de la inclusión financiera de las mujeres en La Joya.

El capítulo dos aborda los antecedentes, marco teórico y conceptual; se consideraron estudios e investigaciones previas con datos relevantes que abordaron nuestra temática; además, se exploraron diversas perspectivas que permiten comprender las barreras para la inclusión financiera de las mujeres; finalmente, se consideraron conceptos relacionados.

El capítulo tres está relacionado a la metodología del presente trabajo de investigación desde una perspectiva subjetiva. Se emplean datos descriptivos como observaciones y entrevistas para capturar experiencias y opiniones. El diseño de investigación es básico y descriptivo, no experimental y de corte transversal. Se realizaron 22 entrevistas a mujeres del distrito de La Joya y a 10 trabajadores de instituciones financieras. Tras la recolección de datos,

se realizó la transcripción de las entrevistas y el análisis cualitativo mediante la codificación de segmentos relevantes y la identificación de patrones recurrentes.

El capítulo cuatro describe los resultados encontrados, estos se organizaron en base a tres pilares fundamentales. En primer lugar, se exploraron las barreras de la demanda de la inclusión financiera, enfatizando aspectos como la división de responsabilidades en el hogar, las oportunidades laborales y la percepción del riesgo financiero. En segundo lugar, las barreras a la oferta se exploran a través de las voces de expertos financieros locales que revelan la evolución de las políticas y prácticas institucionales para promover una mayor igualdad de género en el acceso a los servicios financieros. Finalmente, se aborda la inclusión financiera vista desde tres aspectos, acceso, uso y calidad de los servicios financieros.

En última instancia, en el capítulo cinco se mencionan las conclusiones y recomendaciones que proponemos como resultados de la investigación.

## CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Justificación

La inclusión financiera de las mujeres es un componente fundamental para el desarrollo económico sostenible y la reducción de la desigualdad de género. A pesar de los avances significativos en la última década, persisten importantes brechas de género en el acceso y uso de servicios financieros. Según el Global Findex Database 2021, a nivel mundial, el 74% de las mujeres tiene una cuenta financiera, frente al 78% de los hombres, lo que revela una diferencia de 4 puntos porcentuales. Esta brecha se amplía en los mercados emergentes, donde las mujeres presentan una mayor probabilidad de tener cuentas inactivas y enfrentan barreras adicionales para acceder a servicios financieros. En América Latina y el Caribe, aproximadamente una de cada tres mujeres no tiene ingresos propios, y muchas están empleadas en sectores de baja productividad, lo que limita su capacidad de ahorro e inversión.

La inclusión financiera se ha posicionado como un eje central en las agendas globales de desarrollo, debido a su potencial para mejorar el bienestar económico y social de la población. No obstante, persisten desafíos significativos para lograr un acceso equitativo a los servicios financieros, especialmente en grupos históricamente marginados, como es el caso de las mujeres. En América Latina y el Caribe, la desigualdad de género en este ámbito se expresa de múltiples maneras y sigue limitando las oportunidades de autonomía económica y progreso social para las mujeres.

El acceso a servicios financieros se ha visto impactado por diversos factores, como la falta de educación financiera, la posesión limitada de bienes, y la desigualdad en el acceso al empleo y la propiedad. Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), las normas sociales y los estereotipos de género continúan siendo barreras significativas, impidiendo a las mujeres participar plenamente en el sistema financiero. Sin embargo, las políticas orientadas a promover la igualdad de género, como el Objetivo de Desarrollo Sostenible número 5 de la ONU, ofrecen una oportunidad para cerrar estas brechas y promover un acceso más equitativo a los servicios financieros.

Adicionalmente, la pandemia de COVID-19 ha acelerado la adopción de pagos digitales, contribuyendo a una mayor inclusión financiera. A pesar de estos avances, las mujeres

continúan siendo las más afectadas por la falta de acceso adecuado a servicios financieros, lo que limita su capacidad para ahorrar, invertir y acceder a crédito. Es crucial que los gobiernos y las instituciones financieras redoblen esfuerzos para eliminar las barreras que enfrentan las mujeres, promoviendo su empoderamiento económico y fortaleciendo su rol en el desarrollo económico global.

Entre las desigualdades que afronta la mujer del siglo XXI, está la inserción en el sistema financiero; de acuerdo con el índice de inclusión financiera elaborado por el Grupo Crédito S.A. (2022), de 8 países de Latinoamérica encuestados, Perú es el segundo país que presenta tasas bajas de participación económica, solo después de Bolivia, por lo que resulta ser un indicador alarmante para la sociedad que avanza lentamente hacia el cumplimiento de los objetivos propuestos por la ONU para el 2030. El grado de acceso a servicios y productos financieros, para las ocho naciones participantes, alcanza 44.2 de cada 100 puntos para el año 2022, lo que refleja un progreso de 6 puntos en comparación al año 2021.

En consonancia con un estudio realizado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, donde manifiesta que más del 50% de la población ahorra, ya sea fuera o dentro del sistema financiero, sin embargo, existen diferencias de género, puesto que el 74% de los hombres posee ahorros mientras que solo el 59% de las mujeres ahorran sus ingresos en el sistema financiero, también se determinó que las féminas suelen ahorrar en mayor proporción, fuera del sistema financiero. A su vez, se halló diferencias entre ambos géneros en la tenencia de cuentas financieras, contando con una brecha de 10 puntos, liderada por el género masculino, otras brechas que tiene en cuenta son los préstamos, aprobación de créditos y trabajo remunerado (Arbulú y Heras, 2019).

Por lo descrito, se puede tener un panorama más amplio de la desigualdad por la que aún pasan las mujeres y su menor participación en el sistema financiero nacional, es por ello que desde el 2015 se vienen realizando esfuerzos en cuanto a la generación de políticas públicas, para promover la participación económica de la ciudadanía, es especial públicos vulnerables, como lo son las mujeres. En tal sentido, se conformó la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera (CMIF) integrada por el MEF, MIDIS, MINEDU, SBS y BCRP, la cual en el 2019 presentó la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera, que luego se convertiría en la Política Nacional de Inclusión Financiera, que se viene ejecutando hasta la actualidad.

La Política Nacional de Inclusión Financiera, tiene por objetivo promover el acceso equitativo a servicios financieros para todos los segmentos de la población, abordando las barreras que se enfrentan en este ámbito. Se destaca la inclusión financiera como una herramienta esencial para reducir la pobreza y mejorar el bienestar económico, permitiendo una gestión más eficiente de los recursos y contribuyendo a un desarrollo económico sostenible y equitativo (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP., 2022).

Estas iniciativas apuntan a promover habilidades y conocimiento que permiten a las personas gestionar su economía, fomentar hábitos de ahorro y mejorar su capacidad para enfrentar emergencias. A mediano plazo, estas competencias potencian actividades productivas, reducen riesgos y contribuyen al crecimiento económico, la competitividad, y la reducción de la pobreza y las desigualdades, fortaleciendo el empoderamiento económico (Ministerio de Economía y Finanzas, 2022).

La PNIF establece cinco objetivos prioritarios liderados por la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera (CMIF):

1. Fomentar la confianza en el sistema financiero.
2. Garantizar una oferta de servicios financieros adecuada a las necesidades de la población.
3. Reducir fricciones en el mercado.
4. Mejorar la infraestructura digital para ampliar la cobertura de servicios financieros.
5. Articular esfuerzos institucionales de manera efectiva.

Estos objetivos están relacionados a las barreras que serán exploradas en esta investigación, asimismo se plantea los siguientes objetivos para encauzar el análisis y obtener alcances respecto a si existe o no limitaciones para que las mujeres puedan acceder al sistema financiero en la Joya, Arequipa.

La selección de la zona geográfica de estudio se centra en criterios de conveniencia, dado que las características del distrito de La Joya (Arequipa) permiten observar y analizar las brechas de inclusión financiera que persisten en las zonas rurales y periurbanas.

De acuerdo a la Nota de la SBS “Brechas de inclusión financiera entre las regiones del Perú” (2023) se identifica al Departamento de Arequipa como aquel con el mayor índice de Inclusión financiera a nivel nacional con 66% aún mayor que Lima y Moquegua, primer lugar en Acceso, segundo en uso y séptimo en calidad; sin embargo, la provincia de Arequipa (1 de 8) concentra el 87% de los créditos de todo el departamento, y sólo 13 de los 29 distritos de

Arequipa tienen información de créditos y depósitos; La Joya tiene presencia de 6 de las 24 IFIS a nivel provincial. (SBS, 2023).

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2018), se considera rural a las localidades con menos de 2,000 habitantes o aquellas que, aun superando este número, presentan una baja densidad poblacional y carecen de acceso adecuado a servicios básicos y tecnología. Asimismo, las zonas periurbanas, son áreas de transición entre lo urbano y lo rural, caracterizadas por un crecimiento poblacional desordenado, limitada infraestructura básica y una integración parcial a los servicios urbanos.

Según los Censos Nacionales 2017 del INEI (2018), la Población Económicamente Activa (PEA) del distrito de La Joya asciende a 16,265 personas, de las cuales 6,774 son mujeres. Del total de la PEA, 14,264 corresponden al ámbito urbano (8,146 mujeres y 6,118 hombres), mientras que 2,001 pertenecen a la zona rural (1,345 hombres y 656 mujeres).

En cuanto al acceso a financiamiento, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2024) reporta que, a diciembre de 2023, el monto total de créditos otorgados en La Joya alcanzó los 195 millones de soles. Asimismo, la SBS (2022), menciona que solo el 48% de las mujeres en áreas rurales tiene acceso a una cuenta financiera, en comparación con el 72% en zonas urbanas. La Joya refleja estas desigualdades de manera concreta: el Banco Central de Reserva del Perú (2021) señala que en las áreas rurales de Arequipa existen apenas 1.9 agencias bancarias por cada 10,000 habitantes, mientras que, según OSIPTEL (2023), el 62% de la población en estas zonas carecen de acceso a internet móvil, lo que limita las oportunidades de bancarización digital. Además, el Ministerio de Economía y Finanzas (2022) destaca que solo el 15% de las micro y pequeñas empresas (MYPEs) lideradas por mujeres en áreas rurales accede a créditos formales.

Estos indicadores evidencian las barreras estructurales que enfrentan las mujeres en contextos rurales y justifican la selección de La Joya como un caso representativo de las dificultades para la inclusión financiera en territorios de transición urbano-rural.

## **1.2. Planteamiento del problema**

Las desigualdades de género en el acceso a productos y servicios financieros se pueden originar en diversos factores estructurales, como la inserción laboral desigual entre hombres y mujeres, los bajos niveles de ingresos femeninos, la limitada posesión de bienes y la falta de educación financiera, entre otras condiciones en las que las mujeres pueden enfrentar mayores

desventajas, es así que esta investigación propone estudiar dichas barreras y para ello se plantea los siguientes cuestionamientos:

### ***1.2.1. Pregunta General***

¿Cuáles son las barreras de la inclusión financiera de las mujeres en el distrito de La Joya, provincia y departamento de Arequipa?

### ***1.2.2. Pregunta Específicas***

- ¿Cómo influyen las barreras de demanda en la inclusión financiera de las mujeres del distrito de La Joya?
- ¿De qué manera las barreras de oferta afectan la inclusión financiera de las mujeres del distrito de La Joya?

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

### ***1.3.1. General***

Identificar las barreras para la inclusión financiera de las mujeres en el distrito de La Joya, provincia y departamento de Arequipa

### ***1.3.2. Específicos***

- Analizar la influencia de las barreras de demanda en la inclusión financiera de las mujeres en el distrito de La Joya de la provincia y departamento de Arequipa.
- Analizar la influencia de las barreras de oferta que influyen en la inclusión financiera de las mujeres en el distrito de La Joya de la provincia y departamento de Arequipa.

## **1.4. Hipótesis**

### ***1.4.1. General***

Existen barreras que limitan la inclusión financiera de las mujeres en el distrito de La Joya, de la provincia y departamento de Arequipa.

### ***1.4.2. Específicas***

- Las barreras de demanda tienen una influencia significativa en la baja inclusión financiera de las mujeres en el distrito de La Joya de la provincia y departamento de Arequipa.
- Las barreras de oferta dificultan el acceso al sistema financiero de las mujeres en el distrito de La Joya de la provincia y departamento de Arequipa.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

La inclusión financiera de las mujeres se ha convertido en una prioridad dentro de los marcos internacionales de desarrollo, particularmente en los acuerdos establecidos por la Agenda Regional de Género. En esa misma línea, la Agenda 2030 de las Naciones Unidas subraya la necesidad de garantizar el acceso equitativo a servicios financieros para hombres y mujeres como un componente clave para alcanzar el desarrollo sostenible (ODS 1, 5, 8 y 9). Aunque las mujeres desempeñan un rol central en la gestión de los recursos del hogar, en el envío de remesas y en la recepción de transferencias estatales, su participación en el sistema financiero formal continúa siendo limitada (OCDE, 2018a).

Aristei y Gallo (2021), investigaron al género como elemento de discriminación en el ámbito financiero en medio de una crisis mundial financiera; usaron la encuesta de entorno y desempeño empresarial BEEPS (*Business Environment and Enterprise Performance Survey*) aplicada a 26 entidades en la región de Asia central y Europa. Los resultados mostraron que las empresas lideradas por mujeres tienen mayor probabilidad de enfrentar restricciones financieras, ser desalentadas para solicitar crédito y recibir tasas de interés más altas en comparación con las dirigidas por hombres. Además, atribuyen estas diferencias a factores no explicados, lo que sugiere la existencia de discriminación por parte de las instituciones bancarias. Este estudio identifica el desaliento a solicitar crédito y las condiciones desfavorables de financiamiento como barreras específicas para la inclusión financiera de las mujeres. Asimismo, aporta evidencia empírica sobre la discriminación estructural en el acceso al crédito, lo que permite contrastar cómo las barreras de demanda (desaliento) y las barreras de oferta (tasas de interés elevadas) limitan las oportunidades financieras de las mujeres en distintos contextos socioeconómicos. Nuestra investigación recoge el interés de este estudio por evidenciar las diferencias en cuanto acceso al sistema financiero entre hombres y mujeres, así mismo se intenta ampliar este análisis, explorando las particularidades de las barreras en una región específica.

Machuca et al. (2023) estudiaron las diferencias en el desarrollo económico de hombres y mujeres, enfocándose en los elementos cognoscitivos integrados en programas de educación financiera de mujeres que pertenecen a programas sociales. A través de una investigación

documental de 10 años de propuestas educativas financieras, se encontró que la participación de las mujeres en acciones de educación financiera se incrementó en un 61 %, y el nivel de conocimiento financiero adquirido por las beneficiarias aumentó del 31 % al 77 %. Asimismo, se concluyó que los programas de educación financiera fomentan la inclusión de las mujeres en el acceso al crédito y el empoderamiento económico; también se identificaron como barreras la pobreza de las participantes y las limitaciones en el acceso a medios digitales, lo que restringe la implementación de capacitaciones virtuales. Al respecto, nuestro trabajo también apunta a contribuir con la evidencia sobre la importancia de iniciativas de educación financiera, a través del análisis de la dinámica existente entre la demanda y la oferta.

Roy y Patro (2022) realizaron una revisión sistemática de 75 artículos publicados entre 2000 y 2021 para analizar los factores que influyen en la inclusión financiera de las mujeres y la brecha de género en el acceso a la financiación. Los resultados destacan que, a pesar del incremento global en los niveles de inclusión financiera, persiste una marcada brecha de género, explicada principalmente por factores del lado de la demanda, como las limitaciones en la alfabetización financiera, la autoeficacia financiera y las barreras culturales y socioeconómicas. Entre las conclusiones, se resalta la necesidad de abordar estos factores a través de políticas específicas que promuevan la educación financiera con enfoque de género y el acceso a herramientas digitales, así como el diseño de estrategias que mejoren la autoeficacia financiera de las mujeres. Este trabajo aporta una visión integral al consolidar evidencia dispersa, destacando cómo las barreras socioeconómicas y culturales perpetúan la exclusión financiera femenina. Asimismo, este análisis complementa nuestra investigación al evidenciar que las causas de exclusión no solo radican en la oferta de servicios financieros, sino también en aspectos culturales y de autopercepción, lo que subraya la importancia de abordar ambas dimensiones para promover una inclusión financiera efectiva y sostenible en contextos locales como el de Arequipa.

Carballo (2021) desarrolló un estudio que explora la inclusión financiera como una herramienta para reducir la inequidad de género, analizando la evidencia empírica sobre su impacto en el empoderamiento de la mujer. El estudio revela un contraste entre las evaluaciones tradicionales, que reportan efectos positivos, y los estudios aleatorizados y controlados, los cuales no presentan evidencia concluyente sobre el impacto real. Se concluye que la evidencia es mixta o nula respecto a los beneficios directos, cuestionando la eficacia de las intervenciones financieras para reducir las brechas de género. Asimismo, este análisis crítico aporta una perspectiva más escéptica al debate, lo que es fundamental para nuestra investigación al

destacar la necesidad de evaluar con mayor rigurosidad el verdadero efecto de las políticas nacionales que tiene como objetivo a las mujeres y evitar asumir que el acceso financiero, es suficiente para generar empoderamiento económico sostenido y que acorta las desigualdades.

Aldasoro (2020) analiza las barreras y propone estrategias para mejorar la inclusión financiera de migrantes y familias receptoras de remesas. Entre los resultados claves, se destaca que la digitalización financiera reduce costos y aumenta la seguridad, pero requiere marcos regulatorios que equilibren innovación con prevención de riesgos (lavado de dinero y financiamiento al terrorismo). Las conclusiones señalan que las barreras son tanto de oferta (altos costos, acceso limitado en zonas rurales) como de demanda (desconocimiento, desconfianza en el sistema financiero). Además, el estudio identifica que las mujeres enfrentan obstáculos específicos, como menor acceso a información financiera y mayor aversión al riesgo, lo que exige estrategias con perspectiva de género. Este estudio complementa nuestra investigación sobre las barreras de inclusión financiera en mujeres, al evidenciar que las soluciones deben ser integrales (oferta y demanda) y adaptadas a realidades locales. Mientras la CEPAL se enfoca en migrantes, nuestro trabajo profundiza en cómo el contexto rural y los roles de género en La Joya exacerbaban estas barreras, particularmente en mujeres.

Trivelli y Mendoza (2020) buscaron examinar las persistentes brechas de género en la inclusión financiera, identificando barreras estructurales y socioculturales que limitan el acceso y uso de servicios financieros por parte de las mujeres. Entre los principales obstáculos destacan la poca educación financiera, la falta de autonomía económica, la percepción de riesgo en el uso de productos financieros y normas de género que restringen su participación en la economía formal. En sus conclusiones, se enfatiza la necesidad de políticas que no solo amplíen el acceso a servicios financieros, sino que también promuevan cambios socioculturales mediante educación financiera, acceso a tecnología y regulación enfocada en la equidad de género. Si bien estudios previos han analizado la exclusión financiera femenina, muchos se enfocan en las barreras de oferta, sin abordar con igual profundidad las barreras de demanda, como la desconfianza en el sistema financiero o el desconocimiento de beneficios. En este sentido, la presente investigación contribuye como evidencia al explorar estas barreras en un contexto territorial específico, permitiendo identificar obstáculos particulares y desarrollar estrategias adaptadas a la realidad local.

Perilla et al. (2022) identificó barreras clave que afectan la inclusión financiera de las mujeres, tales como el acceso limitado a servicios bancarios, la baja educación financiera, los

altos costos transaccionales y la exclusión geográfica, especialmente en zonas rurales. A pesar de estos obstáculos, el estudio destaca casos de mujeres que, mediante emprendimientos por necesidad—principalmente motivados por la supervivencia y la autodeterminación—, lograron sostener sus negocios durante más de cinco años, combinando roles productivos y reproductivos. Estos emprendimientos, aunque surgidos en contextos socioculturales restrictivos, reflejan su capacidad de liderazgo y adaptación para generar soluciones locales. No obstante, la predominancia del autoempleo y la informalidad evidencia que persisten brechas estructurales en materia de inclusión financiera, las cuales continúan limitando su empoderamiento económico integral. Entre las conclusiones, se destaca la necesidad de políticas públicas que promuevan la digitalización financiera, la reducción de costos y programas de capacitación para mejorar la inclusión. Asimismo, aunque varios estudios tratan estas barreras por separado, pocos utilizan un enfoque que junte factores sociales, tecnológicos y de regulación. Nuestra investigación contribuye a la literatura al proponer un modelo holístico que evalúa la interacción entre estas barreras y su impacto en poblaciones vulnerables.

Cosacov (2022) revela que las mujeres de clase media en Argentina enfrentaron barreras de inclusión financiera agravadas por la pandemia. Estas incluyen el acceso desigual al crédito (limitado para cuentapropistas y monoparentales), la feminización de las deudas (destinadas a gastos del cuidado) y la falta de educación financiera. Esto las llevó a depender de préstamos informales y políticas públicas insuficientes. El estudio evidencia cómo las estructuras económicas y de género reproducen desigualdades: el sistema financiero no considera las realidades de las mujeres (ej. ingresos inestables, responsabilidades de cuidado), mientras las políticas públicas son reactivas y no integrales. Sin embargo, el estudio omite propuestas concretas para desmontar estereotipos de género en el ámbito financiero.

Auricchio et al. (2022) en un estudio por parte del Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe sobre capacidades financieras en Brasil, Colombia, Ecuador y Perú, revelaron brechas de género persistentes en planificación, ahorro, acceso a productos financieros y resiliencia económica. Mencionando que las mujeres muestran menor conocimiento financiero (ej. tasas de interés, inflación) y menor tenencia de cuentas de jubilación o créditos formales, aunque presentan actitudes más cautelosas y mayor disciplina en el ahorro informal. La vulnerabilidad financiera es mayor en mujeres, especialmente en hogares monoparentales. Sin embargo, las soluciones propuestas (ej. educación financiera) son insuficientes sin políticas que aborden la desigualdad de ingresos y la corresponsabilidad en cuidados. Por ende, refieren que urge integrar perspectivas de género en el diseño de productos

financieros y ampliar métricas para captar estrategias informales de gestión económica lideradas por mujeres.

Ramos (2021) analizó las barreras para la inclusión financiera de las mujeres, centrándose en la educación financiera y el rol del gobierno. A partir de una revisión de diversos estudios, identificó que las mujeres presentan un menor desarrollo financiero, en parte debido a la falta de iniciativas estatales que impulsen su educación financiera. Además, se observó que las mujeres en el mercado laboral utilizan diversos medios de pago vinculados a sus emprendimientos, pero sin acceso a suficientes mecanismos formales de educación financiera. Como conclusión, el estudio atribuye al Estado la responsabilidad de generar las condiciones iniciales para que el sector privado amplíe las oportunidades financieras para las mujeres, garantizando su acceso a herramientas y servicios adecuados. Este estudio destaca la relación entre la falta de educación financiera y la ausencia de iniciativas gubernamentales en la inclusión financiera de las mujeres. Nuestra investigación ampliará esta perspectiva al identificar barreras específicas de demanda y oferta en un contexto local.

Ivanov et al. (2023) revelaron que existe una relación negativa entre el acceso digital y el uso de servicios financieros tradicionales, demostrando que la mayor conectividad no necesariamente impulsa la bancarización convencional. Al analizar diversos países, se observó que la digitalización favorece más el desarrollo de alternativas innovadoras (como fintech y banca móvil) que la expansión del sistema bancario tradicional. Estos hallazgos desmienten la creencia de que la tecnología digital por sí sola resuelve la exclusión financiera, destacando en cambio la necesidad de complementar con educación financiera, mejor infraestructura y productos más inclusivos. Esta investigación contribuye a nuestro trabajo al ofrecer una visión más realista sobre el aporte de la digitalización en la inclusión financiera, resaltando que su éxito depende de la integración de innovación tecnológica con políticas integrales que aborden las distintas barreras existentes.

Aurazo y Vega (2021) analizaron las barreras que limitan la inclusión financiera y el uso de pagos digitales en Perú, utilizando datos microeconómicos de las Encuestas Nacionales de Hogares (ENAH) entre 2015 y 2018. El estudio revela que el uso de pagos digitales se concentra en población joven (25-40 años) con mayor educación, empleo formal, ingresos altos y acceso a infraestructura financiera en zonas urbanas, evidenciando desigualdades en inclusión financiera digital. Las conclusiones destacan que las políticas de inclusión financiera en Perú requieren abordar multidimensionalmente estas barreras, combinando: 1) expansión de

infraestructura digital y financiera en zonas rurales, 2) programas de educación financiera adaptados, 3) incentivos para la formalización laboral, y 4) diseño de productos digitales inclusivos. Asimismo, este estudio aporta a nuestra investigación al ser el primer análisis microeconómico aplicado al caso peruano que examina en detalle los factores determinantes del uso de pagos digitales.

Silva (2022) identificó las principales barreras que limitan el acceso financiero de las mujeres en el distrito de Pomalca mediante un enfoque metodológico mixto. Los hallazgos revelan que la inclusión financiera de las mujeres está condicionada por múltiples barreras: el bajo nivel educativo limita su comprensión de los servicios bancarios; la informalidad laboral y los ingresos reducidos restringen su acceso; la escasa infraestructura financiera en zonas rurales dificulta la operatividad; y la brecha tecnológica—asociada a edad y recursos—obstaculiza el uso de canales digitales. Adicionalmente, la mora crediticia refleja carencias en educación financiera. Las conclusiones enfatizan la necesidad de políticas integrales que combinen programas de alfabetización financiera adaptados, expansión de infraestructura bancaria en zonas rurales, capacitación en herramientas digitales y diseño de productos financieros inclusivos. El principal aporte de este estudio radica en evidenciar, desde una perspectiva local y de género, cómo interactúan múltiples barreras estructurales que perpetúan la exclusión financiera. Asimismo, proporciona una base empírica para diseñar intervenciones focalizadas que promuevan la equidad financiera de la mujer en distritos con características similares, contribuyendo así a cerrar brechas de género en el sistema financiero peruano.

Martínez et al. (2022) analizaron las barreras de inclusión financiera en siete países de América Latina (Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Perú, Uruguay y Venezuela), utilizando datos del Global Findex 2017. Los resultados destacan que el instrumento más utilizado son las cuentas en instituciones formales, especialmente en Brasil y Chile, seguido por las tarjetas de crédito en Uruguay y Venezuela. Sin embargo, persisten barreras significativas, como la falta de dinero (principal razón en Argentina, Colombia, Uruguay y Venezuela) y los altos costos de servicios financieros (en Brasil, Chile y Perú). Otras barreras incluyen la desconfianza en las instituciones, la lejanía de entidades financieras y la falta de documentación. El estudio revela que las mujeres enfrentan mayores dificultades, especialmente en estratos socioeconómicos bajos. Esta investigación aporta evidencia empírica sobre las barreras de inclusión financiera en América Latina, destacando la heterogeneidad regional y la necesidad de políticas diferenciadas. Además, resalta el potencial de instrumentos como las cuentas formales y las tarjetas de crédito como herramientas clave para la inclusión.

Vanegas et al. (2020) analizaron las dimensiones de comportamiento, conocimiento y actitudes financieras de las mujeres del barrio López de Mesa en Medellín, identificando factores que profundizan las brechas de inclusión financiera. Los resultados revelan que, aunque las mujeres priorizan el pago oportuno de deudas y evalúan su capacidad de pago antes de comprar (dimensión comportamental), presentan un bajo nivel de conocimiento financiero, agravado en aquellas con más hijos y menor acceso a información. En la dimensión actitudinal, las mujeres casadas, con mayores ingresos y dos o más hijos tienden a ser más austeras. Las conclusiones destacan que variables sociodemográficas, como la maternidad y el estatus marital, influyen significativamente en la inclusión financiera, limitando el acceso a herramientas económicas. Esta investigación enriquece nuestro trabajo al ofrecer un mayor entendimiento de las barreras específicas que enfrentan las mujeres en contextos urbanos marginales, destacando la necesidad de políticas focalizadas en educación financiera adaptadas a sus realidades. Al identificar que el número de hijos y la falta de información son factores críticos, el estudio sugiere diseñar programas que consideren estas variables para reducir las brechas.

Giachero y Emiliani (2021) analizaron la relación entre el empoderamiento económico de la mujer y la inclusión financiera desde una perspectiva de género. Su estudio identificó las principales barreras que enfrentan las mujeres en Argentina, como la brecha de género en créditos —con un saldo promedio 30.8% menor que el de los hombres—, la falta de educación financiera, la alta informalidad laboral (34.2%), y las limitaciones tecnológicas. Aunque el 80.4% de la población adulta posee una cuenta bancaria, solo el 48% de las mujeres accede a financiamiento y apenas el 26% utiliza mecanismos de ahorro formal. Las fintech aparecen como una posible solución, pero solo el 6% de estas ofrecen productos financieros dirigidos específicamente a mujeres. Ante este panorama, los autores proponen estrategias como el diseño de microcréditos adaptados, la implementación de programas de educación financiera, incentivos al uso de pagos digitales y el impulso a la participación femenina en el ecosistema fintech. El principal aporte del estudio radica en evidenciar que la inclusión financiera, cuando se aborda con un enfoque de género, puede ser una herramienta poderosa para reducir desigualdades y promover el crecimiento económico, estimando incluso un incremento del 12% en el PBI per cápita mundial hacia 2030.

Rodríguez et al. (2020) analizaron la relación entre el nivel de ingresos y el uso de tarjetas de crédito en el Perú, evidenciando una marcada disparidad en el acceso financiero según el nivel socioeconómico. El estudio mostró que solo el 10.8% de las personas con

ingresos menores a S/1,000 mensuales contaban con una tarjeta de crédito, frente al 68.1% de quienes pertenecían a los grupos de mayores ingresos. No obstante, el uso de las tarjetas para cubrir necesidades básicas, como la compra de alimentos, fue elevado en ambos grupos: 68% en el segmento de menores ingresos y 83% entre los de mayores ingresos. Este hallazgo revela una preocupante dependencia del crédito entre las poblaciones más vulnerables, que se ve agravada por los bajos niveles de alfabetización financiera, ya que apenas el 19% comprende conceptos financieros elementales. El estudio subraya la necesidad urgente de implementar programas de educación financiera focalizados en estos sectores, establecer regulaciones más estrictas para evitar prácticas crediticias abusivas y diseñar productos financieros más inclusivos, orientados a fomentar una inclusión financiera sostenible, equitativa y responsable.

Álvarez et al. (2022) analizaron la relación entre la educación financiera y el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito en clientes de Plaza Vea en Perú. Los resultados revelaron que el 48% de los clientes tenía un nivel bajo de educación financiera, mientras que el 52% presentaba un alto nivel de endeudamiento. Esto se atribuyó a la falta de conocimientos sobre tasas de interés, planificación de gastos y conciencia financiera, lo que llevó a un uso irresponsable de las tarjetas de crédito y a dificultades para cumplir con los pagos. Las pruebas estadísticas confirmaron una correlación significativa pero baja entre ambas variables ( $Rho$  Spearman = 0.136), destacando que a menor educación financiera, mayor es el endeudamiento. El estudio identifica barreras clave para la inclusión financiera, como la escasa información sobre productos crediticios, la falta de habilidades para gestionar finanzas personales y la ausencia de una cultura de ahorro. Estas barreras limitan el acceso a servicios financieros seguros y aumentan el riesgo de sobreendeudamiento, especialmente en poblaciones vulnerables. La investigación aporta evidencia empírica sobre la necesidad de implementar programas de educación financiera en Perú, enfocados en clientes de entidades comerciales.

Galiani et al. (2022) identificaron la desconfianza en las instituciones financieras como una barrera clave para la inclusión financiera entre los beneficiarios del programa Juntos en Perú. A través de un experimento, se implementaron talleres diseñados para fortalecer la confianza en los bancos sin enfocarse en educación financiera. Los resultados indican que se logró fortalecer significativamente la confianza de los beneficiarios del programa Juntos en las entidades bancarias, lo que se reflejó en un incremento de 10.84 soles en el saldo de sus cuentas de ahorro, pero no mejoró el conocimiento financiero, lo que indica que la confianza fue el factor determinante del cambio. Las principales barreras identificadas fueron la preferencia por almacenar dinero en casa o en activos informales, el acceso limitado a agentes bancarios y la

falta de percepción sobre protecciones gubernamentales. El estudio concluye que fomentar la confianza en los bancos puede ser más efectivo que la educación financiera tradicional para promover el ahorro formal. Este hallazgo resalta la importancia de abordar tanto las barreras estructurales como la desconfianza hacia las entidades financieras en el análisis del endeudamiento y uso del crédito en mujeres.

Litovtseva (2022) estudió el bajo interés que hay sobre la confianza en el sector financiero desde la perspectiva estadística. Su investigación se centró en ofrecer más conocimiento e información a través de una revisión de la literatura usando palabras clave. Entre ellas destacan la desconfianza institucional debido a la falta de transparencia, las diferencias socioculturales que afectan el uso de servicios financieros y las dificultades en la adopción de nuevas tecnologías como blockchain. El estudio evidencia que la confianza es un factor multidimensional que influye directamente en el comportamiento financiero, y su importancia ha crecido tras la crisis de 2008, con un auge en las investigaciones hasta 2020. Además, destaca que las intervenciones para mejorar la inclusión financiera deben ir más allá de la educación, incorporando estrategias de transparencia institucional y adaptación cultural de los servicios. Para nuestra investigación, estos hallazgos refuerzan la necesidad de considerar la confianza como un elemento central en el diseño de políticas financieras y la reducción del endeudamiento, especialmente en contextos con alta informalidad o crisis económicas recurrentes.

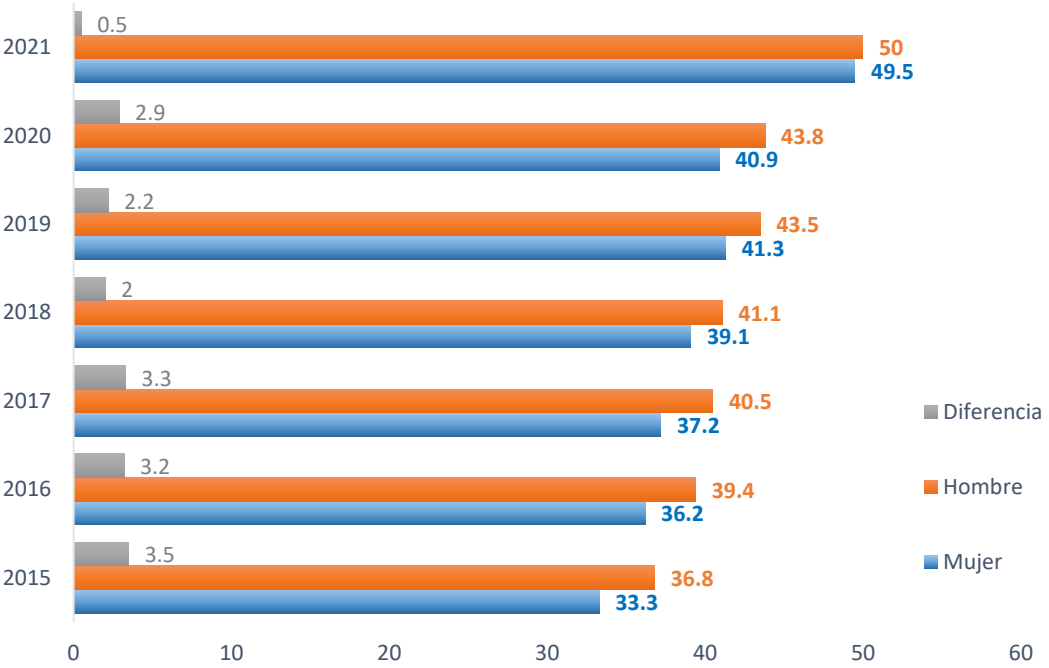
Manta (2019) analizaron múltiples barreras que dificultan la inclusión financiera de las mujeres rurales, incluyendo limitaciones económicas (falta de ahorros y acceso al crédito), físicas (infraestructura bancaria deficiente), psicológicas (baja autoestima y aversión al riesgo) y tecnológicas (brecha digital). Estas barreras se ven agravadas por normas patriarcales que restringen su movilidad y aumentan su carga de trabajo no remunerado. Los hallazgos muestran una diferencia de género del 9% en el acceso a cuentas bancarias (Global Findex 2017) y demuestran que las soluciones tradicionales no son suficientes si no se tratan las causas socioculturales de la exclusión. El estudio llega a la conclusión de que para lograr una inclusión financiera real se necesitan enfoques con perspectiva de género. Esto incluye ofrecer productos adecuados (como billeteras móviles), brindar educación financiera que se ajuste a la situación de las personas y fomentar la participación de las comunidades para cambiar normas discriminatorias. Para nuestra investigación, este análisis aporta un marco clave al demostrar cómo las barreras de género interactúan con factores económicos en el endeudamiento.

2.2. Marco Teórico

2.2.1. Inclusión financiera

La inclusión financiera se entiende como el acceso y uso adecuado de productos y servicios financieros por parte de toda la población, con especial énfasis en los sectores históricamente excluidos, como las mujeres. De acuerdo con el Banco Mundial (2022), implica contar con servicios útiles, accesibles y sostenibles que respondan a necesidades como el ahorro, el crédito, los seguros y los medios de pago, promoviendo así el bienestar y la estabilidad económica de las personas. La IF busca garantizar equidad en el acceso a estos servicios, sin importar la condición económica, el género o la ubicación geográfica. En este sentido, la IF es fundamental para combatir la pobreza, impulsar el desarrollo económico y mejorar la calidad de vida (Gobierno del Perú, 2021).

Figura 1
Mujeres y hombres de 18 y más años de edad que participan en el sistema financiero formal, 2015 - 2021



Nota: Elaborado con datos tomados de Instituto Nacional de Estadística e Informática (2023)

Los datos y estadísticas recolectados por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2023), al 2021, dan cuenta de que la diferencia entre hombres y mujeres sobre participación en el sistema financiero es de 0.5%, indicando que hay un avance en la inclusión financiera.

Por su parte, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2021) ha desarrollado un ranking de brechas de inclusión financiera regional en Perú, cuyos índices de acceso y uso emplean metodologías estandarizadas, consistentes con los Reportes Semestrales de Indicadores de Inclusión Financiera de la misma institución. Respecto a la dimensión de calidad, los indicadores utilizados se derivan principalmente de registros administrativos generados por el sistema de supervisión de la SBS.

**Figura 2:**

Ranking 2021 de las regiones del Perú según dimensiones de la inclusión financiera

Región	Ranking de Inclusión Financiera		Ranking de Acceso		Ranking de Uso		Ranking de Calidad	
	Ranking	Barra	Ranking	Barra	Ranking	Barra	Ranking	Barra
Arequipa	1	[Barra]	1	[Barra]	2	[Barra]	7	[Barra]
Moquegua	2	[Barra]	2	[Barra]	3	[Barra]	4	[Barra]
Lima	3	[Barra]	10	[Barra]	1	[Barra]	3	[Barra]
Ica	4	[Barra]	5	[Barra]	4	[Barra]	10	[Barra]
Tacna	5	[Barra]	4	[Barra]	6	[Barra]	20	[Barra]
Tumbes	6	[Barra]	3	[Barra]	12	[Barra]	11	[Barra]
Callao	7	[Barra]	19	[Barra]	5	[Barra]	2	[Barra]
Junín	8	[Barra]	7	[Barra]	13	[Barra]	6	[Barra]
Piura	9	[Barra]	8	[Barra]	8	[Barra]	16	[Barra]
La Libertad	10	[Barra]	13	[Barra]	9	[Barra]	5	[Barra]
Lambayeque	11	[Barra]	9	[Barra]	7	[Barra]	19	[Barra]
Madre de Dios	12	[Barra]	12	[Barra]	22	[Barra]	1	[Barra]
Áncash	13	[Barra]	17	[Barra]	10	[Barra]	14	[Barra]
Cusco	14	[Barra]	6	[Barra]	11	[Barra]	25	[Barra]
Pasco	15	[Barra]	16	[Barra]	15	[Barra]	8	[Barra]
San Martín	16	[Barra]	14	[Barra]	14	[Barra]	18	[Barra]
Amazonas	17	[Barra]	18	[Barra]	16	[Barra]	13	[Barra]
Ucayali	18	[Barra]	15	[Barra]	21	[Barra]	13	[Barra]
Apurímac	19	[Barra]	11	[Barra]	19	[Barra]	23	[Barra]
Huánuco	20	[Barra]	22	[Barra]	18	[Barra]	12	[Barra]
Cajamarca	21	[Barra]	20	[Barra]	20	[Barra]	15	[Barra]
Ayacucho	22	[Barra]	21	[Barra]	17	[Barra]	21	[Barra]
Puno	23	[Barra]	23	[Barra]	24	[Barra]	22	[Barra]
Huancavelica	24	[Barra]	24	[Barra]	25	[Barra]	9	[Barra]
Loreto	25	[Barra]	25	[Barra]	23	[Barra]	24	[Barra]

Nota: Extraído de Notas Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2021)

En la Figura 2, podemos observar diferencias marcadas de inclusión financiera a nivel regional: En la dimensión de acceso, Arequipa y Moquegua se posicionan como líderes regionales gracias a su amplia cobertura de cajeros corresponsales y oficinas bancarias por habitante, respectivamente, acompañadas por Tumbes, Tacna e Ica con indicadores robustos.

En contraste, Loreto presenta los niveles más bajos de infraestructura financiera, reflejando barreras geográficas y económicas.

En uso de servicios financieros, Lima domina con indicadores excepcionales en créditos y billeteras móviles, seguida por Arequipa (segundo lugar) y Moquegua (tercer lugar), que muestran adopción equilibrada en múltiples indicadores. La dimensión de calidad, sin embargo, expone otra dinámica: Madre de Dios y Callao lideran en resolución de reclamos y salud crediticia, mientras Loreto y Cusco enfrentan desafíos críticos en eficiencia y calificación de deudores, ampliando las brechas regionales.

Estos resultados subrayan la necesidad de políticas diferenciadas: mientras las regiones líderes requieren mantener su trayectoria, áreas como Loreto demandan intervenciones urgentes que combinen infraestructura, educación financiera y adaptación a sus contextos locales, asegurando que el crecimiento inclusivo no deje territorios atrás.

#### *2.2.1.1. Dimensiones de la inclusión financiera*

Las dimensiones de la inclusión financiera permiten analizar este fenómeno desde una perspectiva más amplia y profunda. Generalmente, se reconocen tres dimensiones principales:

##### *2.2.1.1.1. Acceso*

De acuerdo a la PNIF, el acceso financiero se refiere a la posibilidad real que tienen las personas para acercarse a instituciones financieras formales. Implica la presencia física y/o digital de entidades financieras, así como las condiciones mínimas que se exigen para acceder a sus servicios, el acceso implica poner al alcance de la población los puntos de atención del sistema financiero, incrementando la cobertura geográfica hasta llegar a la población actualmente insatisfecha o desatendida para ofrecer una gama de servicios de calidad (Gobierno del Perú, 2019).

Por consiguiente, el acceso se refiere a la disponibilidad física y económica de servicios financieros. Incluye aspectos como:

- Número de sucursales bancarias o cajeros por población o por zona geográfica.
- Requisitos de ingreso (documentación, montos mínimos, etc.).
- Disponibilidad de productos y servicios básicos (créditos, cuentas, tarjetas, billeteras móviles, etc.).

De acuerdo con información disponible se identificó, que en la Joya existe la presencia de 6 entidades financieras, asimismo los cajeros automáticos y cajeros corresponsales son los canales con mayor cobertura. En términos de infraestructura financiera, el distrito de La Joya presenta un acceso significativamente menor en comparación con la provincia y el departamento. Como se muestra en la Tabla 1, La Joya cuenta con tan solo 8 cajeros automáticos y 1,004 cajeros corresponsales, frente a los 1,810 cajeros automáticos y 23,657 cajeros corresponsales en la provincia de Arequipa, y aún más en el total departamental.

Este bajo número de cajeros automáticos puede representar una limitación en el acceso a operaciones bancarias complejas, especialmente aquellas que no se pueden realizar mediante cajeros corresponsales, los cuales, si bien tienen mayor presencia, suelen ofrecer servicios limitados.

**Tabla 1.**

Número de establecimientos, cajeros automáticos y corresponsales por nivel geográfico (Diciembre 2023)

	<b>Departamento Arequipa</b>	<b>Provincia Arequipa</b>	<b>Distrito La Joya</b>
Número de Cajeros Automáticos	2,082	1,810	8
Número de Cajeros corresponsales	29,981	23,657	1,004
Nº de Instituciones Financieras	32	32	6

Nota: Elaborado con datos tomados de Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2023)

#### **2.2.1.1.2. Uso**

La dimensión de uso se refiere a la frecuencia, permanencia y profundidad con la que las personas hacen uso de los servicios financieros a los que tienen acceso. A diferencia del acceso, que implica la disponibilidad de productos financieros, el uso permite identificar si existe una inclusión efectiva. Es decir, si las personas utilizan dichos productos de forma regular y con propósitos que contribuyan a su bienestar económico (Banco Mundial, 2022; Atkinson & Messy, 2013).

Entre los elementos que conforman esta dimensión se encuentra, en primer lugar, la frecuencia de uso, que evalúa cuán seguido se realizan operaciones con cuentas o instrumentos financieros. Por ejemplo, una cuenta bancaria que permanece inactiva durante meses refleja un nivel de uso bajo o nulo. En segundo lugar, está la diversidad de productos financieros

utilizados, que puede incluir cuentas de ahorro, tarjetas de débito o crédito, seguros, microcréditos, servicios de pago móvil, entre otros (CGAP, 2015).

Además, el nivel de transacciones realizadas, como depósitos, retiros, pagos, transferencias o compras con tarjetas, constituye otro indicador importante. A esto se suma la duración en el sistema financiero, que analiza si los usuarios mantienen una relación constante con las entidades financieras o si solo acceden a estos servicios de forma puntual y luego se desvinculan (Banco Mundial, 2022).

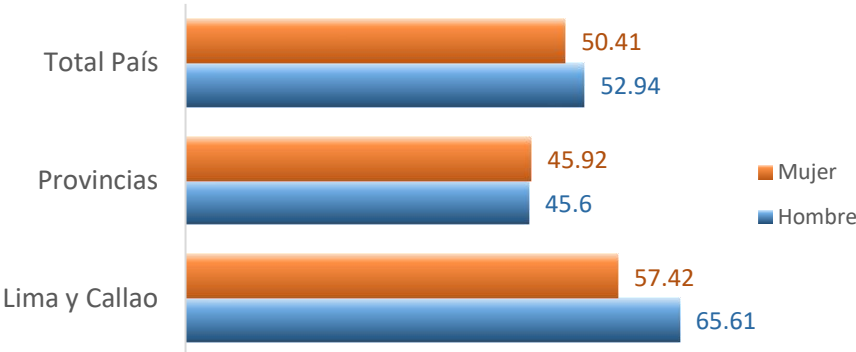
Esta dimensión también implica una comprensión mínima de los productos utilizados y una cierta autonomía en su manejo. Si bien esto está estrechamente vinculado a la calidad del servicio, es clave para diferenciar un uso obligado o asistido de un uso consciente e informado (Atkinson & Messy, 2013).

Por ejemplo, en contextos como el del distrito de La Joya, muchas mujeres acceden a cuentas bancarias exclusivamente para recibir transferencias estatales o bonos sociales. Sin embargo, una vez efectuado el retiro del dinero, la cuenta puede quedar inactiva por falta de conocimiento, desconfianza o ausencia de incentivos para su reutilización. Esto refleja una inclusión financiera limitada, donde el uso es esporádico y no contribuye de manera significativa al empoderamiento económico (CEPAL, 2021).

Las mujeres tienden a tener menor uso de las cuentas financieras. En el Perú, la diferencia ha ido menguando poco a poco. De acuerdo a un estudio realizado por la SBS (2022), a diciembre del 2022, en provincias se ha manifestado que existe mayor porcentaje de mujeres que cuentan con alguna cuenta, lo cual indica un avance en el cierre de brechas de género, así se puede apreciar en la siguiente figura.

**Figura 3.**

Tenencia de cuenta, según género y zona geográfica (% de población) -2022

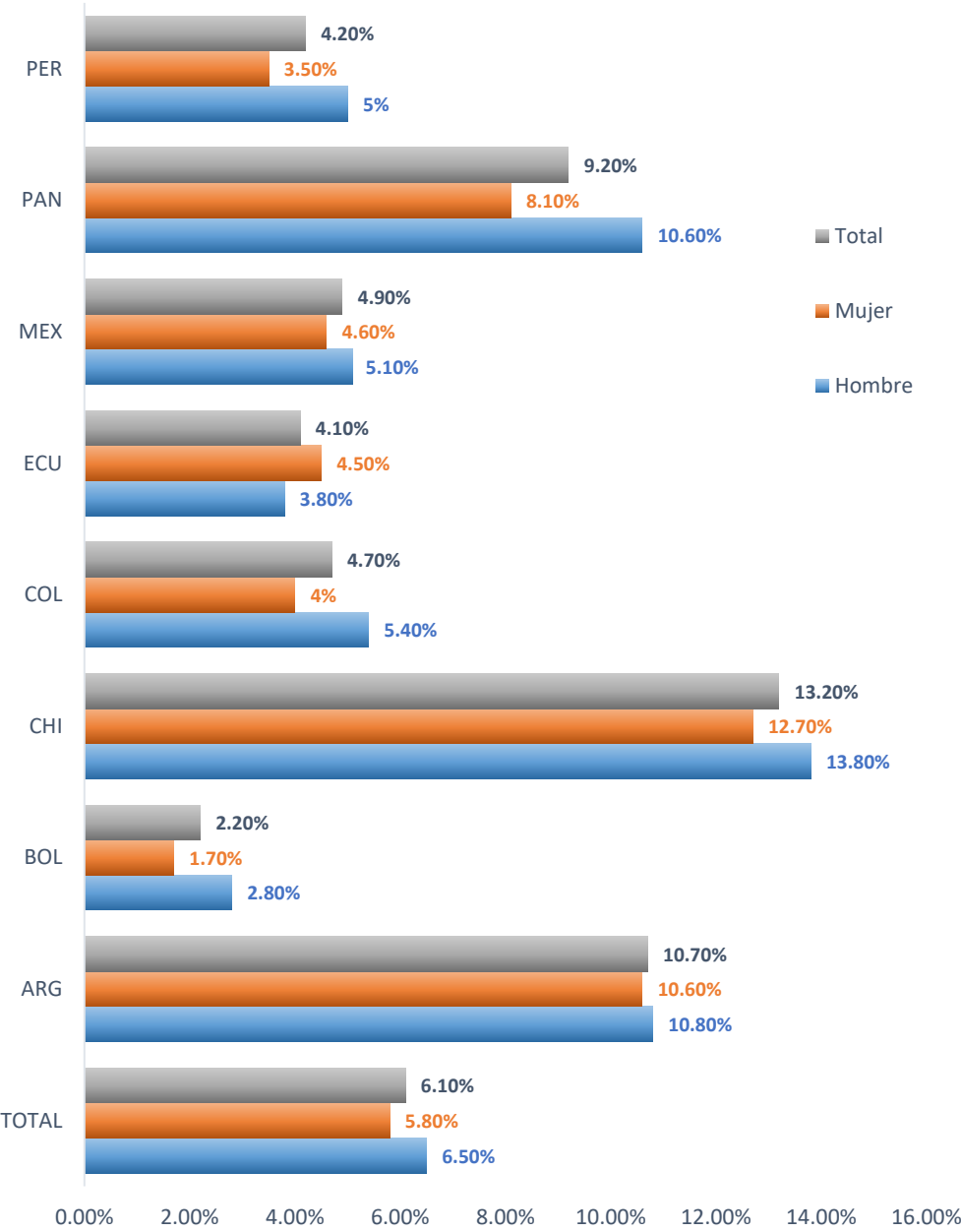


*Nota:* Elaborado con datos tomados de Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2022)

No obstante, el hecho de tener una cuenta no implica el uso frecuente de esta, ya que existen las denominadas “cuentas zombis”, las cuales son, en muchos casos, producto de una mala ejecución de metas e incentivos. Esto se puede percibir en el estudio de Grupo Crédito (2022), donde se aprecia la diferencia entre géneros de 1.5% en la frecuencia de uso mensual de productos financieros.

**Figura 4**

Frecuencia mensual del uso de productos financieros



Nota: Elaborado con datos tomados de Grupo Crédito (2022)

### **2.2.1.1.3. Calidad**

La dimensión de calidad en la inclusión financiera se refiere a que los servicios ofrecidos no solo estén disponibles y sean utilizados, sino que además respondan adecuadamente a las necesidades, capacidades y contexto de los usuarios. Esta dimensión es especialmente relevante cuando se busca garantizar una inclusión real y significativa, ya que la calidad determina si el servicio financiero tiene un impacto positivo o, por el contrario, puede incluso generar mayor exclusión o vulnerabilidad (Atkinson & Messy, 2013; CGAP, 2015).

En poblaciones como las mujeres en situación de pobreza o informalidad, la calidad de los servicios financieros es esencial para asegurar no solo el acceso, sino también el uso informado, responsable y beneficioso de dichos servicios (Banco Mundial, 2022).

- *Comprensión del funcionamiento de los productos financieros*

Uno de los principales problemas que enfrentan muchas mujeres en contextos rurales o con baja escolaridad es que no comprenden completamente cómo funcionan los productos que adquieren, como cuentas de ahorro, microcréditos o seguros. La falta de comprensión puede llevar a un uso inadecuado o a situaciones de endeudamiento excesivo (Atkinson & Messy, 2013). *Ejemplo aplicado:* una mujer puede aceptar un préstamo sin conocer el interés efectivo anual, los plazos o las consecuencias del retraso en los pagos, lo que pone en riesgo su estabilidad financiera.

- *Transparencia en los términos y condiciones*

La calidad también implica que las condiciones de los productos sean claras y accesibles para el usuario. Esto incluye explicar de forma sencilla aspectos como comisiones, tasas de interés, penalidades por mora, entre otros (SBS Perú, 2020).

- *Adecuación cultural y lingüística*

En regiones rurales o indígenas, la calidad también depende de que la información sea comunicada en un idioma o formato comprensible. La inclusión financiera no será efectiva si la usuaria no entiende los términos o si la atención se brinda en un lenguaje técnico o extranjero para ella (CGAP, 2015).

- *Seguridad y protección al consumidor financiero*

Un sistema financiero de calidad debe ofrecer seguridad en las transacciones (protección frente a fraudes, robos de datos, etc.), así como mecanismos para resolver reclamos y proteger los derechos del consumidor (Banco Mundial, 2022; SBS Perú, 2020).

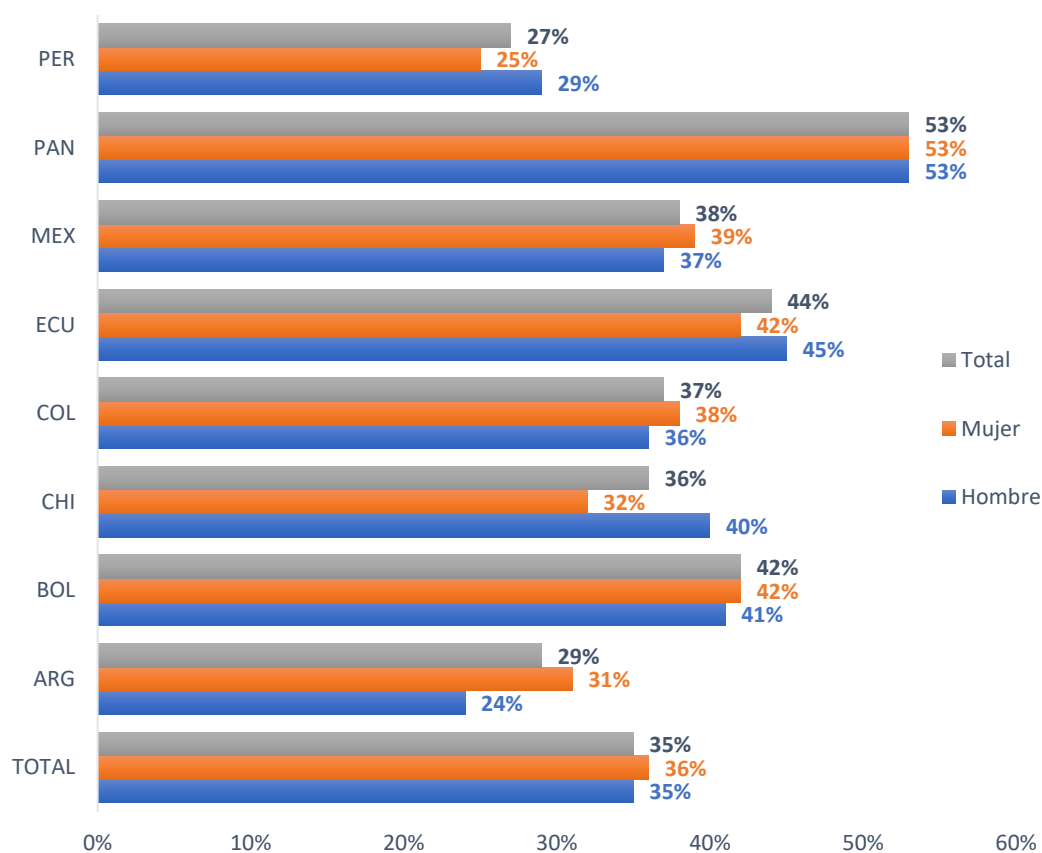
- *Satisfacción del usuario*

La calidad también se refleja en el nivel de satisfacción del usuario, es decir, si considera que el producto o servicio financiero realmente le ayudó a alcanzar sus objetivos personales o familiares (Atkinson & Messy, 2013).

De acuerdo con el Grupo Crédito (2022), las mujeres en América Latina poseen en promedio una confianza regular; en el caso de Perú, es el país que menos confianza posee en el sistema financiero de los 8 encuestados en el estudio. Esto se puede percibir en la siguiente figura.

**Figura 5**

Confianza en el sistema financiero



*Nota:* Elaborado con datos tomados de Grupo Crédito (2022)

### ***2.2.2. La inclusión financiera y las barreras de género***

La inclusión financiera es reconocida como una herramienta fundamental para promover el desarrollo económico y reducir la pobreza. No obstante, su impacto no es uniforme, especialmente cuando se trata de grupos históricamente excluidos, como las mujeres. A pesar de los avances en la expansión de los servicios financieros, las brechas de género siguen siendo evidentes en términos de acceso, uso, control y beneficio de estos servicios (Banco Mundial, 2022).

Según el Global Findex Database 2021, a nivel mundial el 74% de las mujeres tiene una cuenta en una institución financiera, frente al 78% de los hombres. Aunque esta brecha ha disminuido en los últimos años, aún persisten desigualdades más pronunciadas en regiones como América Latina y el Caribe, donde las mujeres tienen menos acceso al crédito formal, a productos de inversión, seguros y servicios digitales (Banco Mundial, 2022; CEPAL, 2021).

Las causas de esta desigualdad no se limitan únicamente a factores económicos, sino que están profundamente relacionadas con estereotipos de género, normas sociales, responsabilidades familiares no remuneradas, baja participación laboral formal y limitaciones en la educación financiera. Estas barreras estructurales influyen en la capacidad de las mujeres para acceder y beneficiarse del sistema financiero en igualdad de condiciones (OIG-CEPAL, 2021; Carballo, 2020).

Además, las instituciones financieras no siempre desarrollan productos adaptados a las necesidades y realidades de las mujeres. Esto incluye desde horarios de atención incompatibles con las responsabilidades domésticas, hasta falta de garantías o historial crediticio debido a la informalidad laboral en la que muchas se encuentran. En este contexto, se requiere un enfoque de inclusión financiera con perspectiva de género, que no solo garantice el acceso, sino también la autonomía económica, la participación y el empoderamiento de las mujeres (Carballo, 2020; Atkinson & Messy, 2013).

De acuerdo con la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), aproximadamente una de cada tres mujeres en la región no cuenta con ingresos propios, y muchas se insertan en sectores de baja productividad, lo que limita su capacidad de ahorro, acceso al crédito y a servicios financieros de calidad (CEPAL, 2021). Estas condiciones refuerzan un círculo de exclusión financiera que solo puede romperse con intervenciones integrales y sensibles al género, que incluyan educación financiera, flexibilidad en el diseño de productos, garantías alternativas, y políticas públicas que reconozcan y valoren el rol económico de las mujeres.

Según ONU Mujeres, las mujeres enfrentan dos círculos viciosos relacionados con el trabajo y el acceso financiero:

- *Acceso limitado al mercado laboral.* Las mujeres se concentran en sectores de bajo rendimiento, empleos informales y con menores ingresos, además de enfrentar barreras para acceder a puestos de decisión. La carga de trabajo doméstico también limita su participación plena en el mercado laboral, afectando su remuneración y progreso.
- *Dificultades para acceder a créditos productivos.* Las empresas lideradas por mujeres enfrentan una brecha en el acceso a financiamiento, lo que limita su capacidad de inversión y crecimiento.

Esta conexión entre las desigualdades laborales y el acceso financiero refleja cómo las mujeres, con menor seguridad económica, tienen menos oportunidades para ser financieramente resilientes y superar las barreras estructurales en sectores de bajo ingreso.

Roy P. llevó a cabo una investigación sobre las brechas de género en el acceso al sistema financiero. Para este autor, la inclusión financiera de las mujeres está influenciada principalmente por factores del lado de la demanda, factores socioeconómicos y culturales, y la promoción de las finanzas digitales, la autoeficacia financiera y la educación financiera puede ayudar a cerrar la brecha de género en el acceso a la financiación (Roy y Patro, 2022).

A nivel regional, también existe cierta evidencia y antecedentes que dan cuenta de la existencia de las barreras de género. Según CEPAL, estas barreras implican que las mujeres enfrentan desafíos para acceder y participar plenamente en los servicios financieros. Estas barreras pueden abarcar desde la falta de acceso a servicios financieros hasta la discriminación en la concesión de créditos y la falta de capacitación financiera. Superar estas barreras es crucial para garantizar la igualdad de oportunidades económicas para hombres y mujeres, así como para promover un desarrollo económico más equitativo y sostenible (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2021).

#### 2.2.2.1. *Barreras de inclusión financiera*

Esta investigación busca resaltar la importancia de eliminar las desigualdades de género en el acceso y uso de productos financieros. La inclusión financiera de las mujeres se ve limitada por una serie de barreras estructurales, sociales y culturales que pueden agruparse en barreras de oferta y de demanda. Estas impiden el acceso equitativo a servicios financieros como el ahorro, el crédito, los seguros y los medios de pago, afectando especialmente a las

mujeres en contextos rurales o en situación de vulnerabilidad. Es así que, a partir de la revisión de la literatura y la recopilación de información relevante, se propone el siguiente esquema.

**Figura 6**

Barreras de la inclusión financiera



*Nota:* Elaborado con datos tomados de la Fundación WWB Colombia (2023).

**2.2.2.1.1. Barreras de demanda**

Las barreras de demanda se refieren a factores sociales, culturales o personales que impiden que las mujeres accedan o hagan uso efectivo de los servicios financieros, aun cuando estos estén disponibles. Entre las principales se encuentra la persistencia de desigualdades de género que asignan a las mujeres roles tradicionales, limitando su autonomía económica y su participación en la toma de decisiones financieras (Kabeer, 2015).

De acuerdo con el informe presentado por la SBS y AFP (2022), manifiesta que la participación de la mujer en el sistema financiero sigue siendo menor que la de los varones, como se puede apreciar en la siguiente figura.

**Figura 7**

Distribución de afiliados por Género y departamento



*Nota:* Recuperado de Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2022)

Por otro lado, en un reciente estudio sobre “Brechas de Género en la Inclusión Financiera 2022” de Credicorp, se reporta que el 14% de las mujeres peruanas alcanzó un nivel óptimo de inclusión financiera, 2 puntos porcentuales más que el año anterior (12%). De acuerdo con dicho estudio, la brecha de género en inclusión financiera en el Perú se mantuvo en 7 puntos porcentuales por segundo año consecutivo, pues en esta oportunidad el 21% de los hombres registraron un nivel logrado de inclusión financiera, frente al 19% alcanzado en la evaluación anterior, lo cual sirve de fotografía de la desigualdad para acceder al sistema financiero entre hombres y mujeres, que aún persiste.

- *Carga asociada a tareas del cuidado del hogar*

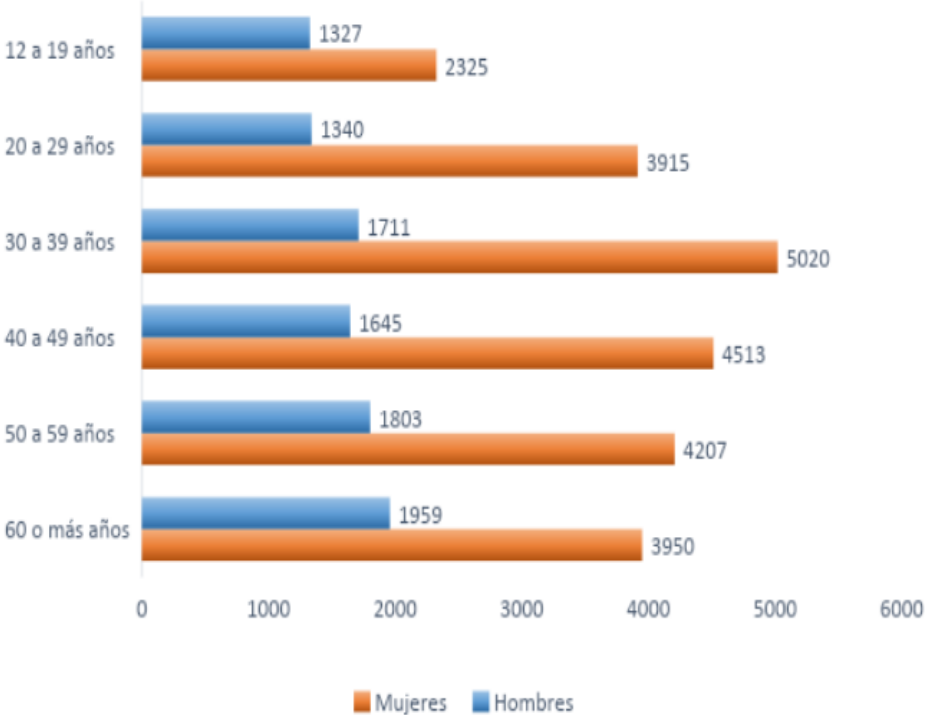
Esta situación limita severamente su tiempo disponible, su autonomía y su movilidad, factores fundamentales para acceder y utilizar servicios financieros de manera activa. En contextos rurales como el distrito de La Joya, donde las tareas domésticas y de cuidado suelen

recaer casi exclusivamente en las mujeres, estas responsabilidades no solo restringen su participación en el mercado laboral, sino también su capacidad para acudir a una institución financiera, asistir a capacitaciones o incluso usar herramientas digitales financieras (Montoya & Rodríguez, 2019). Esta carga, aunque no remunerada, es esencial para el funcionamiento del hogar, pero a menudo no se reconoce ni se contabiliza en términos económicos, perpetuando la invisibilidad del trabajo femenino y su exclusión de espacios de decisión financiera (Kabeer, 2015).

En el Perú, el trabajo no remunerado en el hogar es una brecha de género constante; de acuerdo a un estudio realizado por la Defensoría del Pueblo (2019), las mujeres desde los 12 años realizan trabajos no remunerados en el hogar, teniendo una mayor cantidad de horas trabajadas a comparación del género masculino.

**Figura 8.**

Perú: Promedio de horas a la semana en que la población de 12 años a más de edad dedica a la actividad domestica no remunerada, por grupos de edad y sexo



*Nota:* Adjuntía para los Derechos de la Mujer de la Defensoría del Pueblo (2019)

- *Trabajo no remunerado*

El trabajo no remunerado constituye una de las principales formas de desigualdad económica que enfrentan las mujeres, particularmente en contextos rurales. Este trabajo, que incluye tareas domésticas, de cuidado de niños, personas mayores o enfermas, así como labores

comunitarias, es realizado casi exclusivamente por mujeres y no es compensado económicamente ni reconocido por el sistema financiero. Esta situación reduce su disponibilidad de tiempo, limita sus oportunidades de generar ingresos propios y, en consecuencia, restringe su acceso a productos y servicios financieros como el ahorro, el crédito o los seguros (OIT, 2018). En el caso de las mujeres del distrito de La Joya, esta realidad es aún más marcada, ya que muchas de ellas destinan gran parte de su jornada a actividades no remuneradas, lo que no solo impide su participación en el mercado laboral formal, sino que también afecta su autonomía económica y su historial financiero, requisitos usualmente exigidos por las entidades para otorgar productos financieros (CEPAL, 2021).

En el contexto laboral, esta barrera se relaciona con el peso adicional que las personas, en su mayoría mujeres, enfrentan al tener que equilibrar sus trabajos remunerados con las tareas domésticas no pagadas. Esta carga puede generar desafíos considerables al requerir jornadas laborales agotadoras y puede limitar las oportunidades laborales de las mujeres, influyendo en sus decisiones profesionales y dificultando su avance en el ámbito laboral (Torre et al., 2018).

De acuerdo con un estudio realizado por CEPAL (2023) en Perú, la mujer tiene a participar mínimamente en el mercado laboral, así como una tasa más alta en desempleo, como se muestra en la Tabla 2. Participación en el mercado laboral por género-Perú.

**Tabla 2.**

Participación en el mercado laboral por género-Perú

Dimensión	Indicador	Sexo	Año		
			2019	2021	2022 (II T)
Mercado Laboral	Tasa de participación (>15 años)	Mujeres	64.5	62.5	64.8
		Hombres	81.1	79.5	80.0
	Tasa de ocupación (>15 años)	Mujeres	61.8	58.6	61.8
		Hombres	77.7	75.4	77.2
	Tasa de desocupación (>15 años)	Mujeres	4.5	6.6	4.7
		Hombres	3.5	5.2	3.5

*Nota:* Elaborado con datos tomados del Balance Preliminar (2023), CEPAL - sobre ENAHO

- *Obtención de préstamos bancarios*

Esta barrera se refiere al procedimiento para evaluar y/o aprobar la solicitud de una persona. Este proceso involucra la presentación de una solicitud, la evaluación de la solvencia crediticia del solicitante, la presentación de documentos respaldatorios, la definición de parámetros y directrices del préstamo por parte del banco y, finalmente, la entrega de los fondos al prestatario si se aprueba la solicitud. Es esencial destacar que la aprobación del préstamo depende de la política crediticia del banco y la capacidad financiera del solicitante (Chirinos y Moreno, 2020).

La obtención de préstamos bancarios representa una de las principales dificultades que enfrentan las mujeres en su proceso de inclusión financiera, especialmente en zonas rurales. Las entidades financieras tradicionales suelen requerir garantías como propiedades o ingresos comprobables, condiciones que muchas mujeres no cumplen debido a su inserción en el sector informal o a su falta de titularidad sobre activos productivos (González & Sánchez, 2019). Esta situación se ve agravada por factores estructurales como la desigualdad en el acceso a recursos, el trabajo no remunerado y la discriminación de género presente en algunas políticas crediticias. Como resultado, muchas mujeres optan por recurrir a préstamos informales, con tasas de interés más elevadas y sin protección legal, lo que las expone a riesgos económicos adicionales (Demirgüç-Kunt et al., 2022). En contextos como el distrito de La Joya, esta barrera se expresa en la baja participación de mujeres en programas de crédito formal, a pesar de su activa participación en actividades productivas de pequeña escala.

- *Solvencia o garantía de crédito*

Una de las barreras más frecuentes que enfrentan las mujeres en el acceso al crédito formal es la falta de solvencia o de garantías de respaldo exigidas por las instituciones financieras. En muchos casos, estas garantías se vinculan con la propiedad de bienes inmuebles, vehículos o ingresos formales, elementos que muchas mujeres no poseen debido a desigualdades estructurales en el acceso y la titularidad de activos.

Este tipo de obstáculos no solo limita la posibilidad de acceder a crédito, sino que también excluye a las mujeres de oportunidades de crecimiento económico y autonomía financiera. Tal como afirman Demirgüç-Kunt et al. (2022), la falta de garantías es una de las razones más comunes por las que las mujeres no solicitan préstamos en economías emergentes. Asimismo, según González y Sánchez (2019), los sistemas financieros tienden a aplicar criterios estandarizados que no consideran las realidades de género ni las formas alternativas

de generación de ingresos, como los emprendimientos informales o comunitarios. En consecuencia, esta exclusión impacta no solo en su desarrollo económico, sino también en su capacidad para participar activamente en decisiones económicas dentro del hogar y la comunidad.

- *Acceso a educación formal*

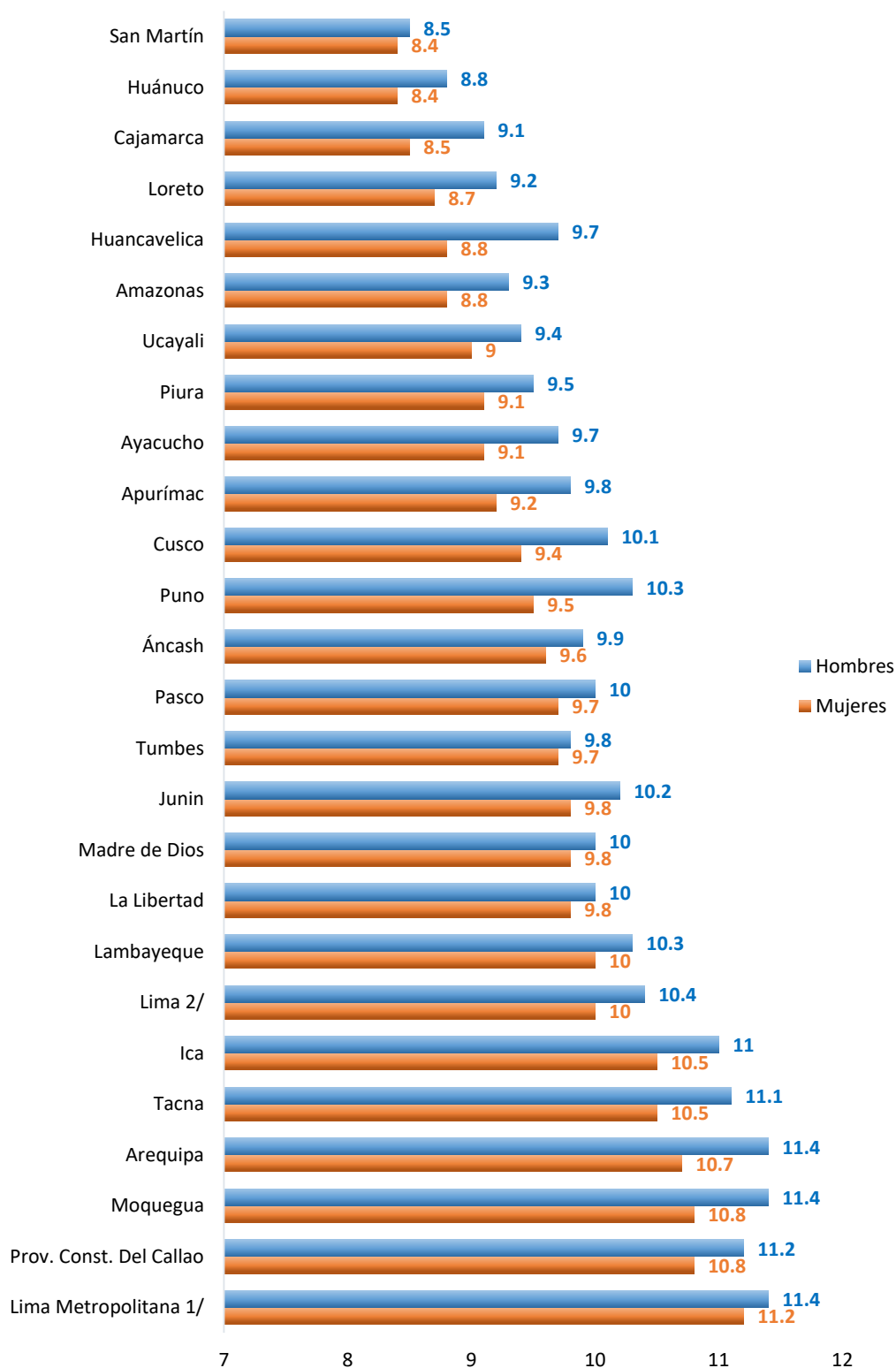
El acceso limitado a la educación formal constituye una barrera significativa para la inclusión financiera de las mujeres, especialmente en zonas rurales como el distrito de La Joya. La falta de escolarización o el bajo nivel educativo puede dificultar la comprensión de conceptos básicos sobre productos financieros, el manejo de herramientas tecnológicas y la capacidad para tomar decisiones informadas respecto al ahorro, el crédito o la inversión.

Esta situación coincide con lo señalado por Hirata (2018), quien afirma que la baja escolaridad está estrechamente relacionada con la exclusión financiera, ya que limita la participación activa en actividades económicas formales y en la toma de decisiones financieras. A su vez, el Banco Mundial (2014) sostiene que el acceso desigual a la educación formal perpetúa ciclos de pobreza y dependencia económica, afectando especialmente a las mujeres. En este sentido, el rezago educativo no solo se traduce en una brecha de conocimientos, sino también en una menor capacidad para generar ingresos, acceder a empleo formal o negociar condiciones favorables en las instituciones financieras.

De acuerdo con el estudio realizado por el INEI (2023), la tasa de analfabetismo es liderada por mujeres con una diferencia de 4.9% a 2021; a su vez, existe una diferencia entre ambos géneros en el promedio de años estudiados, liderado por los hombres.

**Figura 9**

Promedio de años de estudio alcanzado por mujeres y hombres de 15 y más años de edad, según departamento, 2021



Nota: Elaborado con datos tomados de Instituto Nacional de Estadística e Informática (2023)

- *Acceso a educación financiera*

La falta de acceso a educación financiera es una de las barreras más relevantes que limita la inclusión financiera de las mujeres, particularmente en contextos rurales como el distrito de La Joya. Este tipo de educación implica el desarrollo de habilidades y conocimientos para tomar decisiones informadas sobre el uso de productos y servicios financieros, como el ahorro, el crédito, los seguros y las inversiones.

Esta situación evidencia lo que Hirata (2018) denomina "analfabetismo financiero funcional", que afecta en mayor proporción a mujeres con baja escolaridad, sin acceso a medios digitales o que viven en zonas rurales. La falta de educación financiera no solo impide el aprovechamiento de los servicios disponibles, sino que también perpetúa la dependencia económica, la informalidad y el miedo a interactuar con instituciones financieras (Bauer & Chavis, 2017). Además, la carencia de iniciativas con enfoque de género que promuevan la capacitación en temas financieros representa una brecha que limita el empoderamiento económico de las mujeres, restringiendo su capacidad de planificación y resiliencia ante emergencias económicas.

- *Aversión al riesgo*

La aversión al riesgo se presenta como una barrera clave en la demanda de servicios financieros, especialmente entre las mujeres, quienes, debido a diversas experiencias y percepciones, tienden a ser más cautelosas a la hora de acceder al crédito. El miedo a los riesgos asociados al acceso a crédito, como las consecuencias de los incumplimientos o las condiciones del crédito, refleja un claro obstáculo para las mujeres, especialmente en contextos rurales o menos urbanizados. Aunque algunas entrevistadas reportaron tener una experiencia negativa con los créditos grupales debido a posibles consecuencias derivadas del comportamiento de otros miembros del grupo, muchas otras evidencian una mejora en la oferta de productos financieros más inclusivos y adaptados a las necesidades femeninas, como los créditos solidarios o los dirigidos a emprendedoras (Giachero & Emiliani, 2021).

En este contexto, Giachero y Emiliani (2021) sostienen que las mujeres en áreas alejadas o rurales presentan una mayor desconfianza hacia las instituciones financieras, prefiriendo acceder a fuentes de crédito más informales y cercanas, como familiares o amigos. Sin embargo, a pesar de esta tendencia, en la investigación realizada, el 86% de las mujeres entrevistadas confiaban en el sistema financiero, ya que habían obtenido préstamos en el pasado. Esta contradicción muestra que, aunque la aversión al riesgo sigue presente, las mejoras

en las condiciones de acceso y los productos financieros dirigidos a las mujeres están contribuyendo a reducir las barreras y aumentar la participación femenina en el sistema financiero.

En conclusión, la aversión al riesgo se presenta como una barrera significativa en la demanda de servicios financieros, pero la creciente oferta de productos adaptados y la confianza progresiva de las mujeres hacia las instituciones financieras, especialmente en zonas rurales, pueden contribuir a superar este desafío (Rodríguez, 2018; Bauer & Chavis, 2017).

Las posibilidades de obtener un préstamo dependen de la probabilidad de que una entidad financiera apruebe la solicitud de un individuo o empresa. Esto se determina mediante factores como la solvencia del solicitante, el propósito del crédito, las políticas del prestamista y la capacidad de pago. Para aumentar las opciones de aprobación, es clave fortalecer el perfil crediticio y cumplir con los requisitos establecidos (Yancari et al., 2022).

- *Dificultad para acceder a servicios y productos financieros*

De acuerdo con Demirgüç-Kunt et al. (2022), el acceso limitado a productos financieros —como cuentas de ahorro, créditos o seguros— no solo refleja desigualdades económicas, sino también brechas de género estructurales, como la falta de alfabetización financiera, la informalidad laboral y la menor autonomía económica. Además, según la CEPAL (2021), muchas mujeres no utilizan servicios financieros porque consideran que no están diseñados para ellas o porque han tenido experiencias negativas, lo cual incrementa la desconfianza hacia el sistema financiero formal. Este conjunto de factores reduce las oportunidades para el ahorro, la inversión y la protección financiera frente a riesgos, profundizando así las condiciones de vulnerabilidad y exclusión social.

#### **2.2.2.1.2. Barreras de la oferta**

Las barreras de la oferta hacen referencia a los obstáculos originados en el diseño, provisión y funcionamiento de los servicios financieros formales, los cuales no siempre responden a las necesidades, características o contextos de las mujeres, especialmente en zonas rurales. Estas barreras incluyen requisitos crediticios inflexibles, escasa presencia de entidades financieras, productos estandarizados sin enfoque de género, horarios limitados, y una atención poco empática o incluso discriminatoria. Identificar y abordar estas brechas es fundamental para asegurar el cumplimiento de las demandas de la ciudadanía. que satisfagan de manera equitativa y eficiente, para promover el desarrollo sostenible y la igualdad de oportunidades en diferentes áreas (Clavo, 2021).

Según la CEPAL (2021), el sistema financiero tradicional ha sido históricamente diseñado desde una lógica masculina y urbana, lo que excluye a mujeres con ingresos variables, sin historial crediticio o sin titularidad de activos. Además, como afirman D’Espallier et al. (2013), muchas instituciones financieras no adaptan sus productos a la realidad de las mujeres rurales, lo cual perpetúa la desigualdad en el acceso. Estas barreras no solo dificultan el uso efectivo de los servicios financieros, sino que también desincentiva la demanda, al generar experiencias frustrantes y sentimientos de inseguridad económica.

- *Políticas internas para la asignación de productos financieros de entidades financieras*

Las políticas internas de las entidades financieras para la asignación de productos constituyen una barrera de oferta significativa en el acceso de las mujeres a los servicios financieros. Según D’Espallier, Guérin y Mersland (2013), las políticas institucionales frecuentemente reproducen sesgos estructurales de género al no contemplar la diversidad de perfiles económicos femeninos, sobre todo en zonas rurales. Del mismo modo, la CEPAL (2021) sostiene que la ausencia de una perspectiva de género en el diseño de productos financieros perpetúa la exclusión, ya que no se adaptan a las condiciones reales de las mujeres, quienes muchas veces combinan ingresos informales, tareas de cuidado y baja escolaridad. Por tanto, es fundamental que las instituciones financieras reformulen sus políticas internas para garantizar mayor equidad en la distribución de productos, reconociendo las múltiples formas de generación de ingresos y autonomía económica.

- *Limitaciones de acceso financiero*

La limitada disponibilidad de crédito, el acceso restringido a montos bajos y el alto costo de endeudamiento son factores que configuran una barrera importante de la oferta para la inclusión financiera de las mujeres. En muchos casos, las entidades financieras solo ofrecen líneas de crédito reducidas a mujeres sin historial crediticio o con ingresos informales, lo que restringe el uso del financiamiento para emprendimientos sostenibles o inversiones productivas.

Según la CEPAL (2021), las mujeres acceden en menor medida que los hombres a créditos formales, y cuando lo hacen, suelen recibir montos menores, producto de una percepción institucional de mayor riesgo. Este sesgo se ve reforzado por el hecho de que muchas mujeres trabajan en sectores informales o no tienen activos a su nombre. De acuerdo

con Demirgüç-Kunt et al. (2022), este fenómeno limita no solo el acceso al crédito, sino también el desarrollo de actividades económicas sostenibles que contribuyan a su empoderamiento financiero. En consecuencia, muchas mujeres terminan acudiendo a mecanismos informales de financiamiento, como prestamistas o asociaciones rotativas, que en algunos casos replican condiciones desventajosas o incluso abusivas.

- *Productos financieros diseñados especialmente para mujeres*

La ausencia de productos financieros diseñados especialmente para mujeres representa una barrera significativa dentro de la oferta financiera. Las entidades financieras, en su mayoría, ofrecen productos estandarizados que no toman en cuenta las particularidades económicas y sociales de las mujeres, como la informalidad laboral, la irregularidad de ingresos, la falta de activos como garantía o las cargas de trabajo no remunerado.

La CEPAL (2021) sostiene que la carencia de un enfoque de género en el diseño de productos financieros perpetúa la exclusión y refuerza desigualdades estructurales. Además, D’Espallier et al. (2013) señalan que los programas financieros sensibles al género, como líneas de crédito flexibles, seguros adaptados o servicios de ahorro con metas familiares, son poco comunes en contextos rurales, a pesar de que su implementación podría generar impactos positivos en la autonomía económica femenina. La falta de estos productos limita las posibilidades de planificación económica, protección financiera y desarrollo de actividades productivas por parte de las mujeres.

- *Limitada infraestructura*

La limitada infraestructura es una barrera clave en el acceso de las mujeres a los servicios financieros formales, particularmente en zonas rurales como el distrito de La Joya. La escasa presencia de sucursales bancarias, la falta de puntos de atención cercanos o accesibles, y la deficiente infraestructura tecnológica en áreas alejadas dificultan significativamente la participación financiera de las mujeres.

Según Demirgüç-Kunt et al. (2022), la infraestructura física y digital inadecuada en áreas rurales limita no solo la disponibilidad de servicios financieros, sino también la posibilidad de aprovechar tecnologías digitales como las plataformas de banca en línea o los pagos móviles, que podrían facilitar el acceso a productos financieros. La CEPAL (2021) también destaca que la falta de infraestructura, junto con las barreras culturales y sociales, perpetúa las desigualdades de género en el acceso y uso de los servicios financieros. A medida

que las mujeres enfrentan mayores obstáculos de acceso, se incrementa la informalidad y la exclusión financiera, lo que les impide mejorar su bienestar económico y el de sus familias.

- *Marketing financiero*

Un esfuerzo de promoción de productos y servicios financieros es una serie de tácticas orquestadas que buscan dar visibilidad y fomentar el interés en los productos y servicios ofrecidos por instituciones financieras. Su objetivo principal es educar a posibles clientes sobre las opciones financieras disponibles, como cuentas bancarias, préstamos, seguros, tarjetas de crédito e inversiones, para que consideren y adquieran estos productos. Para alcanzar este fin, emplean una diversidad de canales de comunicación, como publicidad en medios convencionales y digitales, eventos promocionales y plataformas de redes sociales. El propósito es destacar las ventajas y peculiaridades de los productos financieros y atraer la atención de los consumidores (De Andrés et al., 2021).

Según Demirgüç-Kunt et al. (2022), la falta de campañas de marketing inclusivas y adaptadas a las mujeres contribuye a la baja penetración de productos financieros en este segmento. Además, la CEPAL (2021) sostiene que las campañas dirigidas a mujeres deben tener un enfoque de género y considerar los contextos socioeconómicos específicos, como las barreras culturales, familiares y laborales. La ausencia de estrategias de marketing adecuadas no solo limita el acceso de las mujeres a productos financieros, sino que también perpetúa el desconocimiento y la desconfianza hacia las instituciones financieras.

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 3.1. Enfoque de la metodología de investigación.

Esta investigación se fundamenta en una metodología de enfoque cualitativo, dado que busca comprender fenómenos humanos desde una perspectiva subjetiva. Utiliza datos descriptivos, como observaciones y entrevistas, para capturar experiencias y opiniones. Se caracteriza por ser inductiva y enfocarse en la interpretación contextual, ampliamente usada en disciplinas sociales y humanas (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

### 3.2. Diseño de la investigación metodológica

La presente investigación adoptó un enfoque metodológico cualitativo, adecuado para comprender las experiencias, percepciones y significados que las mujeres del distrito de La Joya asignan a su interacción con el sistema financiero. Este enfoque resulta pertinente cuando se busca profundizar en fenómenos sociales desde la perspectiva de los propios participantes (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

En concordancia con este enfoque, el diseño de la investigación es de tipo básico descriptivo, con un diseño no experimental, de corte transversal y de naturaleza inductiva. Estas características permiten acceder a una comprensión amplia y contextualizada de la realidad de las mujeres en relación con el sistema financiero, sin modificar las condiciones en las que ocurren los fenómenos observados.

Para la recolección de datos se utilizaron como técnicas principales las entrevistas semiestructuradas y la observación no participante. Las entrevistas permitieron explorar en profundidad las opiniones y experiencias de las mujeres, así como también de asesores y jefes de entidades financieras. Por su parte, la observación contribuyó al análisis del entorno y las dinámicas en las que se desarrollan estas interacciones financieras.

En cuanto al criterio de análisis, las respuestas fueron revisadas de forma preliminar durante la etapa de aplicación, hasta alcanzar el punto de saturación teórica, es decir, cuando los datos nuevos comenzaron a ser repetitivos y ya no aportaban información relevante adicional. Esto indica que se ha alcanzado una cobertura suficiente del fenómeno en estudio (Charmaz, 2006), garantizando así la profundidad y riqueza de la información recopilada.

### 3.3. Fuente de datos y participantes

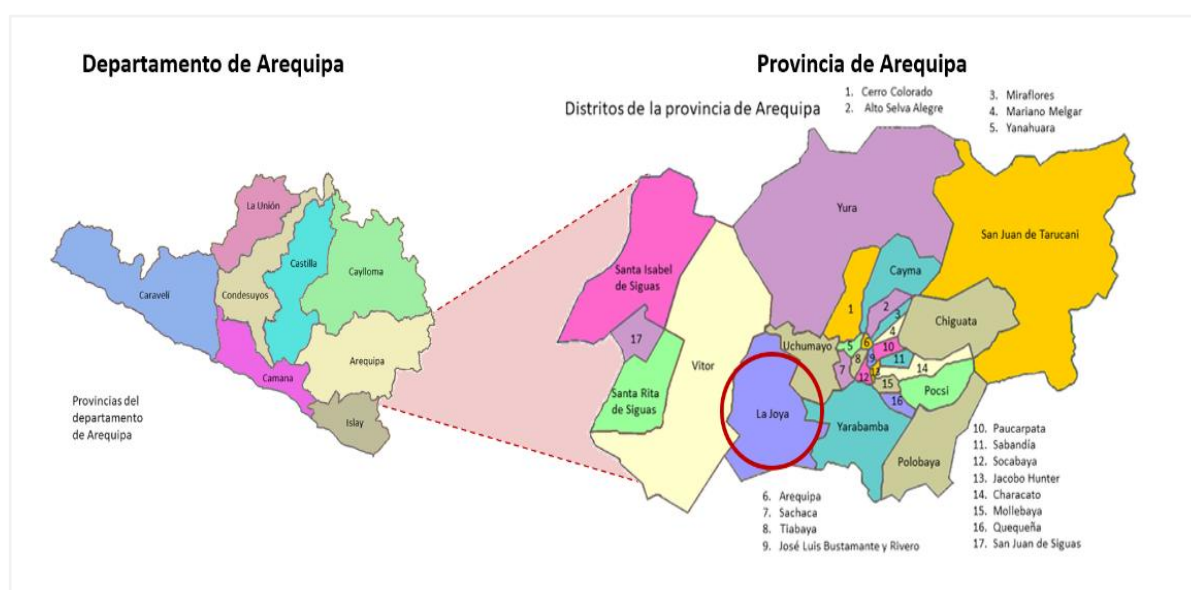
#### 3.3.1. Población

##### 3.3.1.1. Población de la demanda

Se tomó la población de mujeres que habitan en el distrito de La Joya al 2022 de acuerdo con la GERESA (2022), así mismo, se consideró mujeres de 18 años a más, por lo que se sustrajo una población de 25,554 mujeres.

**Figura 10.**

Mapa del Departamento y Provincia de Arequipa



*Nota:* Tomado de FamilySearch. (2024). Arequipa, Perú - Genealogía.

**Tabla 3.**

Número de Mujeres en La Joya

Nº	Departamento Arequipa	Provincia Arequipa	Distrito La Joya
Mujer PEA	298,178	240,064	6,774
Mujer NO PEA	256,238	204,334	5,205
<b>Total Mujer</b>	<b>554,416</b>	<b>444,398</b>	<b>11,979</b>

*Nota:* Cuadros Estadísticos de la PEA Arequipa. INEI (2018)

### 3.3.1.2. Población de la oferta

Está constituida por asesores de crédito (62) y 6 líderes de oficina de las distintas entidades financieras supervisadas por la SBS (6) ubicadas en La Joya como se observa en las siguientes tablas.

**Tabla 4.**

Número de Entidades presentes en Arequipa - Diciembre 2023

Departamento Arequipa	Provincia Arequipa	Distrito La Joya
32	32	6

*Nota:* Elaboración propia con datos de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2023)

**Tabla 5.**

Instituciones Financieras con presencia en La Joya - Diciembre 2023.

Entidades	Nº Asesores	CRÉDITOS*	% Cred	DEPÓSITOS*	% Dep
MIBANCO	18	71,656	37%	3,277	9%
CMAC AREQUIPA	15	68,189	35%	24,676	67%
CMAC ICA	10	20,953	11%	1,582	4%
FINANCIERA CONFIANZA	10	19,842	10%	6,204	17%
CRAC LOS ANDES	5	8,421	4%	607	2%
FINANC. CREDINKA	4	5,960	3%	393	1%
<b>Total general</b>	<b>62</b>	<b>195,021</b>	<b>100%</b>	<b>36,740</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Elaboración propia con datos de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2023) y Recolección de datos en campo (2023)

(\*) En miles de soles

### 3.3.2. Muestra

#### 3.3.2.1. Muestra de la demanda

Se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia, seleccionando a 22 mujeres mayores de 18 años, residentes en el distrito de La Joya. La recolección de información se realizó mediante entrevistas semiestructuradas, aplicadas tanto de forma presencial como virtual. Esta muestra permitió acceder a experiencias diversas relacionadas con el acceso, uso y percepción del sistema financiero desde la perspectiva femenina.

#### 3.3.2.2. Muestra de la oferta

Del mismo modo, se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia para seleccionar a 10 trabajadores de todas las Instituciones financieras que operan en el distrito de La Joya de la Tabla N° 5, desde 1 a 3 trabajadores por institución. Las entrevistas semiestructuradas fueron realizadas en modalidad presencial y virtual, enfocándose en asesores

y jefes de agencias, quienes proporcionaron una visión institucional sobre las barreras de oferta que enfrentan las mujeres en su inclusión financiera.

La elección de limitar la muestra a entidades financieras ubicadas en el distrito de La Joya obedece a criterios de pertinencia, accesibilidad y coherencia contextual con el objeto de estudio. Esta delimitación permite reflejar de forma más precisa la realidad concreta de las mujeres del distrito, cuyas decisiones financieras están marcadas por barreras geográficas, económicas y socioculturales particulares.

### **3.3.3. Limitaciones**

Esta investigación presenta ciertas limitaciones que deben ser consideradas al interpretar los resultados:

- **Alcance geográfico limitado:** El estudio se circunscribe exclusivamente a mujeres en el distrito de La Joya, por lo que los hallazgos no pueden generalizarse a otros distritos o regiones con características sociales, culturales o económicas distintas.
- **Muestra no probabilística:** Debido al uso de un muestreo por conveniencia, tanto en la muestra de mujeres como en la de trabajadores del sistema financiero, los resultados reflejan las experiencias de quienes aceptaron participar voluntariamente, lo que podría implicar sesgos en la representatividad.
- **Acceso a participantes:** Algunas entrevistas se realizaron en modalidad virtual, lo que limitó el contacto directo con ciertas participantes y, en algunos casos, redujo la profundidad del intercambio debido a factores como la conectividad o el manejo de herramientas digitales.
- **Sensibilidad del tema:** Se identificó que algunas mujeres entrevistadas mostraron reticencia y desconfianza al compartir información durante las entrevistas. En su mayoría, las participantes se mostraron herméticas o reservadas, lo cual dificultó la obtención de datos y no permitió profundizar en ciertos temas; asimismo, se observó poco o limitado conocimiento al detallar sus experiencias con el sistema financiero dando a suponer que las finanzas personales, no son temas muy comunes y fácilmente tratados en su cotidianidad. La inclusión financiera puede estar vinculada a experiencias personales delicadas o a niveles de confianza con las instituciones. Algunas participantes podrían haber omitido o suavizado ciertos aspectos por temor, vergüenza o desconfianza, afectando la completitud de la información.

- **Falta de datos distritales:** La escasez de información estadística desagregada a nivel distrital, especialmente en relación con mujeres y servicios financieros, dificultó la triangulación de los resultados cualitativos con datos oficiales cuantitativos.
- **Precisión en la formulación de preguntas:** Una de las limitaciones encontradas durante las entrevistas a las mujeres y colaboradores de las instituciones financieras del Distrito de La Joya fue la falta de preguntas específicas sobre el estado civil y la situación familiar de las mujeres entrevistadas, como su estado civil, carga familiar, composición familiar, entre otros.

A pesar de estas limitaciones, la investigación aporta una mirada profunda y contextual sobre las barreras que enfrentan las mujeres en La Joya en relación con el sistema financiero, y constituye una base sólida para futuras investigaciones con enfoques mixtos o ampliaciones territoriales.

### **3.4. Instrumento de recolección de datos.**

La guía de entrevista semiestructurada se diseñó con base en los criterios de Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), considerando preguntas centrales alineadas a los objetivos de investigación y una estructura flexible organizada en bloques temáticos. Esto permitió garantizar la claridad de las preguntas y la profundidad de los datos cualitativos obtenidos.

Asimismo, la formulación de las preguntas de la guía de entrevista dirigida a las mujeres y a los asesores de crédito se fundamentó en la revisión de literatura de investigaciones previas, como las realizadas por la Fundación WWB Colombia (2023) y Azar et al. (2018), que analiza las barreras para la inclusión financiera de las mujeres. Las preguntas se estructuraron en torno a dos enfoques: las barreras de demanda (desde la perspectiva de las mujeres) y las barreras de oferta (desde la perspectiva de los asesores de las entidades financieras).

Para las mujeres, la guía de entrevista buscó explorar su acceso a productos financieros, los requisitos exigidos, su nivel de educación financiera, el uso de tecnología y los roles de género. Se indagó, por ejemplo, si habían solicitado préstamos, qué documentos se les requerían, si habían recibido capacitación en finanzas y cómo influía su carga doméstica en su capacidad económica. Además, se abordó su experiencia con billeteras electrónicas y sus preferencias entre servicios bancarios digitales o presenciales.

En el caso de los asesores de entidades financieras, la guía de entrevista se centró en aspectos como las políticas de crédito, la evaluación de riesgo, la educación financiera y la

percepción de género. Se formularon preguntas sobre la existencia de productos financieros exclusivos para mujeres, la exigencia de avales masculinos, los criterios para medir la capacidad de pago y la identificación de diferencias en el comportamiento crediticio según el género. También se recopiló información sobre la implementación de estrategias de marketing dirigidas a mujeres y la oferta de capacitaciones en zonas rurales.

Este enfoque permitió identificar obstáculos clave, como la falta de garantías, el desconocimiento de productos financieros y los sesgos en la evaluación crediticia.

### **3.5. Procedimiento de recolección de datos**

Las entrevistas a las mujeres de La Joya se desarrollaron por conveniencia encontrándose en la calle o cerca del mercado, en un plazo de 10 días, en diferentes horarios; por otro lado, las entrevistas con los asesores de crédito se desarrollaron mediante citas y en horarios pertinentes que no perjudicaron sus laborales, se realizaron en las oficinas de sus respectivas instituciones financieras. Todas las entrevistas fueron grabadas en formato mp3.

Todos los participantes que fueron entrevistados personalmente firmaron la Carta de Consentimiento informado, que se puede ver en el Anexo 2. Precizando el propósito del estudio, procedimiento, confidencialidad, voluntariedad y precisando que todos los datos sólo serán utilizados con fines académicos y de investigación.

### **3.6. Procesamiento de datos y herramientas de análisis**

El procesamiento de datos cualitativos se realizó en tres etapas claves. Primero, se transcribieron completamente las entrevistas realizadas a las mujeres, y trabajadores del sector financiero de La Joya, transformando el contenido verbal en texto digitalizado para un manejo más eficiente en word. En la segunda etapa, los archivos se exportaron al Software Atlas.ti para identificar los códigos de primer orden y categorías para clasificar el contenido, este proceso permitió identificar temas, patrones emergentes y visualizar la relación entre temas. Por último, los datos organizados se trasladaron a un excel para un análisis cualitativo más profundo, realizando nuevos agrupamientos de palabras clave para identificar patrones y tendencias, es decir códigos de segundo orden y categorías analíticas.

Asimismo, para garantizar la validez de los datos, se empleó la triangulación de datos, una técnica que implica el uso de múltiples métodos, fuentes de información, teorías, investigadores o contextos en el estudio de un fenómeno. El objetivo de la triangulación es identificar patrones convergentes que faciliten el desarrollo o la confirmación de una

interpretación integral del fenómeno investigado. Este enfoque no requiere necesariamente la utilización de tres elementos, sino que se basa en la combinación de diversas perspectivas para obtener una comprensión más exhaustiva. En la presente investigación, se consideraron tres enfoques principales: el análisis de las perspectivas de los asesores de crédito, la visión de las mujeres como sujetos de crédito y la revisión de la bibliografía disponible sobre el tema, con el fin de ofrecer una interpretación más completa y robusta del fenómeno en cuestión (Benavides y Gómez, 2005).

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Después de llevar a cabo el levantamiento de información en campo, se logró recopilar un total de 22 entrevistas realizadas a mujeres residentes en el distrito de La Joya, así como 10 entrevistas con trabajadores del sector financiero en la misma localidad. Este proceso de recolección de datos permitió obtener una visión detallada y completa de las percepciones, experiencias y desafíos enfrentados por las mujeres en relación con la inclusión financiera. A continuación, se presenta un análisis exhaustivo de esta información, que proporciona una discusión y comprensión más profunda de las barreras específicas que afectan la participación de las mujeres en el sistema financiero en el distrito de La Joya.

### 4.1. Barreras en la inclusión financiera

En primer lugar, se examinó la repercusión de las barreras de demanda en el nivel de inclusión financiera experimentado por las mujeres residentes en el distrito de La Joya. En segundo lugar, se procedió a analizar cómo las barreras de oferta, según la percepción de colaboradores de distintas entidades financieras, inciden en la inclusión financiera de este mismo grupo demográfico. Por último, se analizó la inclusión financiera de manera transversal a estas barreras.

#### 4.1.1. *Barreras de demanda en la inclusión financiera*

##### 4.1.1.1. *Carga asociada a tareas del cuidado del hogar*

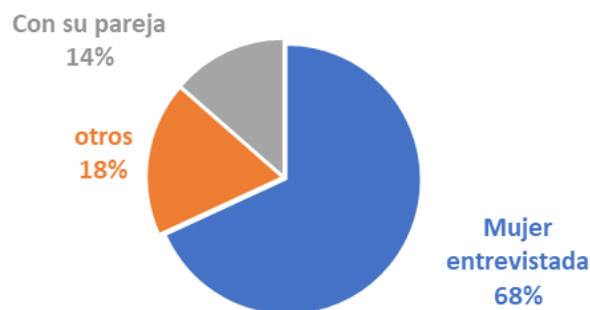
La carga asociada a las tareas del cuidado del hogar fue analizada desde tres aspectos interrelacionados: (i) toma de decisiones en el hogar, (ii) toma de decisiones sobre el uso del dinero, y (iii) horas dedicadas a las tareas del hogar. Los dos primeros aspectos revelan un patrón común de liderazgo y responsabilidad financiera por parte de las mujeres dentro del hogar, lo cual sugiere un grado significativo de autonomía y empoderamiento en los asuntos familiares y financieros. Este hallazgo es consistente con la observación de la CEPAL (2021), que indica que la participación de las mujeres en las decisiones financieras domésticas es un indicio de su empoderamiento económico. Sin embargo, el tercer aspecto, relacionado con las horas dedicadas a las tareas del hogar, contextualiza esta dinámica al señalar las complejidades de equilibrar el trabajo remunerado con las responsabilidades domésticas. Según Demirgüç-Kunt et al. (2022), este desequilibrio en las responsabilidades puede afectar la capacidad de las mujeres para participar plenamente en la toma de decisiones en otros aspectos de su vida familiar y laboral, limitando su autonomía económica. La dedicación a las tareas domésticas

influye, por tanto, en la capacidad de las mujeres para tomar decisiones significativas tanto en su vida familiar como en su desarrollo profesional y económico.

Respecto a la toma de decisiones y responsabilidades dentro del hogar, el 68% (15) de las entrevistadas en La Joya lidera su hogar, y de estas, solo 13 (un 87%) lideran también la toma de decisiones sobre el uso del dinero y otras decisiones generales en el hogar, como se observa en los Anexos- Tabla 6. De manera adicional, en los Anexos – Tabla 7, muestra cómo las mujeres responsables de tomar decisiones sobre el uso del dinero también tienen una carga significativa de horas de trabajo en tareas del hogar.

### Figura 11.

Persona que toma decisiones sobre el uso del dinero en el hogar



*Nota:* Elaborado con información recopilada en las entrevistas aplicadas (2023).

En cuanto a las horas dedicadas al hogar, el 82% de las mujeres (18 de 22) en el distrito de La Joya, además de su trabajo remunerado, invierten entre una y más de 8 horas diarias en las actividades domésticas, como se muestra en los Anexos- Tabla 8, este patrón refleja la compleja interacción entre el trabajo remunerado y las responsabilidades domésticas, tal como lo expresó una entrevistada: “En la mañana, de ahí todo el día, trabajo hasta las 16:00 de la tarde. De ahí me voy a la casa a hacer las cosas también, los quehaceres propios de la casa” (Milagros). Los resultados coinciden con lo planteado por Perilla et al. (2022) y Cosacov (2022), quienes destacan que las mujeres asumen una mayor responsabilidad tanto en las tareas del hogar como en la economía familiar, lo que las lleva a un mayor involucramiento financiero y la búsqueda de estabilidad económica.

A pesar de la sobrecarga de tareas, las mujeres no ven estas responsabilidades como un obstáculo para acceder a productos financieros. En contraste con lo que plantea la CEPAL (2021), que señala la persistencia de roles de género tradicionales, en el caso de La Joya, 15 de 22 mujeres lideran las decisiones financieras del hogar, y 3 más participan activamente en estas decisiones junto a sus parejas. Esto indica que en este distrito tienen un grado significativo de

autonomía en cuanto a la gestión económica familiar, lo que desafía las normas tradicionales de distribución de roles y poder en el ámbito financiero.

#### 4.1.1.2. *Trabajo remunerado*

En esta dimensión se abordan las limitaciones relacionadas con el trabajo remunerado, examinando cómo las características del empleo y los ingresos afectan la capacidad de las mujeres para acceder a servicios financieros. Además, se exploran las oportunidades laborales de las mujeres, sus experiencias en la búsqueda de empleo y su percepción sobre la existencia de diferencias salariales por género.

En primer lugar, se identificaron las principales fuentes de ingreso, destacando la iniciativa empresarial y los trabajos eventuales como un factor común. De las 22 mujeres entrevistadas, 10 mencionaron que sus principales fuentes de ingresos provienen de negocios propios, tales como la venta de alimentos, ropa y tiendas de comestibles. Solo 3 de las 22 no tienen un trabajo remunerado, lo que les impide contar con ingresos propios, como se observa en los Anexos – Tabla 9.

En cuanto a la suficiencia salarial, es decir, si el salario es suficiente para cubrir sus necesidades personales, la mitad de las entrevistadas (11 de 22, 50%) afirmó que sí les alcanza. Mientras tanto, 8 mujeres (36%) mencionaron que deben ajustar sus gastos o recurrir al apoyo de su cónyuge o ex cónyuge, o incluso a un segundo trabajo, ya que un solo sueldo no es suficiente para cubrir todos sus gastos. Este panorama refleja que, aunque existen diversas fuentes de ingresos, la suficiencia salarial sigue siendo un desafío, especialmente en un contexto económico afectado por el aumento de precios e inflación, como se observa en los Anexos- Tabla 9 y Tabla 10.

“Mi propio negocio de venta de comidas, trabajo para mí misma” (Angélica), mientras que otra señaló: “Tengo mi negocio. Vendo ropa por Internet. No es que dé mucho dinero, por eso trabajo los fines de semana como ayudante en el restaurante” (Flor).

En segundo lugar, sobre las oportunidades laborales y las diferencias salariales de género, las respuestas de las mujeres muestran una intersección compleja de percepciones y experiencias en relación con la equidad de género en el ámbito laboral. Mientras que 10 mujeres destacaron avances en la igualdad de oportunidades laborales, otras 7 aún enfrentan barreras significativas, especialmente debido a estereotipos de género, que se evidencian en factores como el tipo de trabajo, la experiencia, las habilidades personales y la edad. Estas diferencias se observan en los Anexos – Tabla 11.

Una de las entrevistadas señaló: “Hay más oportunidades para los varones. Como mujer me decían que tú no puedes o eres muy chiquilla, no vas a poder alzar los pesos y así poco a poco me di cuenta de que no nos daban la oportunidad a una mujer” (Marlene), mientras que otra expresó: “Yo pienso que sí puedo trabajar, pero ya, si trabajo, ya no le daría el espacio a mi casa” (Benedicta).

Estas respuestas muestran que las mujeres continúan enfrentando desafíos significativos en el acceso a oportunidades laborales. Como mencionaron algunas, las diferencias físicas, como la fuerza, se presentan como ventajas para los hombres en determinados trabajos. Esta situación está alineada con la postura de la CEPAL (2021), que señala que en muchas naciones en desarrollo persisten las divisiones tradicionales de género, donde los hombres son considerados los principales proveedores económicos, mientras que las mujeres asumen responsabilidades vinculadas al cuidado del hogar y los niños. Estas perspectivas pueden actuar como barreras para las mujeres que desean trabajar y obstaculizan su desarrollo profesional, como lo mencionaron las 3 mujeres sin empleo, quienes señalaron las siguientes dificultades para encontrar trabajo: “Es difícil hacer coincidir el horario”, “No pude conseguir trabajo porque necesitas una carrera y yo no acabé la secundaria”, y “Trabajé un tiempo, pero lo dejé por los horarios, terminaba muy saturada”.

#### *4.1.1.3. Obtención de préstamos o créditos*

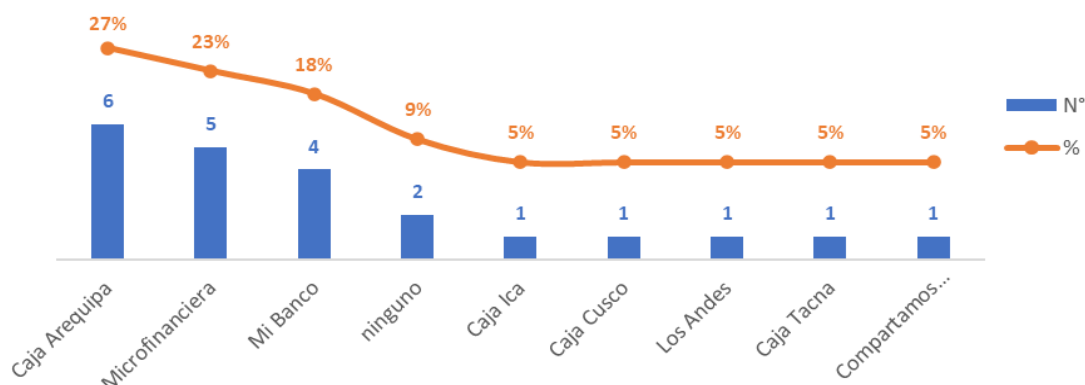
El 91% de las mujeres entrevistadas (20 de 22) en La Joya reportaron haber obtenido un préstamo bancario, como se observa en los Anexos-Tabla 13. En cuanto al monto, seis mujeres pidieron menos de 5,000 soles, mientras que nueve solicitaron entre 5,000 y 50,000 soles, como se observa en los Anexos – Tabla 14. Los plazos de los préstamos varían entre 1 y 4 años, con pagos mensuales o quincenales, y se identificaron principalmente las Cajas Municipales como las instituciones financieras más utilizadas (9 de 20 mujeres), como se muestra en la Figura 12.

En cuanto al propósito de los préstamos, nueve mujeres los destinaron a emprender o invertir en su negocio, mientras que otras nueve los usaron para necesidades domésticas, como la construcción de viviendas o eventos familiares, como se muestra en la Figura 13.

Los requisitos para obtener un préstamo incluyen documentos como títulos de propiedad, DNI y recibos de servicios, aunque la falta de propiedades no impidió el acceso a créditos. Una de las entrevistadas comentó: “La casa donde vivo recién va a recibir su titulación y todo eso no es fácil, pues te piden un montón de requisitos” (Milagros).

**Figura 12.**

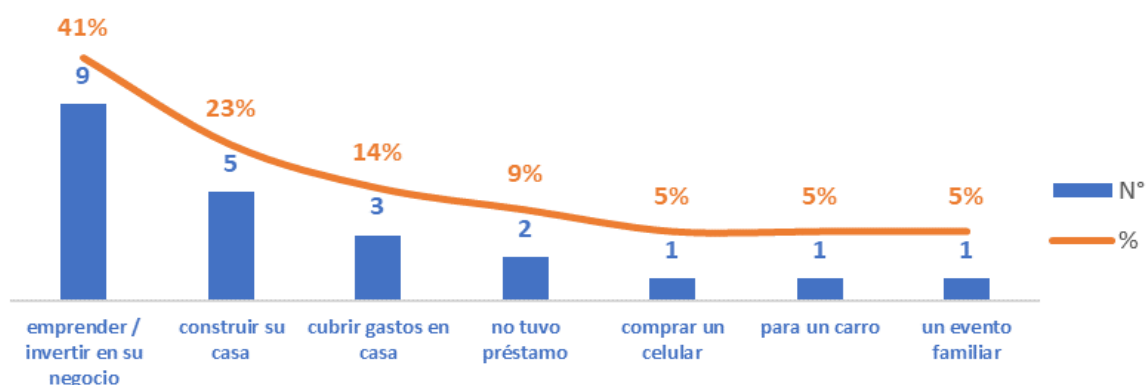
Procedencia de préstamo



*Nota:* Elaborado con información recopilada en las entrevistas aplicadas (2023).

**Figura 13.**

Propósito de préstamo



*Nota:* Elaborado con información recopilada en las entrevistas aplicadas (2023).

En cuanto a los pagos, 4 mujeres tuvieron retrasos debido a ingresos insuficientes, y 1 mujer tuvo que vender su casa para poder pagar el crédito. Esto refleja el compromiso de las mujeres para cumplir con sus obligaciones, como se observa en los Anexos- Tabla15 y Tabla 16.

Como mencionaron las entrevistadas:

“El primer préstamo fue para construir la casa. El segunda era para pagos personales” (Milagros)

“A veces no pude pagar a tiempo, pero lo regularicé” (Angélica).

Respecto al nivel educativo, de las 4 mujeres sin estudios, 2 obtuvieron créditos con retrasos y 2 no solicitaron préstamo. Esto respalda lo señalado por Silva (2022), quien destaca que las limitaciones educativas siguen siendo una barrera para el acceso a servicios financieros. Aldasoro (2020) también identificó que la falta de títulos de propiedad es una barrera persistente, aunque en este caso, solo una mujer mencionó que no solicitó crédito por este motivo.

#### *4.1.1.4. Solvencia o garantía de crédito*

Esta barrera resalta la importancia de la independencia económica de las mujeres respaldadas por patrimonios a su nombre y no necesariamente de su pareja o en conjunto.

La solvencia o garantía de crédito resalta la importancia de la independencia económica de las mujeres, respaldada por patrimonios a su nombre. En las entrevistas, 9 de las 22 mujeres usaron propiedades como garantía, 5 utilizaron un aval solidario, 3 no solicitaron aval ni garantía debido al monto, y 3 se avalaron con su propio trabajo o negocio. La mayoría de las instituciones financieras requerían algún tipo de bien como aval para otorgar el crédito, como se observa en los Anexos- Tabla 17. Las respuestas de las entrevistadas reflejan esta situación: “*Me pidieron la hipoteca de la casa que está a nombre de mi esposo*” (Katy) y “*Me pidieron el título de mi casa y un aval aparte de mi hermano*” (Flor María).

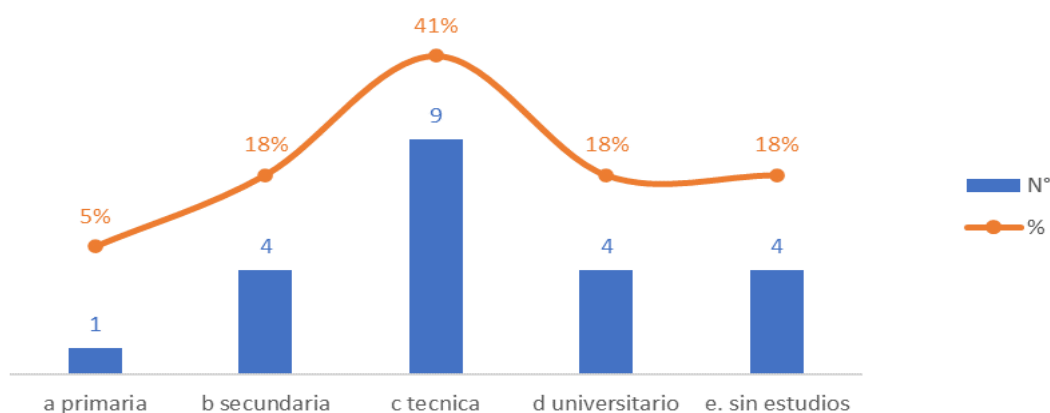
La garantía de crédito se evalúa a través de los ingresos, historial crediticio, activos y pasivos, y es utilizada por las instituciones financieras para determinar los préstamos, tasas de interés y plazos (Rodríguez, 2018). En este estudio, se observó que la falta de propiedades a nombre de las mujeres no limitó necesariamente el acceso a préstamos, ya que depende del monto solicitado y de la garantía utilizada.

#### *4.1.1.5. Acceso a educación formal*

El trabajo de campo revela que la educación formal impulsa el desarrollo personal y profesional, mejorando las oportunidades laborales y reduciendo la pobreza. Un mayor nivel educativo se asocia con mejores ingresos y habilidades financieras. De las 22 mujeres entrevistadas, 13 (59%) han completado estudios técnicos o universitarios, mientras que el resto enfrenta obstáculos relacionados con la falta de apoyo económico o circunstancias familiares (41%), como se muestra en las siguientes figuras:

**Figura 14.**

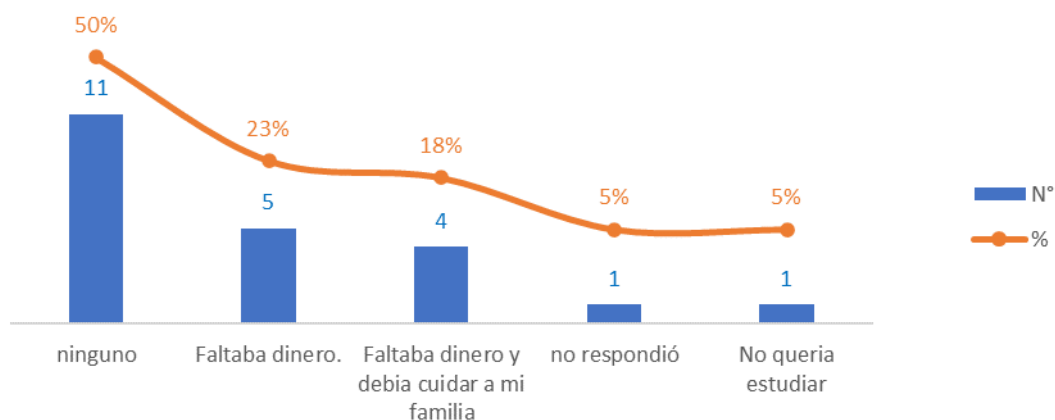
Nivel de instrucción alcanzado



*Nota:* Elaborado con información recopilada en las entrevistas aplicadas (2023).

**Figura 15.**

Obstáculos para estudiar



*Nota:* Elaborado con información recopilada en las entrevistas aplicadas (2023).

El interés por la educación sigue presente, con algunas mujeres cursando estudios o deseando retomarlos. A pesar de las dificultades, la educación es valorada como una herramienta para mejorar las oportunidades laborales. Como mencionaron las entrevistadas: “No pude concluir mis estudios porque tuvimos una bebé y no se podía” (Benedicta) y “Solo terminé la secundaria porque mi papá trabajaba solo para el día a día” (Olga).

De las dos mujeres que no solicitaron crédito, ambas no tienen estudios. Además, las dos mujeres con educación secundaria presentaron retrasos en el pago de sus créditos. Estos hallazgos coinciden con Vanegas et al. (2020), quien señala que las mujeres con educación superior tienen un mayor sentido de responsabilidad financiera y mejor cultura de ahorro en el

hogar. Arteaga y Alvarado (2022) también demuestran que la carga familiar limita el acceso a una mejor educación, lo que a su vez restringe la capacidad de ahorro de las mujeres. Las entrevistadas reflejan esta relación entre educación y cultura financiera, como se observa en sus respuestas: “Sí, me ayudará a manejar mejor mi dinero a través del conocimiento” (Jessica) y “Claro, porque con más estudios manejas mejor tu dinero” (Olga).

#### 4.1.1.6. Acceso a educación financiera

El análisis del acceso a la educación financiera se abordó en tres ejes: (i) fuentes de aprendizaje sobre manejo de dinero, (ii) comprensión de la educación financiera y (iii) participación en programas de educación financiera en La Joya, ya sean estatales o privados.

**Figura 16.**

¿Cómo aprendió a manejar su dinero?



*Nota:* Elaborado con información recopilada en las entrevistas aplicadas (2023).

Como se observa en la Figura 16, las respuestas reflejan diversas fuentes de aprendizaje: 14% aprendió de familiares, 36% a través de su experiencia laboral o en negocios, y 36% por decisiones financieras en el hogar. Solo una mujer (5%) recibió educación financiera formal. Esta falta de comprensión completa resalta la necesidad de mayor difusión y educación financiera, como señala Álvarez et al. (2022), quien indica que un bajo nivel de educación financiera puede contribuir a un alto nivel de endeudamiento, lo que representa un riesgo para las mujeres. Como se observa en los Anexos- Tabla 20, algunas participantes señalaron sus experiencias: “Desde pequeña, mi papá me enseñó a ahorrar” (Anahi), “Cuando tienes familia, es cuando aprendes más a manejar el dinero” (Katy), y “No sabía cómo gastar la plata, pero luego aprendí a ahorrar” (Jessica).

Esto sugiere una brecha en el acceso a la educación financiera, con muchos participantes indicando la falta de programas o charlas disponibles. De hecho, solo una mujer mencionó haber participado en una charla organizada por una institución financiera: “Me invitó

*un analista, daban premios a los que respondían bien*” (Lisbeth Ruth). Estos hallazgos son consistentes con Rodríguez (2018), quien señala que la falta de educación financiera formal es una barrera para una adecuada gestión financiera en las mujeres. Además, Bauer & Chavis (2017) destacan que la educación financiera formalizada y accesible puede mejorar significativamente la capacidad de las mujeres para tomar decisiones informadas, especialmente en contextos económicos vulnerables.

Se concluye que la principal fuente de aprendizaje es la familia o la experiencia empírica, mientras que la comprensión de la educación financiera es limitada debido a la falta de programas. Sin embargo, todas las entrevistadas coincidieron en que aprendieron a ahorrar para administrar sus gastos en el hogar, lo cual resalta como una necesidad. Esto concuerda con Machuca et al. (2023), quienes afirman que la inclusión de mujeres en programas de educación financiera está vinculada con el empoderamiento económico, dado que fomenta la toma de decisiones financieras más informadas.

#### 4.1.1.7. *Aversión al riesgo*

En esta dimensión, se analiza la percepción de las mujeres sobre el acceso al sistema financiero, centrandó la atención en la desconfianza y sus causas. En cuanto a la desconfianza hacia las entidades financieras, solo 3 mujeres manifestaron no confiar en estas instituciones. Una de ellas expresó su desconfianza principalmente hacia las cooperativas de crédito, debido a la alta incidencia de estafas en la zona; otra mencionó su temor a los créditos grupales por el riesgo de verse perjudicada por el comportamiento de otros miembros; y la tercera señaló que no solicita préstamos debido a la exigencia de aval o propiedad, lo cual le genera inseguridad.

En cuanto a las causas de la aversión al crédito, las garantías de vivienda a nombre propio surgieron como un obstáculo significativo. Sin embargo, se han evidenciado avances en los productos financieros, como créditos diseñados específicamente para mujeres, con características más flexibles, tales como los créditos grupales o solidarios, así como los dirigidos a emprendedoras. A pesar de ello, una entrevistada destacó una mala experiencia con los créditos grupales, mencionando que los problemas de otros miembros pueden afectar negativamente a quien toma el crédito: *“Sí, he visto que mayormente la mujer siempre hace un crédito grupal y, aparte, acá, al ser una zona rural, hay un poco de machismo, entonces ahí siento eso”* (Anahi).

Este hallazgo coincide con lo señalado por Giachero y Emiliani (2021), quienes indican que las mujeres en zonas alejadas de las instituciones financieras tienden a desconfiar más del sistema, prefiriendo acceder a préstamos a través de fuentes más cercanas, como familiares o

amigos. No obstante, a diferencia de lo planteado por estos autores, el 86% de las mujeres entrevistadas manifestaron confiar en el sistema financiero, ya que habían accedido a préstamos previamente.

#### *4.1.1.8. Dificultad de acceso a servicios financieros*

Los indicadores considerados para analizar la dificultad de acceso a los servicios financieros son: (i) la cercanía a las entidades financieras, (ii) el tiempo de llegada a dichas entidades, (iii) el conocimiento de servicios o billeteras electrónicas y (iv) el manejo de estos servicios.

En cuanto a los primeros dos indicadores (i y ii), 13 de las 22 entrevistadas indicaron que el tiempo de desplazamiento a una entidad financiera no supera los 30 minutos. Esto sugiere una accesibilidad relativamente buena a diversas entidades financieras, como bancos, financieras, cajas, agentes y cajeros automáticos. Sin embargo, también se observa una baja necesidad de acudir físicamente a las oficinas, dado que muchas mujeres prefieren realizar sus operaciones a través de medios digitales. Este cambio de comportamiento fue acentuado por la pandemia de COVID-19, ya que muchos consumidores optaron por reducir el uso de monedas y billetes físicos debido a la facilidad de uso de los servicios digitales (Aurazo & Vega, 2021). En esta investigación, el 50 % de las mujeres entrevistadas expresó que evitan ir presencialmente a los bancos siempre que es posible, lo que refleja una tendencia hacia la digitalización de los servicios financieros.

Respecto al (iii) conocimiento de billeteras electrónicas (como se observa en los Anexos- Tabla 23, 20 de las 22 mujeres (91%) afirmaron conocer estas herramientas, destacando principalmente su rapidez, facilidad de uso, reducción del efectivo, seguridad frente a robos y la posibilidad de ahorrar dinero digitalmente. En cuanto al (iv) manejo de estos servicios, 4 mujeres no los usan debido al desconocimiento o al temor a ser víctimas de estafas, mientras que 2 mujeres utilizan las billeteras con la ayuda de sus hijos. Las billeteras electrónicas más utilizadas son YAPE (usada por 16 mujeres), seguido de PLIN, el aplicativo de BCP y el de Banco de la Nación.

"Efectivamente, creo que ahora todo el mundo la usa [YAPE]; a partir de la pandemia fue algo muy común" (Anahí). "Casi todo lo manejo por Yape" (Jessica). "Es que es virtual, la mayoría de las cosas ahora son virtuales ya" (María del Pilar). "Lo uso mediante mi hija; yo no mucho, pues no lo conozco bien" (Olga).

Los resultados de esta investigación coinciden con lo señalado por Ramos (2021), quien destaca la buena aceptación y el conocimiento sobre las billeteras electrónicas, especialmente

por el avance de la tecnología y el acceso que brindan a las zonas rurales y urbanas. Sin embargo, como menciona Ivanov et al. (2023), el simple acceso digital no garantiza la disponibilidad total de servicios financieros; es fundamental que se combinen con capacitaciones en educación financiera. La falta de estos cursos en La Joya provoca desconfianza y percibidas complicaciones en el uso de billeteras electrónicas, como lo evidencian las respuestas de dos entrevistadas que necesitan la ayuda de sus hijos para utilizarlas (Widayani et al., 2022).

#### ***4.1.2. Barreras de oferta en la inclusión financiera***

Las barreras de oferta relacionadas con sesgos de género se analizaron a partir de entrevistas a 10 profesionales del sector financiero (asesores de crédito y jefes) que laboran en distintas entidades financieras en el distrito de La Joya. La mayoría de ellos cuenta con entre 5 y 10 años de experiencia, y al menos 2 años trabajando en esta zona. Estas entrevistas permitieron identificar elementos estructurales, normativos y operativos del sistema financiero que pueden limitar la inclusión de mujeres.

##### *4.1.2.1. Políticas internas y requisitos para el acceso*

Las políticas internas de las entidades financieras incluyen requisitos estandarizados para acceder a productos crediticios, como la presentación de documentos personales, comprobantes de domicilio y la evaluación de bienes. Aunque estos requisitos se aplican por igual a hombres y mujeres, su impacto no es neutral. La falta de educación financiera y el desconocimiento de términos técnicos, como tasas de interés o garantías, dificultan que muchas mujeres comprendan plenamente los productos ofrecidos (Ivanov et al., 2023; Ramos, 2021).

Históricamente, algunas mujeres enfrentaron restricciones para acceder a créditos sin la presencia o autorización de sus esposos. Sin embargo, actualmente, según los testimonios recogidos, las instituciones permiten que las mujeres accedan a créditos de manera independiente, lo que representa un avance en su autonomía financiera:

“Existe la facilidad de sacar un préstamo sin necesidad de sus esposos, ya que antes muchas mujeres se quejaban de que no les daban préstamo si su esposo no venía a firmar con ellas...” (Noelia, Entrevista Asesores).

No obstante, ninguna de las entidades entrevistadas reportó tener metas institucionales específicas para captar a clientas mujeres, ni estrategias de marketing o segmentación por género, a pesar de que varios asesores reconocen que las mujeres suelen tener mejor

comportamiento de pago (Bauer & Chavis, 2017; CGAP, 2020). Esta ausencia de enfoque diferencial limita el potencial de inclusión.

Entre los temas más mencionados, sobre los cuales reconocen la falta de esfuerzos en conjunto, son:

#### **4.1.2.1.1. Educación financiera desde las entidades**

La mayoría de las entidades ofrece información financiera a través de sus asesores. Sin embargo, solo 4 de los 10 entrevistados afirmaron brindar orientación personalizada sobre productos financieros, y 3 mencionaron programas de capacitación organizados desde el corporativo (en colegios o de forma virtual). Los otros 3 asesores admitieron no brindar ningún tipo de educación financiera a sus clientes, lo que revela una falta de sistematicidad y compromiso en este aspecto.

“En los 7 años que he estado aquí no se ha dado ninguna charla financiera... Doy charlas a mis clientes que están en mi entorno.” (Daisy, Entrevista Asesores).

Este contraste con los testimonios de las mujeres entrevistadas, quienes no mencionaron a los asesores como fuente de aprendizaje financiero, sugiere que la educación brindada no es percibida como útil o significativa. Esto coincide con los hallazgos de Roy y Patro (2022), quienes señalan que la exclusión financiera también se manifiesta en la falta de programas efectivos de formación dirigidos a mujeres, especialmente en zonas rurales.

#### **4.1.2.1.2. Limitaciones tecnológicas**

Si bien las tecnologías digitales como las billeteras electrónicas han incrementado el acceso financiero, la brecha digital sigue siendo una barrera importante, especialmente para mujeres de mayor edad o con menor nivel educativo. La falta de acceso a internet, dispositivos móviles o habilidades digitales afecta más a este grupo poblacional, como lo señalaron varios asesores:

“Las nuevas generaciones tienen más capacidad para ver temas digitales, pero si la generación es antiguíta... tienen una tara con eso, ya sea hombre o mujer”. (Jeyson, Entrevista Asesores).

Estudios como los de Carballo (2021) y Aldasoro (2020) destacan que las innovaciones tecnológicas han contribuido a reducir brechas de género en el acceso financiero. Sin embargo, estos avances no son suficientes si no van acompañados de asistencia técnica y

acompañamiento personalizado. En La Joya, algunas entidades compensan esta brecha ayudando directamente a las clientas con procesos digitales:

“Hemos implementado lo que son las firmas electrónicas. Si la persona no tiene un teléfono, podemos hacerlo a través del nuestro. Esto ayuda a las personas de zonas rurales a poder obtener su dinero.” (Noelia, Entrevista Asesores).

#### 4.1.2.2. *Limitaciones de acceso financiero por infraestructura*

En el contexto financiero actual, tanto las entidades como los usuarios perciben una mayor accesibilidad a productos crediticios, gracias a procesos más ágiles y criterios de evaluación más flexibles. Esta evolución ha contribuido a la eliminación progresiva de barreras que anteriormente limitaban el acceso de las mujeres al sistema financiero formal, afectando su capacidad para ahorrar, invertir y administrar sus finanzas. No obstante, persisten limitaciones vinculadas a la infraestructura, especialmente en zonas rurales o alejadas, como algunas áreas del distrito de La Joya.

Aunque las instituciones financieras reconocen la ausencia de oficinas físicas en sectores periféricos del distrito, han desarrollado estrategias para mitigar este obstáculo. Por ejemplo, 6 de los 10 asesores entrevistados señalaron que sus entidades envían personal capacitado para realizar visitas domiciliarias en motocicleta u otros medios, con el fin de brindar asesoría financiera tanto a clientes nuevos como recurrentes. Además, mencionaron el uso de aplicativos móviles para realizar evaluaciones crediticias y firmas digitales directamente en campo, lo que permite cerrar operaciones sin necesidad de acudir a una agencia (3 de 10 asesores).

En contraste, 3 de los entrevistados indicaron que, en sus instituciones, los clientes aún deben acudir físicamente a las oficinas para completar procesos financieros, lo cual podría representar una barrera en zonas con deficiente conectividad vial o escasa disponibilidad de transporte. Como se observa en los Anexos - Tabla 39.

Las estrategias de acercamiento aplicadas por las entidades financieras no están diseñadas con un enfoque de género específico; sin embargo, benefician tanto a hombres como a mujeres. Para extender su alcance, estas instituciones también emplean medios de comunicación como volantes, mensajes radiales y campañas promocionales directas en comunidades alejadas:

“Nosotros lo que hacemos es tener una campaña de promoción, trabajamos con los grupos de los sitios más alejados y entregamos los volantes y la información. A veces utilizamos la radio, pero mayormente es de boca a boca”. (Alex, Entrevista Asesores).

Pese a estas limitaciones, la infraestructura no constituye una barrera significativa para la inclusión financiera en el distrito, debido al compromiso institucional por ampliar su cobertura territorial mediante canales no tradicionales y personal itinerante. Esta práctica está alineada con lo señalado por Delgado et al. (2020), quienes afirman que la implementación de servicios móviles y modelos de atención descentralizados facilita el acceso al crédito en zonas rurales, fortaleciendo la inclusión financiera de grupos históricamente excluidos.

#### *4.1.2.3. Productos y beneficios financieros según género*

##### *4.1.2.3.1. Productos especializados para mujeres*

A diciembre de 2023, cinco de las seis entidades financieras registradas en la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) con presencia en el distrito de La Joya ofrecían productos financieros dirigidos exclusivamente a mujeres. Con el lanzamiento, en 2024, del producto "Mujer Emprendedora" por parte de Caja Los Andes, todas las instituciones financieras locales cuentan actualmente con al menos una línea crediticia especializada para mujeres, como se observa en los Anexos – Tabla 24, estos productos incluyen propuestas como "Microempresa Crédito Mujer", "Emprende Mujer" y "Supérate Mujer", diseñados para promover la independencia económica y el empoderamiento financiero de mujeres con actividad económica propia. Aunque algunos productos, como los créditos solidarios, nacieron con un enfoque exclusivo para mujeres, con el tiempo se han ampliado para incluir también a hombres.

“Sí tenemos un producto que les brindamos a las mujeres emprendedoras, independientes con sus propios ingresos que no dependen de los esposos, lo cual también ayuda bastante para que ellas salgan adelante. [...] Les damos también campañas, ayudamos a emprender más a sus negocios, sus emprendimientos.”  
(Noelia, Entrevista Asesores)

El acceso de las mujeres al sistema financiero ha mejorado significativamente, no solo por la ampliación de la oferta, sino también por el interés creciente de las mujeres en aprender, emprender y cumplir con sus obligaciones crediticias.

“Las mujeres, al no haber tenido un acceso tan fácil, cuidan más el préstamo que se les da. Probablemente ese sea uno de los motivos, pero conforme las mujeres van evolucionando y teniendo más importancia en el sistema, pueden acceder ya más fácilmente a ofertas.” (Jeyson, Entrevista Asesores)

#### **4.1.2.3.2. Beneficios financieros para mujeres**

En cuanto a los beneficios financieros, como tasas preferenciales o condiciones más flexibles, estos no se determinan por el género, sino por indicadores técnicos.

"El criterio de patrimonio, capacidad de pago, experiencia crediticia con bancos similares o de igual interés, que tengan una buena calificación y paguen bien el sistema. Sean mujeres u hombres, se les pide que siempre estén al día en los pagos y productos que brindamos." (Roxana, Entrevista Asesores)

No obstante, los productos dirigidos exclusivamente a mujeres sí contemplan ciertos beneficios diferenciados. Uno de los más relevantes es la exoneración del requisito de firma del cónyuge, común en créditos tradicionales. Este cambio facilita el acceso de mujeres casadas a financiamientos sin depender legalmente de la autorización de su pareja. Tal excepción no se aplica en productos dirigidos a varones. Como se observa en los Anexos – Tabla 25.

Si bien la existencia de productos exclusivos para mujeres representa un avance hacia una mayor inclusión financiera, aún persisten limitaciones importantes. Por ejemplo, muchos de estos productos están disponibles únicamente para mujeres que cuentan con un negocio propio, lo cual excluye a aquellas que realizan actividades informales, tienen ingresos irregulares o se dedican a labores domésticas no remuneradas. Además, los montos de crédito disponibles suelen estar limitados, como ocurre con el producto “Mujer”, que establece un tope máximo de S/ 10,000, lo que puede restringir oportunidades de inversión o expansión de negocio.

Esta situación confirma lo señalado por Trivelli y Mendoza (2020), quienes advierten que, pese a los esfuerzos por promover la equidad, las mujeres continúan enfrentando restricciones en el acceso a servicios financieros: menor calidad de productos, condiciones más limitadas y menores montos otorgados en comparación con los varones.

#### **4.1.2.4. Percepción financiera según género**

El análisis de las percepciones financieras según género revela una opinión generalizada entre los asesores financieros entrevistados: las mujeres muestran una mayor

responsabilidad y organización en la gestión de sus pagos en comparación con los hombres. Esta conducta se relaciona con el rol que desempeñan dentro del hogar, donde asumen con frecuencia la administración del presupuesto familiar, lo que se traduce en menores niveles de morosidad.

Diversos estudios respaldan esta percepción. Cosacov (2022) sostiene que las mujeres tienden a evitar endeudamientos formales, prefiriendo préstamos entre familiares o conocidos, debido a su sentido de responsabilidad. No obstante, Auricchio et al. (2022) ofrecen una visión matizada: aunque las mujeres presentan tasas de endeudamiento más elevadas, también enfrentan mayores dificultades de pago debido a sus ingresos más bajos, lo que, según estos autores, podría evidenciar un menor nivel de educación financiera en comparación con los hombres.

Los testimonios de los asesores financieros en La Joya refuerzan la percepción positiva hacia las mujeres:

“Las mujeres son más responsables y organizadas con sus pagos. Tienen mejor calidad de pago que los varones; la mujer es mucho más puntual que el hombre.”  
(Jhoany, Entrevista Asesores)

“En mi experiencia, he visto muchos casos de mujeres, pero creo que son más responsables. Son mejores pagadoras.” (Noelia, Entrevista Asesores)

“Mayormente serían las mujeres que los varones, pero ahorita, en la actualidad, ya todos ya son un poco morosos.” (Mónica, Entrevista Asesores)

“Las mujeres son más preocupadas, más interesadas, más responsables. [...] En términos generales, la mujer es mejor pagadora.” (Roxana, Entrevista Asesores)

Siete de los diez asesores entrevistados coincidieron en señalar que las mujeres, además de presentar menores niveles de mora, son más conscientes de sus responsabilidades financieras y más proactivas en el cumplimiento de sus obligaciones. Esta percepción ha influido en el diseño de productos financieros específicos para mujeres, que incluyen estrategias como créditos escalonados, campañas de educación financiera y beneficios adaptados a su perfil crediticio.

En algunos casos, incluso se reconoce el rol de las mujeres como factor de garantía implícito dentro del grupo familiar:

“Cuando damos crédito grande [a varones], es importante ubicar su cónyuge, porque por ese lado podemos comprometer a la mujer a pagar.” (Jeyson, Entrevista Asesores)

En conclusión, las mujeres no solo acceden con mayor frecuencia a productos financieros diseñados para ellas, sino que además evidencian un comportamiento financiero más estable y comprometido. Esta combinación de factores contribuye a su progresiva inclusión en el sistema financiero, consolidando su papel como sujetos activos de crédito y como agentes de cambio económico en sus familias y comunidades.

#### 4.1.2.5. *Marketing Financiero*

El análisis de las estrategias de marketing de las entidades financieras revela que, en su mayoría, no se segmentan las campañas por género. Estas utilizan canales tradicionales como televisión, radio, redes sociales, periódicos y llamadas telefónicas. Sin embargo, algunas entidades han implementado métodos innovadores al llevar sus estrategias al terreno, visitando emprendimientos o zonas laborales específicas para captar a un público femenino de manera más focalizada. A pesar de que ninguna de las instituciones segmenta explícitamente sus estrategias de marketing por género, 7 de los 10 asesores entrevistados coinciden en que las redes sociales son los canales más efectivos para llegar a los clientes, mientras que 2 de ellos mencionan el uso de merchandising en ferias como una estrategia útil, y 5 siguen considerando que los medios tradicionales, como volantes y folletos, continúan siendo efectivos.

“Captamos mujeres en los mercados, en cada visita de familia donde conoces a la esposa y allí le ofrecemos [productos]. [...] En el mercado veo muchas mujeres que necesitan y allí podemos ofrecer.” (Roxana, Entrevista Asesores)

“Las señoras paran más en el mercado, en el negocio; ahí las podemos encontrar. Por ejemplo, aquí hay una feria llamada la sabatina con muchas mujeres vendiendo.” (Diego, Entrevista Asesores)

Las estrategias de marketing, en general, no se distinguen por género, pero sí reflejan un enfoque proactivo y personalizado, particularmente en zonas rurales y áreas de comercio local. La promoción digital sigue siendo la más utilizada, seguida de campañas presenciales:

“Se promocionan por Facebook, estados de WhatsApp y promoción física durante campañas de Navidad.” (Mónica, Entrevista Asesores)

“Mediante propagandas y anuncios por redes sociales [...]. En zonas rurales, enviamos personal en moto o combis.” (Roxana, Entrevista Asesores)

A pesar de estos avances en la segmentación geográfica y el uso de canales digitales, persiste una necesidad de mayor intervención en las zonas rurales. En particular, las mujeres en estas áreas aún no reciben la orientación adecuada sobre los productos financieros disponibles. En este sentido, Ramos (2021) destaca que, en Perú, se ha logrado un avance en la inclusión financiera gracias a la implementación de aplicaciones móviles y canales publicitarios accesibles, lo que ha permitido un acceso más equitativo a los servicios financieros, sin distinción de género.

En conclusión, aunque las estrategias de marketing financiero han logrado adaptarse a nuevas tecnologías y enfoques territoriales, aún se requiere un mayor esfuerzo para garantizar un acceso equitativo y adecuado a la información, especialmente en las zonas rurales. Es crucial que las entidades financieras mejoren su orientación hacia las mujeres en estas áreas, no solo para aumentar su inclusión, sino también para empoderar económicamente.

## **4.2. Inclusión financiera**

La investigación ha intentado incluir en el análisis los tres ejes que propone la inclusión financiera, sin embargo, este apartado concentra y muestra información más acotada respecto a cada uno de dichos ejes:

### ***4.2.1. Acceso al Sistema financiero***

El análisis del acceso al sistema financiero en mujeres del distrito de La Joya abarcó dos aspectos principales: el acceso a préstamos y a tarjetas de crédito. En cuanto a los préstamos, los resultados evidencian un panorama mayormente positivo.

- **Cercanía:** Un total de 17 de las 22 mujeres entrevistadas señalaron contar con alguna entidad financiera —ya sea bancos, cajas o agentes— cerca de sus hogares o centros de trabajo, lo que facilita el acceso físico a los servicios financieros.
- **Acceso a productos financieros:** El 91% de las participantes (20 de 22 mujeres) manifestó haber accedido, en algún momento, a un préstamo, ya sea de manera formal o informal.
- **Dificultades:** A pesar de la alta tasa de acceso, 15 de las 22 mujeres afirmaron no haber enfrentado dificultades significativas al momento de solicitar un

préstamo. Sin embargo, 6 de ellas mencionaron que los requisitos exigidos por las entidades financieras —como la presentación de documentos, avales o historial crediticio— representaron un obstáculo importante. (Como se observa en los Anexos – Tabla 13.

- Garantías y destino del crédito: Las mujeres que contaban con avales sólidos, como títulos de propiedad o vehículos, lograron acceder a montos más elevados de crédito, llegando incluso hasta S/70,000. Estos préstamos fueron utilizados principalmente para la construcción de viviendas (5 de 22) o para iniciar negocios propios (9 de 22), evidenciando un uso productivo del crédito.

“Sí, cuando empecé a trabajar fue muy difícil sacar los créditos.” (Lisbeth)

“Sí, he sacado préstamo, primero para terceros y después para mí.” (Anahí)

Estos hallazgos coinciden con lo señalado por Escobar y Hernández (2022), quienes destacan la relevancia de las garantías patrimoniales en el acceso al crédito en contextos rurales. No obstante, difieren de Miled (2023), quien sugiere que, en zonas rurales, los préstamos se destinan principalmente al emprendimiento, sin considerar otras finalidades como la mejora de vivienda, evidenciada en este estudio.

El análisis del acceso al sistema financiero en mujeres de La Joya abarcó dos aspectos: acceso a préstamos y tarjetas de crédito.

#### 4.2.1.1. *Acceso a préstamos*

- Cercanía: 17 de 22 mujeres reportaron tener bancos, cajas o agentes financieros cercanos a sus hogares o trabajos.
- Acceso a productos financieros: 20 de 22 mujeres el 91% de las entrevistadas tuvo o tiene al menos un préstamo.
- Dificultades: 15 de 22 mujeres indicaron no encontrar obstáculos para obtener un préstamo, aunque 6 mencionaron los requisitos como un impedimento. (Como se observa en los Anexos – Tabla 13.
- Garantías y destino del crédito: Las mujeres con avales sólidos, como títulos de propiedad, accedieron a mayores montos de crédito (hasta S/70,000), usados principalmente para construcción de viviendas (5 de 22) o iniciar negocios (9 de 22).

“Sí, cuando empecé a trabajar fue muy dificultoso sacar los créditos”. (Lisbeth)

“Si, he sacado préstamo, primero para terceros y después para mí”. (Anahí)

Este hallazgo coincide con Escobar y Hernández (2022), que destacan la importancia de las garantías en el acceso al crédito. Sin embargo, difiere de Miled (2023), quien asocia los préstamos en áreas rurales principalmente al inicio de negocios.

#### *4.2.1.2. Acceso a tarjetas de crédito*

En cuanto al acceso a tarjetas de crédito, se identificó una presencia más limitada en comparación con los préstamos. Solo 6 de las 22 mujeres entrevistadas afirmaron poseer actualmente una tarjeta de crédito, lo que representa una minoría. No obstante, el 55% (12 de 22) señaló haber recibido ofertas de este producto financiero, principalmente por parte de entidades bancarias o en campañas promocionales.

Percepción negativa: La baja adopción se asocia a percepciones negativas o temores relacionados con el uso de este instrumento. Algunas mujeres manifestaron desconfianza hacia las tarjetas de crédito, temor al sobreendeudamiento o simplemente desinterés. Estas actitudes reflejan una brecha en la educación financiera y en la comprensión de los beneficios y riesgos asociados a este tipo de producto.

Confusión conceptual: Asimismo, se identificó confusión entre los conceptos de tarjeta de débito y crédito: cinco mujeres admitieron haberlas confundido inicialmente, hasta recibir una explicación adecuada por parte de asesores financieros o familiares.

Estos hallazgos sugieren que, si bien las tarjetas de crédito están disponibles y son ofrecidas activamente, persisten barreras de carácter informativo y cultural que limitan su adopción entre las mujeres de La Joya, especialmente en contextos rurales.

#### *4.2.2. Uso de cuentas*

El análisis sobre el uso de productos financieros por parte de las mujeres en La Joya abarca las cuentas financieras, cuentas de ahorro y tarjetas de crédito, resaltando patrones de uso, barreras y percepciones asociadas.

##### *4.2.2.1. Uso de cuentas financieras y aplicaciones*

El uso de billeteras electrónicas como *Yape*, *Plin* y aplicativos móviles bancarios es cada vez más frecuente. El 77% de las entrevistadas (17 de 22 mujeres) manifestó utilizarlas,

principalmente para actividades vinculadas a sus negocios, envío o recepción de dinero, y para evitar el manejo de efectivo.

Ramos (2021) sostiene que las aplicaciones móviles fortalecen la autonomía financiera de las mujeres, en especial para la administración de pequeños emprendimientos. No obstante, Giachero y Emiliani (2021) advierten que, en zonas rurales, persiste cierta desconfianza hacia estas plataformas, lo que reduce su uso. En contraste, los hallazgos de este estudio muestran una tendencia positiva hacia su adopción: solo 5 mujeres manifestaron no utilizarlas, principalmente por desconfianza o desconocimiento.

#### 4.2.2.2. *Cuentas de ahorro*

Las cuentas de ahorro son valoradas por las entrevistadas por razones de seguridad y control de gastos, como se observa en los Anexos – Tabla 34. Sin embargo, un 41% prefiere guardar efectivo en casa, debido a la desconfianza en los bancos, los bajos intereses percibidos y experiencias negativas previas, tal como se observa en Anexos – Tabla 35.

Una de las entrevistadas expresó:

“Me gusta ahorrar a la mano; es decir, tener el dinero de fácil acceso para pagar todas estas cosas y no tenerlo en el banco”. (Benedicta)

Este comportamiento se alinea con estudios como los de Giachero y Emiliani (2021) y Saavedra et al. (2020), quienes señalan que las mujeres rurales tienden a desconfiar de las entidades financieras debido a experiencias adversas y a una limitada oferta adaptada a sus contextos. Esto se refleja en las respuestas de las nueve mujeres entrevistadas que actualmente no poseen una cuenta de ahorro.

#### 4.2.2.3. *Tarjetas de crédito*

El uso de tarjetas de crédito es reducido entre las mujeres entrevistadas: solo el 27% (6 de 22) cuenta con una. Muchas expresaron desconfianza hacia este producto, debido a cobros excesivos, errores de facturación y el temor a sobreendeudarse, en concordancia con lo señalado por Cosacov (2022).

Además, se evidenció un conocimiento limitado respecto a este producto. Algunas mujeres confundieron tarjetas de crédito con las de débito y desconocían beneficios clave como la construcción del historial crediticio o el acceso a líneas de financiamiento, como se observa

en los Anexos – Tabla 36. Si bien reconocen su utilidad en casos de emergencia o promociones, su uso regular es evitado por temor al endeudamiento.

Estos hallazgos reflejan una brecha en educación financiera, lo que refuerza la necesidad de programas informativos enfocados en explicar de forma clara y accesible los beneficios y riesgos asociados a las tarjetas de crédito.

#### **4.2.3. Calidad percibida**

El análisis de la calidad del sistema financiero en el distrito de La Joya se enfoca en la confianza de las usuarias, así como en la percepción sobre la calidad de los productos y servicios financieros ofrecidos. En particular, se examinan los créditos grupales e individuales, y la atención a las necesidades específicas de las mujeres.

##### **4.2.3.1. Confianza en el sistema financiero**

**Créditos grupales:** Las opiniones respecto a esta modalidad son mixtas. Si bien una de las entrevistadas resaltó la confianza mutua y la garantía solidaria como ventajas del crédito grupal, otras manifestaron experiencias negativas, debido al incumplimiento de pago por parte de otras integrantes del grupo, lo cual afectó su propio historial crediticio:

“No, ya no quise sacar con señoras, porque yo dije, yo prefiero ir a sacar personalmente, me garantizo sola, y me hago mi camino solita, pues. Porque otros te fallan”. (Benedicta)

**Créditos individuales:** Ocho mujeres señalaron experiencias desfavorables con este tipo de producto financiero, citando altas tasas de interés, restricciones para cancelaciones anticipadas y dificultades en los requisitos de acceso, como se observa en los Anexos – Tabla 37. A pesar de ello, 12 de las 22 entrevistadas valoran la tranquilidad, formalidad y eficiencia que brinda el sistema financiero.

Galiani et al. (2022) sostienen que la confianza en el sistema financiero se construye a partir de experiencias positivas, prácticas éticas y la percepción de estabilidad institucional. En concordancia, los resultados muestran que el 55% de las mujeres encuestadas ha tenido experiencias satisfactorias, mientras que un 36% ha reportado situaciones negativas.

En general, las mujeres entrevistadas reconocen que el sistema financiero cumple una función relevante en el acceso a créditos para negocios y emergencias. Sin embargo, también identifican deficiencias en la agilidad de los trámites, la claridad en la información brindada y la calidad del servicio al cliente.

## CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones

La inclusión financiera es un elemento clave para la reducción de la pobreza y la mejora de la calidad de vida. En particular, atender las barreras específicas que enfrentan las mujeres es fundamental para promover su autonomía económica, lo que a su vez fortalece su capacidad para enfrentar crisis, apoyar a sus familias y desarrollar sus propios negocios.

Desde el enfoque de la demanda, se concluye lo siguiente:

- Acceso limitado a empleos con salarios dignos: Esta situación restringe la capacidad de ahorro de las mujeres y dificulta su acceso a servicios financieros formales.
- Falta de educación formal y financiera: La escasa formación educativa y financiera genera confusión sobre las características de los productos financieros, lo que limita la toma de decisiones informadas.
- Barreras tecnológicas, roles de género tradicionales y baja alfabetización financiera: Estos factores afectan la percepción de competencia financiera de las mujeres y su disposición para interactuar con el sistema financiero.
- Cargas domésticas: Aunque las responsabilidades del hogar consumen tiempo, no constituyen una barrera directa para acceder a productos financieros. Por el contrario, muchas veces impulsan el emprendimiento y la superación personal. Sin embargo, representan una carga adicional que recae de forma desproporcionada sobre las mujeres.
- La educación financiera con enfoque de género es fundamental. Se requiere una oferta formativa que considere las necesidades específicas de las mujeres, especialmente en zonas rurales, para fortalecer su capacidad de decisión, fomentar el ahorro y reducir el endeudamiento riesgoso.

#### *5.1.1. Desde el enfoque de la oferta, concluimos en los siguiente*

- No existen barreras explícitas de género en las políticas institucionales, pero persisten desafíos estructurales que limitan la inclusión financiera de las mujeres, especialmente en contextos rurales como La Joya.
- Las percepciones de género no influyen de forma directa en las decisiones crediticias, y se ofrecen productos adaptados a ciertas necesidades específicas. Sin embargo, estas adaptaciones son limitadas y no forman parte de una estrategia integral con enfoque de género.

- Las entidades financieras no muestran un interés sistemático en brindar educación financiera a sus clientes, y menos aún a un público femenino específico, a pesar de las brechas identificadas en conocimientos y habilidades financieras.
- No se observa una estrategia de marketing clara orientada a captar mayor público femenino, aun cuando se reconoce empíricamente que las mujeres presentan mayores niveles de cumplimiento en sus obligaciones crediticias.
- Los productos financieros siguen requiriendo garantías tradicionales, como bienes patrimoniales o avales, lo que representa un obstáculo para muchas mujeres que no cuentan con propiedades a su nombre o redes de apoyo financiero formal.
- La oferta digital ha crecido, especialmente en el uso de billeteras electrónicas, pero no está acompañada por una estrategia inclusiva que considere las limitaciones tecnológicas o educativas de algunas mujeres, generando así una nueva brecha digital.
- La falta de articulación entre entidades financieras, instituciones públicas y organizaciones sociales impide generar programas de inclusión financiera sostenibles y con impacto real en la autonomía económica de las mujeres.

### ***5.1.2. Desde el enfoque de la inclusión financiera, concluimos en los siguiente***

Desde el enfoque de la inclusión financiera —que comprende el acceso, uso y calidad del sistema financiero— se identificaron hallazgos clave que permiten comprender las barreras y oportunidades que enfrentan las mujeres del distrito de La Joya:

#### **- Acceso:**

El acceso físico a agencias bancarias o financieras no representa una barrera significativa, dado que muchas mujeres prefieren utilizar canales digitales como aplicaciones móviles y billeteras electrónicas. Sin embargo, algunas usuarias aún enfrentan limitaciones por falta de conocimiento o confianza en el uso de estas herramientas, lo que resalta la importancia de acompañar la digitalización con formación adecuada.

#### **- Uso:**

Se evidencia una relación directa entre el conocimiento financiero y la participación activa de las mujeres en el sistema financiero. Aunque muchas de ellas han adquirido conocimientos de forma empírica o autodidacta, persiste la necesidad de implementar programas estructurados de educación financiera que refuercen sus capacidades para

tomar decisiones informadas, gestionar sus finanzas y utilizar productos financieros de manera eficiente.

- **Calidad:**

Las percepciones sobre la calidad del sistema financiero son mixtas. Muchas mujeres expresan desconfianza e insatisfacción hacia productos como las cuentas de ahorro, tarjetas de crédito y billeteras electrónicas, principalmente por el desconocimiento de sus beneficios y el temor a fraudes o cobros indebidos. Además, la existencia de altas tasas de interés, exigencias documentarias y restricciones en los servicios ofrecidos genera barreras adicionales que limitan su acceso y permanencia en el sistema financiero.

El acceso al sistema financiero y la percepción de su calidad continúan siendo obstáculos relevantes para algunas mujeres. Factores como los elevados intereses, los requisitos documentarios excesivos y la falta de flexibilidad en los productos financieros limitan su inclusión efectiva.

A pesar de las dificultades señaladas, se observa una tendencia positiva en el empoderamiento financiero de las mujeres. Su mayor participación en actividades económicas, el interés por emprender y su disposición al aprendizaje demuestran avances importantes respecto a décadas anteriores. Este cambio de actitud se traduce en una mayor demanda de servicios financieros que respondan a sus necesidades y expectativas.

Estos hallazgos destacan la importancia de fortalecer la educación financiera con enfoque de género, así como de flexibilizar y adecuar los servicios financieros a las realidades de las mujeres rurales. Promover una inclusión financiera efectiva requiere no solo facilitar el acceso, sino también garantizar el uso seguro y confiable de productos financieros que contribuyan al desarrollo económico y al empoderamiento de las mujeres en La Joya.

## **5.2. Recomendaciones**

Como resultado de esta investigación, que permitió analizar en profundidad la interacción de las mujeres con el sistema financiero en el distrito de La Joya, se proponen a continuación una serie de medidas orientadas a mejorar los niveles de inclusión financiera en esta localidad. Estas recomendaciones están dirigidas a los principales actores involucrados, tanto del ámbito público como del sector privado, los cuales, si bien han implementado acciones en esta materia, aún presentan oportunidades sustanciales de mejora:

- **Educación financiera con enfoque de género:**  
El Ministerio de Educación, en coordinación con la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, debe liderar la implementación de programas de educación financiera accesibles para mujeres y hombres, tanto en instituciones educativas como en comunidades locales. Estos programas deben ser inclusivos y estar adaptados a las necesidades diferenciadas por género, abordando temáticas clave como el manejo del dinero, el ahorro, la inversión y la gestión del riesgo financiero. Es fundamental que el contenido sea contextualizado y sensible a las realidades sociales, económicas y culturales de las mujeres, especialmente en zonas rurales.
  
- **Promoción de la equidad en el ámbito laboral y educativo:**  
El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, en coordinación con el Ministerio de Educación, debe desarrollar y fortalecer políticas que impulsen la equidad de género en los ámbitos laboral y educativo. Asimismo, se recomienda establecer incentivos para aquellas empresas que promuevan la empleabilidad femenina, considerando las particularidades de las mujeres, tales como la necesidad de horarios flexibles y condiciones laborales que faciliten la conciliación entre el trabajo y la vida familiar.
  
- **Promoción de la educación financiera mediante tecnología y redes sociales:**  
El Ministerio de Economía y Finanzas, en coordinación con la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, y en alianza con entidades financieras y plataformas digitales, debe impulsar el desarrollo de programas de educación financiera gratuitos y accesibles. Estos deben aprovechar el uso de tecnologías y contenidos multimedia adaptados a diversos niveles educativos, promoviendo su difusión a través de las principales redes sociales para alcanzar a un público más amplio, especialmente en zonas rurales y periurbanas.
  
- **Formación de servidores públicos con enfoque de género:**  
La Escuela Nacional de Administración Pública, en colaboración con universidades públicas y privadas, debe diseñar e implementar cursos en línea masivos y abiertos (MOOC), orientados a la capacitación de funcionarios públicos. Estos cursos deben asegurar la incorporación del enfoque de género en la formulación, implementación y evaluación de políticas públicas, promoviendo así una gestión pública más inclusiva y equitativa.

- **Supervisión del cumplimiento de políticas de inclusión financiera:**  
La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP debe fortalecer sus acciones de supervisión, información y sensibilización para asegurar que las entidades financieras implementen de forma efectiva las políticas de inclusión financiera aprobadas por los organismos reguladores. Esto incluye la eliminación de barreras de acceso relacionadas con el género y la promoción de productos financieros adaptados a las necesidades específicas de mujeres y hombres.
- **Reconocimiento a iniciativas del sector privado:**  
El Gobierno del Perú debe establecer mecanismos de reconocimiento público y certificación para aquellas empresas del sector privado que desarrollen e implementen iniciativas exitosas en favor de la inclusión financiera. Estos incentivos pueden fomentar la colaboración intersectorial y motivar a más instituciones a adoptar buenas prácticas que contribuyan al acceso equitativo a servicios financieros por parte de las mujeres.
- **Mejora de la atención en programas sociales con enfoque en usuarias:**  
El Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social debe reforzar sus políticas internas para garantizar una atención adecuada y diferenciada a las mujeres usuarias de programas sociales, especialmente aquellos que incluyen transferencias monetarias condicionadas. Es fundamental asegurar que estos programas consideren las necesidades específicas de las mujeres y contribuyan a su autonomía económica y empoderamiento financiero.
- **Fortalecimiento de la información estadística a nivel distrital con enfoque de género:**  
El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), en coordinación con los gobiernos regionales y locales, debe impulsar la recolección y sistematización de datos estadísticos desagregados por sexo a nivel distrital. Esta información es fundamental para diseñar políticas públicas más efectivas y contextualizadas, especialmente en zonas rurales como La Joya, donde la falta de datos actualizados y específicos sobre mujeres limita el diagnóstico adecuado de sus necesidades y el seguimiento de los avances en inclusión financiera y empoderamiento económico.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abad, J. (2021). *Determinantes del uso de los servicios financieros dentro del sistema financiero formal en la región Piura para el año 2018*. Universidad Nacional de Piura.
- Aldasoro, B. (2020). *Mejores prácticas sobre iniciativas para promover la inclusión financiera de receptores de remesas en el ámbito rural*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/5103073f-5235-4c14-aa19-f53c29817796/content>
- Alvarez, N., Braiz, C., Pizzán, S., & Villafuerte, A. (2022). Financial literacy and credit card indebtedness of credit card customers of Plaza Vea – Perú. *Sapienza*, 3(1), 830-842. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.256>
- Arbulú, F., & Heras, S. (2019). *Género e Inclusión Financiera*. Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras privadas de Fondo de Pensiones (SBS).
- Aristei, D., & Gallo, M. (2021). Are female-led firms disadvantaged in accessing bank credit? Evidence from transition economies. *International Journal of Emerging Markets*, 17(6), 1484-1521. <https://doi.org/10.1108/IJOEM-03-2020-0286>
- Arteaga, B., & Alvarado, F. (2022). Incidencia de la educación financiera en los comerciantes del centro de transferencia comercial mayorista Puerto Seco. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2(6), 4178-4200. [https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i2.2156](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2156)
- Atkinson, A., & Messy, F. (2013). Promoting financial inclusion through financial education: OECD/INFE evidence, policies and practice. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/5k3xz6m88smp-en>
- Aurazo, J., & Vega, M. (2021). Why people use digital payments: Evidence from micro data in Peru. *Latin American Journal of Central Banking*, 2(4), e100044. <https://doi.org/10.1016/j.latcb.2021.100044>
- Auricchio, B., Lara, E., Mejía, D., Remicio, P., & Valdez, M. (2022). *Capacidades financieras de las mujeres. Brechas de género en las encuestas de capacidades financieras de CAF: Brasil, Colombia, Ecuador y Perú*. CAF. [https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1875/Capacidades%20financiera s%20de%20las%20mujeres.%20Brechas%20de%20g%c3%a9nero%20en%20las%20](https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1875/Capacidades%20financiera%20de%20las%20mujeres.%20Brechas%20de%20g%C3%A9nero%20en%20las%20)

encuestas%20de%20capacidades%20financieras%20de%20CAF\_Brasil%2c%20Colombia%2c%20Ecuador%20y%20Per%c3%ba.pdf?

- Azar, K., Lara, E., & Mejía, D. (2018). *Inclusión Financiera de las mujeres en América Latina. Situación actual y recomendaciones de política*. Banco de Desarrollo de América Latina CAF. <https://scioteca.caf.com/handle/123456789/1162>
- Banco Central de Reserva del Perú. (2021). *Mapa de inclusión financiera*. <https://www.bcrp.gob.pe/estadisticas/inclusion-financiera.html>
- Banco Central de Reserva del Perú. (2023). *Reporte de Estabilidad Financiera*. Biblioteca Nacional del Perú. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/2023/noviembre/ref-noviembre-2023.pdf>
- Banco Mundial. (2008). *¿Finanzas para todos? Políticas y trampas en la expansión del acceso*. Mayol Ediciones S.A. <https://documents1.worldbank.org/curated/en/298851468177537604/pdf/417920PUB0REPL1ance0For0All1Spanish.pdf>
- Banco Mundial. (2022). Global Findex Database 2021: Financial inclusion, digital payments, and resilience in the age of COVID-19. <https://www.worldbank.org/en/publication/globalfindex>
- Barrera, J., Méndez, E., & Parra, S. (2022). Asociación de dependencia de factores determinantes de acceso al crédito "gota a gota" en micro, pequeñas y medianas empresas. *Revista Apuntes*, 49(91), 189-210. <https://doi.org/10.21678/apuntes.91.1408>
- Benavides, M. O., & Gómez-Restrepo, C. (2005). Métodos en investigación cualitativa: triangulación. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(1), 118–124. <https://www.redalyc.org/pdf/806/80628403009.pdf>
- Carballo, I. (2021). Inclusión financiera y empoderamiento de la mujer: una revisión crítica en base a la literatura. *Colección*, 31(1), 141-168. <https://doi.org/10.46553/colec.31.1.2020.p141-168>
- CGAP. (2015). Financial inclusion: Overview. Consultative Group to Assist the Poor. <https://www.cgap.org>
- Charmaz, K. (2006). *Constructing Grounded Theory: A Practical Guide through Qualitative Analysis*. SAGE Publications.
- Chirinos, D., & Moreno, S. (2020). *Préstamos versus bonos, ventajas y desventajas de cada tipo de deuda desde el punto de vista de la empresa*. Lima: Universidad del pacífico.

- Chuco, V. (2022). La brecha de género y salarial en el Perú. *Revista científica Warmi*, 2(1), 79-91. <https://doi.org/10.46363/warmi.v2i1.5>
- Clavo, A. (13 de Marzo de 2021). La inclusión Financiera: Barreras a la oferta y demanda. <https://economica.pe/la-inclusion-financiera-barreras-a-la-oferta-y-demanda/>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2021). *Normas sociales: la barrera invisible de la inclusión financiera de la mujer*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2023). *Balance Preliminar de las Economías de América Latina y el Caribe 2022*. Comisión Económica para América Latina. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/48574-balance-preliminar-economias-america-latina-caribe-2022>
- Córdova, A. (2021). *Determinantes del acceso y uso de la inclusión financiera en el área urbana en países de la comunidad andina*. Universidad de Lima.
- Cosacov, N. (2022). *Deudas, cuidados y vulnerabilidad: el caso de las mujeres de hogares de clase media en la Argentina*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/a959f9e1-6e95-49c2-b0f2-60a2c7dc33fe/content>
- Cozarencu, A., & Szafarz, A. (2023). Financial inclusion in high-income countries: gender gap or poverty trap? En V. Hartarskay, & R. Cull, *Handbook of Microfinance, Financial Inclusion and Development* (págs. 272–296). Editores y colaboradores. <https://doi.org/10.4337/9781789903874.00024>
- De Andrés, P., Gimeno, R., & De Cabo, R. M. (2021). The gender gap in bank credit access. *Journal of Corporate Finance*, 71, 1-18. <https://doi.org/10.1016/j.jcorpfin.2020.101782>
- Defensoría del Pueblo. (2019). *Barreras a la igualdad en la economía formal e informal desde la perspectiva de las mujeres*. Biblioteca Nacional del Perú. <https://www.defensoria.gob.pe/deunavezportodas/wp-content/uploads/2019/11/Barreras-a-la-Igualdad-en-la-Economia-Formal-e-Informal.pdf>
- Delgado-García, K., & Loor-Colamarco, I. (2021). De la digitalización bancaria a la inclusión financiera: un estudio exploratorio desde las microfinanzas. *593 Digital Publisher*, 6(3), 30–43.

- Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., Ansar, S., & Hess, J. (2018). *The Global Findex Database 2017: Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution*. <https://doi.org/10.1596/978-1-4648-1259-0>
- Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., & Ansar, S. (2022). *The Global Findex Database 2021: Financial Inclusion, Digital Payments, and Resilience in the Age of COVID-19*. Washington, DC: World Bank.
- D'Espallier, B., Guérin, I., & Mersland, R. (2011). Women and repayment in microfinance: A global analysis. *World Development*, 39(5), 758–772
- Escobar, M., & Hernández, C. (2022). *Hoja de ruta: inclusión financiera con equidad de género para las mujeres*. Bogotá: SFC.
- FamilySearch. (2024). *Arequipa, Perú - Genealogía*. [https://edge.familysearch.org/es/wiki/Arequipa,\\_Per%C3%BA\\_-\\_Genealog%C3%ADa](https://edge.familysearch.org/es/wiki/Arequipa,_Per%C3%BA_-_Genealog%C3%ADa)
- Fundación WWB Colombia. (2023). *Barreras de inclusión financiera - Mayo 2023*. <https://www.fundacionwwbcolombia.org/>
- Galiani, S., Gertler, P., & Navajas, C. (2022). Trust and Saving in Financial Institutions by the poor. *Journal of Development Economics*, 159, e102981. <https://doi.org/10.1016/j.jdeveco.2022.102981>
- Giachero, P., & Emiliani, A. (2021). Inclusión financiera y empoderamiento de la mujer: análisis, desafíos y propuestas para Argentina en la era digital. En M. d. Argentina, *Ensayos de inclusión financiera* (págs. 101-130). Buenos Aires: Manuel Belgrano Ediciones - Biblioteca Nacional. <https://cdi.mecon.gob.ar/bases/docelec/genero/23.pdf#page=101>
- Gobierno del Perú. (2019). *Política Nacional de Inclusión Financiera*. <https://www.gob.pe/institucion/mef/campa%C3%B1as/242-politica-nacional-de-inclusion-financiera>
- Gobierno del Perú. (2019). *Resolución Viceministerial 005-2019-PCM/DVGT*. Presidencia del Consejo de Ministros. <https://www.gob.pe/>
- Gobierno del Perú. (2021). *Política nacional de inclusión financiera*. Ministerio de Economía y finanzas.
- Grupo Crédito S.A. (2022). *Índice de inclusión financiera de CREDICORP 2022*. IPSOS.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc. Graw Hill Education.

- Hess, S. (2020). *Barreras sistémicas y discriminación en el acceso a financiamiento para la mujer. El caso de la cadena del turismo rural en Sacatepéquez (Guatemala)*. CEPAL. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/45615-barreras-sistemicas-discriminacion-acceso-financiamiento-la-mujer-caso-la-cadena>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2018). *Censos Nacionales 2017: XII de Población, VII de Vivienda y III de Comunidades Indígenas*. <https://censo2017.inei.gob.pe/>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2023). *Perú: Brechas de Género, 2022: Avances hacia la igualdad de mujeres y hombres*. [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1879/1ibro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1879/1ibro.pdf)
- Ivanov, V., Lvova, N., Saksonova, S., & Lyukevich, I. (2023). Digital accessibility in the context of preference for financial services. *St Petersburg University Journal of Economic Studies*, 39(2), 179-197. <https://doi.org/10.21638/spbu05.2023.202>
- Kabeer, N. (2015). *Gender, poverty, and inequality: A brief history of feminist contributions in the field of international development*. *Gender & Development*, 23(2), 189–205. <https://doi.org/10.1080/13552074.2015.1062300>
- Litovtseva, V., Vasilyeva, T., Brychko, M., & Korneyev, M. (2022). Trust in the financial sector: a bibliometric analysis (1967-2020). *АКАДЕМИЧНИЙ ОГЛЯД*, 2(57), 87-97. <https://doi.org/10.32342/2074-5354-2022-2-57-7>
- Machuca, J., Ramos, M., & Cordova, F. (2023). Knowledge management in financial education in Peruvian government programs focused on women: Progress and challenges. *Knowledge & performance management*, 7(1), 1-14. [https://doi.org/10.21511/kpm.07\(1\).2023.01](https://doi.org/10.21511/kpm.07(1).2023.01)
- Manta, A. (2019). Financial inclusion and gender barriers for rural women. *International Journal of Management (IJM)*, 10(5), 61-72. <https://doi.org/10.34218/IJM.10.5.2019.006>
- Martínez, A., & Reséndiz, C. (2021). *Inclusión financiera sin discriminación: hacia un protocolo de trato incluyente en sucursales bancarias de México*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/ec1dee09-6156-4604-ad22-9a93b59a7961/content>

- Martínez, L., Guercio, M., Orazi, S., & Vigier, H. (2022). Instrumentos financieros clave para la inclusión financiera en América Latina. *Revista Finanzas y Política Económica*, 14(1), 17-47. <https://doi.org/10.14718/revfinanzpolitecon.v14.n1.2022.2>
- Miled, B. (2023). Microfinance and women entrepreneurship development: evidence from Tunisia. *SN business & economics*, 3(1), 12. <https://doi.org/10.1007/s43546-022-00381-5>.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2022). *Plan Nacional de Inclusión Financiera*. <https://www.mef.gob.pe/>
- Ministerio de Salud y Desarrollo Social. (2019). *Economía familiar: herramientas para decidir mejor*. Fundación finanzas y desarrollo.
- Muñoz, A., & Jaramillo, J. (2019). *Inclusión y uso de los servicios financieros en el desarrollo del sistema financiero de Colombia*. Institución Universitaria Tecnológica de Antioquia.
- Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones . (2023). *Informe de cobertura de servicios TIC*. . <https://www.osiptel.gob.pe/>.
- Pérez Caldentey, E., & Titelman, D. (Eds.). (2018). *La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo*. Libros de la CEPAL, N.º 153. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44213/1/S1800568\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44213/1/S1800568_es.pdf)  
[Repositorio CEPAL](#)
- Perilla, L., Ruiz, M., & Peña, M. (2022). Emprendimiento femenino para lograr el empoderamiento económico. *Desarrollo Gerencial*, 2(14), 1-28. <https://doi.org/10.17081/dege.14.2.5252>
- Ramos, A. (2021). *Los medios de pago digitales como herramienta necesaria en la Política Nacional de Inclusión Financiera, respecto del emprendimiento femenino peruano en Lima Metropolitana*. [Tesis de maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/656642/AlfaroR\\_C.pdf?sequence=11&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/656642/AlfaroR_C.pdf?sequence=11&isAllowed=y)
- Rodríguez, C. (2018). *Los sistemas de garantías, rol como instrumento financiero para el financiamiento y cobertura de riesgos de cambio*. ALIDE. <https://www.alide.org.pe/wp-content/uploads/2018/08/Estudio-Sistema-de-garant%C3%ADas.pdf>

- Rodriguez, V., Saldaña, R., & Yancari, J. (2020). Nivel de ingresos y uso de tarjetas de crédito en Perú. *Quipukamayoc*, 28(58), 59-66. <https://doi.org/10.15381/quipu.v28i58.19264>
- Roy, P., & Patro, B. (2022). Financial Inclusion of Women and Gender Gap in Access to Finance: A Systematic Literature Review. *Vision*, 26(3), 282-299. <https://doi.org/10.1177/09722629221104205>
- Saavedra, M., Aguilar, M., & Tapia, B. (2020). El financiamiento en las empresas dirigidas por mujeres en la Ciudad de México. *Pensamiento y Gestión*(49), 45-73. <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n49/2145-941X-pege-49-45.pdf>
- Silva, A. (2022). *Factores determinantes en la inclusión financiera de la población femenina del distrito de Pomalca - 2021*. [Tesis de postgrado, Universidad Católica de Santo Toribio de Mogrovejo].
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2021). *Brechas de inclusión financiera entre las regiones del Perú*. SBS. <https://www.sbs.gob.pe/Portals/4/jer/PUB-NOTA-POLITUCA/Brechas%20de%20IF%20regiones.pdf>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2022). *Reporte de indicadores de inclusión financiera de los sistemas financieros, de seguros y de pensiones*. <https://www.sbs.gob.pe/>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2024). *Reportes del Sistema Financiero - Estadísticas*. <https://www.sbs.gob.pe/estadisticas-y-publicaciones/estadisticas-/sistema-financiero>
- Stake, R. (1995). *The Art of Case Study Research*. <https://us.sagepub.com/en-us/nam/the-art-of-case-study-research/book4954>
- Torre, B., Agudelo, M., Pulgarin, Á., & Berbesi, D. (2018). Factores asociados a la sobrecarga en el cuidador primario. *CES*, 20(3), 261-269. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.22267/rus.182003.130>
- Trivelli, C., & Mendoza, J. (2020). *Inclusión financiera en 2020, persistentes brechas de género*. Instituto de Estudios Peruanos (IEP). [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/7030523/6053055-trivelli\\_mendoza\\_inclusion-financiera-2020-persistentes-brechas-genero.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/7030523/6053055-trivelli_mendoza_inclusion-financiera-2020-persistentes-brechas-genero.pdf)
- Vanegas, J., Arango, M., Gómez, L., & Cortés, D. (2020). Educación financiera en mujeres: un estudio en el barrio López de Mesa de Medellín. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 28(2), 121-141. <https://doi.org/10.18359/rfce.4929>

- Widayani, A. F. (2022). Barriers to digital payment adoption: micro, small and medium enterprises. *Management & Marketing. Challenges for the Knowledge Society*, 17(4), 528-542. <https://doi.org/https://doi.org/10.2478/mmcks-2022-0029>
- Yancari, J., Mamani, Á., & Salgado, L. (2022). Tamaño de empresa y acceso al crédito a través del sistema financiero en Perú. *Quipukamayoc*, 30(62), 9-21. <https://doi.org/https://doi.org/10.15381/quipu.v30i62.22866>

## ANEXOS

### Anexo 1. Tablas resultado de las encuestas aplicadas

**Tabla 6.**

Persona que encabeza las decisiones en el hogar y decisiones sobre el uso del dinero.

Uso del dinero	Toma decisión en el hogar			
	Mujer	Con su pareja	otros	Total
<b>Mujer</b>	13 59%	1 5%	2 9%	16 73%
<b>Con su pareja</b>	1 5%	2 9%		3 14%
<b>otros</b>	1 5%		2 9%	3 14%
<b>Total</b>	<b>15</b> <b>68%</b>	<b>3</b> <b>14%</b>	<b>4</b> <b>18%</b>	<b>22</b> <b>100%</b>

*Nota:* Elaborado con información recopilada en las entrevistas aplicadas (2023).

**Tabla 7.**

Mujeres responsables de tomar decisiones sobre el uso del dinero en el hogar y horas de cuidado en casa

Horas de trabajo en el hogar	Toma decisión del uso del dinero			
	Mujer entrevistada	Con su pareja	Otros	Total
<b>0 horas</b>	1 5%		1 5%	2 9%
<b>&lt;= 4 horas</b>	7 32%	2 9%	2 9%	11 50%
<b>&lt;= 8 horas</b>	4 18%	1 5%		5 23%
<b>&gt;8 horas</b>	4 18%			4 18%
<b>Total</b>	<b>16</b> <b>73%</b>	<b>3</b> <b>14%</b>	<b>3</b> <b>14%</b>	<b>22</b> <b>100%</b>

*Nota:* Elaborado con información recopilada en las entrevistas aplicadas (2023).

**Tabla 8.**

Relación de Fuente de ingreso con Horas que se dedican al cuidado del hogar

	<b>a. Negocio propio</b>	<b>b. Empresa (planilla)</b>	<b>c. Trabajos eventuales</b>	<b>d. no tiene ingresos propios</b>	<b>Total</b>
a. 0 horas	1 5%			1 5%	2 9%
b. 1- 4 horas	5 23%	1 5%	4 18%	1 5%	11 50%
c. 5- 8 horas	2 9%	1 5%	1 5%	1 5%	5 23%
d. >= 8 horas	2 9%		2 9%		4 18%
<b>Total general</b>	<b>10 45%</b>	<b>2 9%</b>	<b>7 32%</b>	<b>3 14%</b>	<b>22 100%</b>

*Nota:* Elaborado con información recopilada en las entrevistas aplicadas (2023).

**Tabla 9.**

Principal Fuente de Ingreso

<b>Principal Fuente de Ingreso</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
a. Negocio propio	10	45%
b. Empresa (planilla)	2	9%
c. Trabajo eventuales	7	32%
d. No tiene ingresos propios	3	14%
<b>Total general</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Elaborado con información recopilada en las entrevistas aplicadas (2023).

**Tabla 10.**

¿Te alcanza tu sueldo?

¿Te alcanza tu sueldo?	Nº	%
Si	11	50%
Sí, con 2 ingresos o trabajos	3	14%
Sí, mi sueldo + los de mi familia	2	9%
Más o menos. Ajustado	3	14%
No cubre todas las necesidades	1	5%
No respondió	2	9%
<b>Total general</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Elaborado con información recopilada en las entrevistas aplicadas (2023).

**Tabla 11.**

¿Consideras que existe diferencia en oportunidades salariales?

	Nº	%
No existe diferencia	10	45%
Sí, los varones por la fuerza	7	32%
Sí, actualmente en menor medida	4	18%
Sí, las mujeres son más responsables	1	5%
<b>Total general</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Elaborado con información recopilada en las entrevistas aplicadas (2023).

**Tabla 12.**

Disposición actual o pasada de un préstamo bancario

Respuesta	Ocurrencia	Porcentaje
<i>Si</i>	20	91%
<i>No</i>	2	9%
<i>Total</i>	22	100%

*Nota:* Elaborado con información recopilada en las entrevistas aplicadas (2023).

**Tabla 13.**

Dificultad para acceder a los préstamos

<b>Dificultad para acceder a los préstamos</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Ninguna dificultad	13	59%
Ninguna dificultad, el asesor te ofrece.	2	9%
Piden muchos requisitos, pero sí accedió	3	14%
Piden documentos de mi casa, pero sí accedió	2	9%
No accedió por falta de requisitos	1	5%
No accedió, prefiere ahorrar	1	5%
<b>Total general</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Elaborado con información recopilada en las entrevistas aplicadas (2023).

**Tabla 14.**

Monto de préstamos

<b>Valores</b>	<b>a. 0 - 5,000</b>	<b>b. 5,000-20,000</b>	<b>c. 20,000 - 50,000</b>	<b>d. &gt; 50,000</b>	<b>no recuerda</b>	<b>no tuvo préstamo</b>	<b>Total</b>
N°	6	4	3	2	5	2	22
%	27%	18%	14%	9%	23%	9%	100%

*Nota:* Elaborado con información recopilada en las entrevistas aplicadas (2023).

**Tabla 15.**

Resumen de requisitos para solicitar un Crédito

<b>Requisitos para solicitar un crédito</b>	
<b>Persona natural jurídica</b>	<b>Persona natural</b>
Para clientes nuevos y recurrentes DNI del titular y cónyuge o conviviente	Para clientes nuevos y recurrentes DNI del titular y cónyuge o conviviente
Recibo de luz o agua con antigüedad 3 meses.	Recibo de luz o agua con antigüedad 3 meses.
Calificación deberá ser 100% Normal los últimos 6 reportes mensuales	Mínimo 20 años cumplidos y como máximo hasta 74 años
El titular y los intervinientes del crédito deben estar al día en el pago de todos sus créditos	Experiencia y antigüedad mínima en el negocio:

Para personas naturales y/o jurídicas que mantengan deudas tributarias, las mismas deberán ser canceladas o fraccionadas y se debe adjuntar documento de sustento emitido por SUNAT.	Titular o cónyuge podrán tener o no casa o local (inmueble donde se desarrolla la actividad económica) propio.
Persona jurídica, el accionista mayoritario debe siempre firmar como fiador solidario	
<b>Créditos MYPE, crédito para mujeres, crédito rural</b>	
Documentos de sustento de antigüedad del negocio	
Fotocopia del recibo de luz o agua no mayor a 3 meses solo si el local es diferente al domicilio	
Para el giro de alquileres se debe presentar contratos de alquiler vigentes para montos mayores a S/ 5,000	
Escritura Pública de Constitución de la empresa y modificatorias.	
Vigencia de poderes de los representantes legales con una antigüedad máxima de 15 días	
Ficha RUC o CIR.	
Declaración de Renta Anual para el Régimen General y 3 últimos PDTs o renta mensual para Régimen General, Régimen Especial y RUS.	

*Nota: Recopilación Caja Los Andes*

**Tabla 16.**

Dificultad para devolver el préstamo

<b>Dificultad para devolver el crédito</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Continúa pagando	5	23%
No hubo problemas	8	36%
No saco crédito	2	9%
Sí, crédito grupal, un integrante no pagaba a tiempo	1	5%
Si, a veces con retraso, porque no alcanzaba dinero.	4	18%
Si, tuvo que vender su casa para pagar la deuda	1	5%
Su esposo no pago bien y quedó en Infocorp	1	5%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

*Nota: Elaborado con información recopilada en las entrevistas aplicadas (2023).*

**Tabla 17.**

¿Qué tipo de aval le pidieron al sacar un préstamo?

<b>Qué tipo de aval</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Título de propiedad	7	32%
Título de propiedad y aval solidario	1	5%
Título de propiedad, boletas de compra	1	5%
Aval solidario	5	23%
No pidieron por el monto bajo	3	14%
Contrato de trabajo	2	9%
Su negocio	1	5%
No sacó préstamo	2	9%
<b>Total general</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Elaborado con información recopilada en las entrevistas aplicadas (2023).

**Tabla 18.**

Propiedad a nombre de la mujer vs tiene o tuvo un crédito

<b>Propiedad a nombre de la mujer</b>	<b>Tiene o tuvo un crédito</b>		
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>TOTAL%</b>
Si, a su nombre	7 32%	1 5%	8 36%
No, a su nombre	6 27%	1 5%	7 32%
No respondió	7 32%		7 32%
<b>Total general</b>	<b>20</b> <b>91%</b>	<b>2</b> <b>9%</b>	<b>22</b> <b>100%</b>

*Nota:* Elaborado con información recopilada en las entrevistas aplicadas (2023).

**Tabla 19.**

Nivel de estudios con la dificultad de devolver el crédito

<b>Dificultad para devolver el crédito</b>	<b>e. sin estudios</b>	<b>a primaria</b>	<b>b secundaria</b>	<b>c. técnica</b>	<b>d. uni versitario</b>	<b>Total general</b>	<b>%</b>
Aun pagando bien				5		5	23%
Crédito grupal, un integrante no pagaba a tiempo					1	1	5%
No hubo problemas		1	3	2	2	8	36%
No saco crédito	2					2	9%

Si, a veces con retraso, porque no alcanzaba dinero.	2			2		4	18%
Si, tuvo que vender su casa para pagar la deuda			1			1	5%
Su esposo no pago bien y quedó en infocorp					1	1	5%
<b>Total general</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>
<b>%</b>	<b>18%</b>	<b>5%</b>	<b>18%</b>	<b>41%</b>	<b>18%</b>	<b>100%</b>	

*Nota:* Elaborado con información recopilada en las entrevistas aplicadas (2023).

**Tabla 20.**

¿Cómo aprendí a manejar mi dinero?

<b>Charlas de educación Financiera</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Ahorrando para gastos de mi casa	8	36%
Día a día en mi negocio	8	36%
Desde pequeña mis padres me enseñaron	3	14%
Mi profesor de universidad me enseñó	1	5%
Independizándome	1	5%
Ahorré porque tenía un objetivo	1	5%
<b>Total general</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Elaborado con información recopilada en las entrevistas aplicadas (2023).

**Tabla 21.**

Cercanía de Instituciones Financiera o agentes a su casa o lugar de trabajo

<b>Cercanía de instituciones financiera</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
No, lejos	2	9%
Más o menos	3	14%
Si, agentes	2	9%
Si, cerca	15	68%
<b>Total general</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Elaborado con información recopilada en las entrevistas aplicadas (2023).

**Tabla 22.**

¿Tienes alguna necesidad o te interesa ir a las oficinas físicas?

<b>Interés o necesidad para ir a oficinas</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Sí	4	18%
Sí, para el desembolso, lo demás virtual	3	14%
Sí, para sumas altas	4	18%
Sí, para pagar cuotas	2	9%
Sí, para información	1	5%
No	8	36%
<b>Total general</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Elaborado con información recopilada en las entrevistas aplicadas (2023).

**Tabla 23.**

¿Conoce las billeteras electrónicas?

<b>Uso de Billeteras electrónicas</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Sí conozco	20	91%
<i>Sí, yo lo uso</i>	<i>16</i>	<i>73%</i>
<i>Sí, pero lo uso con mis hijos</i>	<i>2</i>	<i>9%</i>
<i>Sí, pero no quiere usar por temor a estafas</i>	<i>2</i>	<i>9%</i>
No conozco	2	9%
<b>Total general</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Elaborado con información recopilada en las entrevistas aplicadas (2023).

**Tabla 24.**

Producto especializado para mujeres IFIs en La Joya

<b>Institución</b>	<b>Producto</b>	<b>link - Fuente</b>
<b>BANBIF</b>	No tiene producto para mujer, no tiene oficina en La Joya.	<a href="https://www.banbif.com.pe/Personas/Prestamos-Personales">https://www.banbif.com.pe/Personas/Prestamos-Personales</a>
<b>Caja Arequipa</b>	Supérate mujer	<a href="https://www.cajaarequipa.pe/negocios/credito-superate-">https://www.cajaarequipa.pe/negocios/credito-superate-</a>

		<a href="#">mujer/</a>
<b>Caja Ica</b>	Mujer Emprendedora	<a href="https://cajaica.pe/campanas/mujer-emprendedora/">https://cajaica.pe/campanas/mujer-emprendedora/</a>
<b>Credinka</b>	Credimujer	No se muestra en su página, pero se mencionó en la entrevista <a href="https://www.credinka.com/credinka/creditos.aspx">https://www.credinka.com/credinka/creditos.aspx</a>
<b>Financiera Confianza</b>	Emprendiendo mujer	<a href="https://confianza.pe/negocios/credito-emprendiendo-mujer">https://confianza.pe/negocios/credito-emprendiendo-mujer</a>
<b>Los Andes</b>	Crédito Grupal comenzó para mujeres, pero ahora incluye varones. En 2024 lanzó Crédito Mujer luchadora	<a href="https://losandes.pe/creditos/credito-mujer-luchadora/">https://losandes.pe/creditos/credito-mujer-luchadora/</a>
<b>Mi Banco</b>	Crédito mujer	<a href="https://www.mibanco.com.pe/categoria/credito-mujer">https://www.mibanco.com.pe/categoria/credito-mujer</a>

*Nota:* Elaborado con información de Páginas de Internet y con las entrevistas aplicadas (2023).

**Tabla 25.**

Requisitos de producto mujer

Requisitos	Caja Arequipa	Caja Ica	Credinka	Confianza	Los Andes	Mi Banco
Persona natural - DNI	x		x	x	x	x
Documentos de su negocio propio	x	Min 6 meses	x	x	x	
Documentos que acredite domicilio	x	Min 12 meses			x	
Recibo de agua o luz	x		x		Min 2 meses	x
Otros requisitos						
<b>Condiciones</b>						
Monto			10,000	7,000	10,000	10,000
Plazo meses	18			24	18	12
Frecuencia de pago		Mensual/			Mensual	Mensual

		quincenal / semanal				
N° Entidades endeudados			2			
<b>Beneficios</b>						
Firma de mujer (sin necesidad de Cónyuge)	x	x	x	x	x	x
Periodo de gracia (días)		30		45		
Capacitación de Educación Financiera				x		

*Nota:* Elaboración propia en función de Internet y Entrevistas

**Tabla 26.**

Percepción de Cultura de Pago

Cultura de pago	N°.	%
Hombres y mujeres tienen el mismo comportamiento	3	27%
Mujeres son mejores pagadoras	8	73%
<b>Total general</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Elaborado con información recopilada en las entrevistas aplicadas (2023).

**Tabla 27.**

Criterios para dar una mejor tasa de interés

Institución financiera	Historial Crediticio	Garantía (propiedad a su nombre)	N° entidades	Magnitud del negocio	Capacidad de pago
Caja Arequipa	x	x			
Caja Ica	x				
Credinka	x		x		
Financiera Confianza		x			
Los Andes	x			x	
Mi banco	x	x			x
<b>Total</b>	<b>83%</b>	<b>50%</b>	<b>17%</b>	<b>17%</b>	<b>17%</b>

*Nota:* Elaborado con información recopilada en las entrevistas aplicadas (2023).

**Tabla 28.**

Tenencia de productos financieros

<b>Producto</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>total</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>total</b>
Préstamo	20	2	22	91%	9%	100%
Billetera electrónica	17	5	22	77%	23%	100%
Tarjeta de crédito	9	13	22	41%	59%	100%
Cuenta de Ahorro	13	9	22	59%	41%	100%
<b>Promedio</b>				<b>67%</b>	<b>33%</b>	

*Nota:* Elaborado con información recopilada en las entrevistas aplicadas (2023).

**Tabla 29.**

¿Te ofrecieron tarjeta de crédito?

<b>Alguna vez le ofrecieron una tarjeta de crédito</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Si	12	55%
No	8	36%
No respondió	2	9%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Elaborado con información recopilada en las entrevistas aplicadas (2023).

**Tabla 30.**

¿Usted tiene o tuvo Tarjeta de crédito?

<b>Tiene tarjeta de crédito</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
No tengo, sí conozco la T.C.	5	23%
No tengo, no conocía la T.C.	8	36%
Si tengo	6	27%
Si tuve, ya no.	3	14%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Elaborado con información recopilada en las entrevistas aplicadas (2023).

**Tabla 31.**

Frecuencia de uso de Aplicativos y bancas digitales

<b>Frecuencia de uso</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Siempre	5	23%
Con frecuencia	11	50%
Algunas veces	1	5%
Nunca	5	23%
<b>Total general</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Elaborado con información recopilada en las entrevistas aplicadas (2023).

**Tabla 32.**

Motivos de uso de la Billetera Electrónica

<b>Motivo de uso billeteras</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
No uso	5	23%
Por mi negocio/trabajo	5	23%
Es práctico recibir/mandar dinero	4	18%
Todos lo usan	3	14%
Por seguridad, prefiero no llevar efectivo	3	14%
Te sacan de emergencias cuando no tienes efectivo	2	9%
<b>Total general</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Elaborado con información recopilada en las entrevistas aplicadas (2023).

**Tabla 33.**

Tenencia de cuenta de ahorro

<b>Tenencia de cuenta ahorro</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
No tengo	9	41%
Sí tengo	13	59%
<b>Total general</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Elaborado con información recopilada en las entrevistas aplicadas (2023).

**Tabla 34.**

Beneficios del uso de una cuenta de ahorro

<b>Beneficios de uso de cuentas de ahorro</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
No respondió	4	31%
Para ahorrar, porque no lo tengo en físico	4	31%
Tengo dinero para cualquier imprevisto/gusto	3	23%
Lo uso como cuenta sueldo	1	8%
Para guardar mi dinero de forma segura	1	8%
<b>Total general</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Elaborado con información recopilada en las entrevistas aplicadas (2023).

**Tabla 35.**

Motivo de no usar o tener una cuenta de ahorro

<b>Motivos para no usar productos financieros</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Prefiere guardar dinero físicamente	3	33%
No señala motivo	2	22%
Interés bajo	2	22%
Prefiero invertir en mi negocio	1	11%
A veces es estafa	1	11%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Elaborado con información recopilada en las entrevistas aplicadas (2023).

**Tabla 36.**

Uso de tarjetas de crédito: ¿Tiene tarjeta y conoce beneficios?

<b>Respuestas</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
No tengo	5	23%
No tengo, no conocía	8	36%
No tengo, sí he tenido	3	14%

Si tengo	6	27%
<i>Pueden hacer compras y retirar dinero.</i>	1	5%
<i>Te dan puntos y tienes que mantenerlos.</i>	1	5%
<i>Lo uso para q me depositen para depositar</i>	1	5%
<i>No necesito ir al banco</i>	1	5%
<i>No conoce beneficios</i>	2	9%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Elaborado con información recopilada en las entrevistas aplicadas (2023).

**Tabla 37.**

Experiencia con crédito Individual

<b>Experiencia con crédito individual</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
<b>Mala experiencia</b>	<b>8</b>	<b>36%</b>
Tiene registro en Infocorp por su esposo	1	5%
Reprogramaron sin su autorización	1	5%
No le permitían amortizar su deuda	1	5%
Has escuchado que cuando sacas tu dinero, te roban saliendo de la oficina.	1	5%
Tuvo que vender su casa para pagar su deuda	1	5%
Considera que son Intereses altos	1	5%
Alto interés, muchos requisitos, no me dejaban cancelar	1	5%
No le dieron crédito porque le faltaba documentos de su casa	1	5%
<b>Buena experiencia</b>	<b>12</b>	<b>55%</b>
<b>No tuvo crédito individual</b>	<b>2</b>	<b>9%</b>
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Elaborado con información recopilada en las entrevistas aplicadas (2023).

**Tabla 38.**

Instituciones brindan Charlas de Educación Financiera

<b>Da charlas de educación financiera</b>	<b>N°</b>
A nivel institucional: colegios	2
A nivel institucional: charlas virtuales	1
De forma personal (sobre endeudamiento)	2
De forma personal (temas varios)	2
No realiza	3
<b>Total</b>	<b>10</b>

*Nota:* Elaborado con información recopilada en las entrevistas aplicadas (2023).

**Tabla 39.**

Cercanía de las Instituciones a los clientes

<b>Limitación de Infraestructura</b>	<b>N°</b>
ADN visita a domicilio	3
Agentes como medio de pago	1
Cliente debe venir a oficina	3
Evaluación en campo: firmas electrónicas. Uso de motos	3
<b>Total</b>	<b>10</b>

*Nota:* Elaborado con información recopilada en las entrevistas aplicadas (2023).

**Tabla 40.**

Percepción de mejores pagadores

<b>Cultura de pago por género</b>	<b>N°</b>
Es igual	3
Mujeres son mejores pagadoras	7
<b>Total</b>	<b>10</b>

*Nota:* Elaborado con información recopilada en las entrevistas aplicadas (2023).

**Tabla 41.**

Estrategias de marketing usadas por las Instituciones financieras

<b>Estrategias de marketing</b>	<b>N°</b>
Merchandising en ferias	2
Redes sociales (facebook, whatsapp)	7
Radio	3
Volantes /banner	5
Televisión/radio	3
Call center, mensajería	2

*Nota:* Elaborado con información recopilada en las entrevistas aplicadas (2023).

## Anexo 2. Carta de Consentimiento Informado

### Consentimiento Informado

**Título del Estudio:** "Análisis de las Barreras para la Inclusión Financiera de Mujeres del Distrito de La Joya, de la Provincia y Departamento de Arequipa, 2023"

**Investigadores:** Lucía Isabel Calizaya Tapia y Jeny Gabriela Huanca Quispe

**Institución:** Universidad del Pacífico – Escuela de Postgrado

El presente estudio tiene como objetivo identificar y analizar las barreras que enfrentan las mujeres del distrito de La Joya en su acceso y uso de servicios financieros, así como comprender los mecanismos que limitan su inclusión financiera.

Con la firma de este documento usted dará su consentimiento para participar en la investigación “Análisis de las Barreras para la Inclusión Financiera de Mujeres del Distrito de La Joya, de la Provincia y Departamento de Arequipa”, a cargo de las estudiantes Lucía Isabel Calizaya Tapia y Jeny Gabriela Huanca Quispe

Con ello usted confirma que ha sido informado claramente sobre la investigación y su objetivo, el modo en que participará, la voluntariedad de mi participación, su derecho a retirarse del estudio en cualquier momento, el tratamiento y la confidencialidad de sus datos.

Así como, que ha sido informado acerca de los investigadores responsables y la persona a la que puedo recurrir ante alguna consulta.

Contactos:

Lucía Calizaya: [li.calizayat@alum.up.edu.pe](mailto:li.calizayat@alum.up.edu.pe)

Jeny Huanca: [jg.huancaq@alum.up.edu.pe](mailto:jg.huancaq@alum.up.edu.pe)

Consentimiento: Habiendo leído y comprendido la información proporcionada, Tengo conocimiento de que el tratamiento de los datos y su confidencialidad serán preservados, y autorizo que mi información se utilice de manera anónima en esta investigación y sus productos científicos.

Nº	Nombre y Apellido	Edad	Fecha y Hora	Firma

### **Anexo 3. Instrumento de investigación**

#### **Guía de entrevista para las mujeres del distrito de La Joya**

##### **Barreras de demanda**

#### **1. Carga asociada a tareas del cuidado del hogar**

- a) ¿Cuántas horas dedica a las responsabilidades de cuidado del hogar?
- b) ¿Usted es la persona que encabeza las decisiones y responsabilidades en su hogar? ¿Es usted quien toma decisiones sobre el uso del dinero en su hogar o es de manera conjunta?

#### **2. Trabajo remunerado**

- a) ¿En tu hogar quien trae sustento al hogar?
- b) ¿Tiene su propio negocio o trabaja para una empresa u otra persona?
- c) ¿Cuál es su principal fuente de ingreso?
- d) ¿el monto que ganas te alcanza para los gastos de tu hogar?
- e) ¿Alguna vez ha tenido dificultades para encontrar empleo? ¿a qué se ha debido? (horarios o responsabilidades familiares)
- f) ¿Cree que existen igualdad de oportunidades laborales entre hombres y mujeres para conseguir trabajos bien remunerados?
- g) ¿Siente que gana menos en comparación con otros hombres que realizan trabajos similares?

#### **3. Obtención de préstamos bancarios**

- a) ¿Alguna vez ha adquirido un préstamo o tiene uno en la actualidad? Si no, ¿cuál fue la razón principal? ¿El crédito lo obtuvo en un banco o financiera, o de algún conocido o familiar?
- b) Si ha obtenido un préstamo, ¿cuál fue el propósito principal de los fondos? ¿monto? ¿Plazo? ¿Pudo pagar a tiempo o se le presentaron complicaciones? ¿Qué entidad financiera elegiste? ¿Cómo te cobraron los intereses?

#### **4. Garantía de crédito**

- a) Si alguna vez adquirió un préstamo formal, ¿qué tipo de aval le pidieron o presentó?
- b) Si solicitara un préstamo hoy, ¿tendría algún bien que podría utilizar como respaldo/garantía para obtener el préstamo?

#### **5. Acceso a educación formal**

- a) ¿Usted quería estudiar alguna carrera y no pudo hacerlo? ¿Cuál fue el principal obstáculo?
- b) ¿Cree que esto puede afectar en el adecuado uso del dinero, planificación de las finanzas personales? ¿por qué?

#### **6. Acceso a educación financiera**

- a) ¿Qué entiende usted por educación financiera?
- b) ¿Ha participado en charlas o cursos sobre la gestión de sus finanzas personales?
- c) ¿Ha tenido acceso a programas o recursos de educación financiera en La Joya? En caso afirmativo, ¿qué tipo de información o capacitación financiera ha recibido y cómo ha afectado sus decisiones financieras?

#### **7. Aversión al riesgo**

- a) ¿Cuáles son las principales razones por las que ha rechazado o no ha considerado solicitar un crédito?
- b) ¿Tiene temor de solicitar un crédito porque cree que no podrá pagarlo?
- c) ¿Desconfías de los bancos o financieras? ¿Por qué?

#### **8. Dificultad para acceder física y digitalmente a los servicios y productos financieros**

- a) ¿Ha experimentado dificultades para encontrar sucursales bancarias o cajeros automáticos cercanos? ¿Puede esto, ser consecuencia de las restricciones de movilidad o limitaciones de tiempo relacionadas con su rol en actividades en casa?
- b) ¿Conoces o usas YAPE, PLIN, BIM, banca móvil, banca electrónica? ¿Cuáles usas? Y si no usa ¿Por qué?

- c) ¿Existen cerca de tu casa, barrio o lugar de trabajo bancos, cajas, cooperativas, cajeros automáticos o agentes?
- d) ¿Cuánto tiempo te toma llegar a la más cercana? ¿Con que frecuencia vas a oficinas?
- e) ¿Tienes alguna necesidad o te interesa ir a las oficinas físicas? (porque tienes tus ahorros, o tienes que hacer giros o usas aplicaciones virtuales)? Si no, ¿por qué no te interesa ir?

### **Guía de entrevista para asesores de crédito del distrito de La Joya**

#### **Barreras de oferta**

- 1. Políticas internas de entidades financieras y requisitos para la asignación de productos financieros**
  - a) ¿Existe algún tipo de orientación o pauta especial para captar público femenino?
  - b) ¿Qué requisitos o criterios se utilizan para evaluar el acceso de las mujeres a los productos financieros en su institución? ¿Considera que hay factores relacionados a la igualdad de género en esta evaluación? menciona cuales por favor
- 2. Disponibilidad de crédito, acceso a montos bajos y costo de endeudamiento**
  - a) Al momento de brindar las opciones de préstamos con montos mínimos y las tasas de interés, ¿se usan criterios distintos dependiendo si el cliente es varón o mujer? ¿De qué depende dar tasas de interés bajas?
- 3. Productos financieros diseñados especialmente para mujeres:**
  - a) ¿Su institución ofrece productos financieros específicamente diseñados para las necesidades y metas financieras de las mujeres? Si es así, ¿cuáles son algunos ejemplos y cómo se diferencian de los productos estándar?
- 4. Limitada infraestructura:**
  - a) ¿Cómo aborda su entidad financiera la limitada infraestructura en áreas rurales o remotas donde las mujeres pueden tener dificultades para acceder a servicios bancarios?
- 5. Campaña de mercadeo en productos y servicios financieros:**
  - a) ¿Qué tipos de estrategias de marketing utiliza su institución para promover sus productos y servicios financieros dirigidos a mujeres? ¿Cómo se comunican los beneficios de estos productos?
  - b) ¿Cómo cree usted que se obtiene la atención de las mujeres si quieres ofrecer un producto financiero?

#### **Anexo 4. Guía de entrevista para asesores**

### **GUÍA DE ENTREVISTA PARA ASESORES DE CRÉDITO DEL DISTRITO DE LA JOYA**

Buenos días, mi nombre es LUCIA CALIZAYA soy alumna de la UP de Lima y estoy haciendo mi tesis sobre la Inclusión Financiera de las mujeres, siendo las xx de la mañana, hoy nos encontramos con (cuál es su nombre por favor) \_\_\_\_\_ y cuál es su cargo \_\_\_\_\_, de qué entidad es \_\_\_\_\_ el día de hoy quisiera hablar con usted y conocer su percepción sobre la dinámica de las mujeres de la Joya con el sistema financiero.

1.a. ¿Hace cuantos años eres asesor? ¿Y en La joya?

1.b. ¿Cómo percibe la interacción de las mujeres de la Joya con las Instituciones Financieras? (temerosas, desconfiadas, les falta empoderarse)

#### **1.1. Políticas internas de entidades financieras y requisitos para la asignación de productos financieros**

2. ¿Existe algún tipo de orientación o pauta especial para captar público femenino?
3. ¿Qué requisitos o criterios se utilizan para evaluar el acceso a los productos financieros en su institución? menciona cuales por favor

4. ¿Estos requisitos son diferentes en caso de que sean mujeres o varones?  
SI ¿Por qué o cuáles?  
NO

**1.2. Disponibilidad de crédito, acceso a montos bajos y costo de endeudamiento:**

5. Al momento de brindar las opciones de préstamos con montos mínimos y las tasas de interés, ¿De qué depende dar tasas de interés bajas o mejores plazos?
6. ¿Se usan criterios distintos dependiendo si el cliente es varón o mujer?  
SI  
NO
7. En su experiencia ¿Considera que las mujeres son mejor pagadoras que los varones?  
SI ¿Por qué cree que es esto?  
NO ¿Por qué?

**1.3. Productos financieros diseñados especialmente para mujeres:**

8. ¿Su institución ofrece productos financieros específicamente diseñados para las necesidades de las mujeres?  
Si pasar a la 9  
No todos son iguales. pasar a la 10
9. Si es así, ¿cuáles son algunos ejemplos de esos productos y cómo se diferencian de los productos estándar?

**1.4. Limitada infraestructura:**

10. ¿Cómo aborda su entidad financiera la limitada infraestructura en áreas rurales o remotas donde las mujeres pueden tener dificultades para acceder a servicios bancarios? (Ejm.se movilizan en motos)

**1.5. Campaña de mercadeo en productos y servicios financieros:**

11. ¿Cómo se comunican los beneficios de los productos o servicios financieros de tu institución?
12. ¿Utiliza estrategias de Marketing dirigidas sólo a mujeres?  
Sí pasar a la 13  
No Pasar a la 14
13. ¿Cuáles? Describa de qué se trata y cómo se diferencia de otras estrategias por favor.
14. ¿Cómo cree usted que se obtiene la atención de las mujeres si quieres ofrecer un producto financiero dirigido a ellas?
15. Su institución o usted dan charlas de educación financiera?  
SI ¿Con qué periodicidad lo hacen?  
NO
16. ¿Alguna dirigida específicamente a mujeres?  
SI  
NO