

# FINANCIAL INCLUSION AND PROMOTION OF SAVINGS BY INDIVIDUALS IN MUNICIPAL SAVINGS BANKS - LIMA SUR (PERU), 2022

Angela Darling Serrano Castañeda<sup>1</sup>; Miriam Adriana Barrios Huamán<sup>2</sup>; Antonio Roberto Huachaca Urbina<sup>3</sup>

<sup>1,3</sup>Universidad Científica del Sur, Perú, [Angela.serrano2409@gmail.com](mailto:Angela.serrano2409@gmail.com), [ahuachaca92@gmail.com](mailto:ahuachaca92@gmail.com)

<sup>2</sup>Universidad Científica del Sur, Perú, [miriamadrianabarrios@gmail.com](mailto:miriamadrianabarrios@gmail.com)

**Abstract:** *Currently, it is understood that access to financial services is vital for global development, facilitating investment in health and business; bank accounts (savings) help families manage economic emergencies, so many people are saving to improve their quality of life or invest. The objective of this research is to determine how financial inclusion is related to the promotion of savings by individuals in Cajas Municipales, Lima Sur. Based on the general objective, this is a basic research, correlational level, non-experimental design, with a quantitative approach, using a Likert scale questionnaire, with a non-probabilistic sample of 268 people between 25 and 44 years of age in the South Lima area. The findings show the result of  $\text{sig} = 0.000 < 0.05$  and a Spearman's Rho (0.289), a positive but weak correlation between the variables financial inclusion and savings promotion, finding an opportunity for CMACs to improve access to their service channels and create new commercial strategies to show users the attractive rates in passive products.*

**Keywords:** *Financial inclusion; savings promotion; passive products; use of financial services; access to financial services.*

# INCLUSIÓN FINANCIERA Y FOMENTO DEL AHORRO DE PERSONAS NATURALES EN CAJAS MUNICIPALES - LIMA SUR, PERÚ 2022

**Resumen:** En la actualidad, se entiende que el acceso a servicios financieros es vital para el desarrollo global, facilitando la inversión en salud y negocios. Asimismo, las cuentas bancarias (ahorros) ayudan a las familias a manejar emergencias económicas. Por ello, muchas personas están ahorrando para mejorar su calidad de vida o invertir. La presente investigación tiene como objetivo determinar cómo la inclusión financiera se relaciona con el fomento del ahorro de personas naturales en Cajas Municipales, Lima Sur. Partiendo del objetivo general esta investigación es de tipo básica, nivel correlacional, diseño no experimental, con enfoque cuantitativo; así mismo, se emplea un cuestionario con escala de Likert, ten

iendo como muestra no probabilística a 268 personas entre 25 y 44 años de la zona Lima Sur. Los hallazgos muestran el resultado de ( $\text{sig} = 0,000 < 0,059$ ) y un Rho de Spearman (0,289), correlación positiva débil entre las variables inclusión financiera y fomento del ahorro, encontrándose una oportunidad para las CMAC de mejorar el acceso a sus canales de atención y crear nuevas estrategias comerciales para mostrar a los usuarios las atractivas tasas en productos pasivos.

**Palabras clave:** Inclusión financiera, fomento del ahorro, Productos pasivos, uso de servicios financieros, acceso de servicios financieros.

## I. INTRODUCCIÓN

En el contexto internacional la inclusión financiera es de vital importancia para el desarrollo de sistemas económicos estables e inclusivos; por ejemplo, en tiempos de pandemia se priorizaron y adoptaron medidas paralelas para proteger los ingresos, conservar empleos y salvaguardar a los sectores vulnerables [1]. En la agenda económica de distintos países la inclusión financiera es un tema relevante, ya que ha permitido el desarrollo social, económico y ha causado efectos en la distribución de los ingresos [2].

Así mismo, la inclusión financiera crea una senda de crecimiento económico, principalmente en poblaciones de escasos recursos, ya que a través del uso y acceso correcto de los productos y servicios financieros se obtiene una mejora en las inversiones de los hogares, mejor gestión y administración de riesgos. Por consiguiente, cuando se ahorra; éste permite el acceso a préstamos formales, entre otros [3]. Del mismo modo, la inclusión financiera permite lograr bienestar cuando las personas tienen el conocimiento de los productos y servicios financieros [4]. Así mismo, Schmied y Marr [5] indican que, al desarrollar una incorporación financiera de la población excluida, favorece la reducción de la pobreza.

Según el portal del Banco de Desarrollo de América Latina [6], en países de la región se obtuvieron avances con respecto a la inclusión financiera, evidenciadas en el aumento de sucursales, agentes, cajeros automáticos, número de cuentas, entre otros; pero el uso de productos y servicios financieros aún permanecen limitados, esto se debe a la falta de educación financiera, según resultados de las

encuestas realizadas por el mismo banco en distintos países de la región. Para el 2022 se espera un crecimiento económico de 3,2%. Además, el siguiente año se prevé una desaceleración en tal indicador [7]. Sin embargo, la inclusión financiera ha ido en aumento debido a los subsidios que los países estuvieron brindando apoyo, tal es el caso del Perú como el bono Yanapay, bono Rural; los cuales fueron otorgados a hogares en condición de pobreza o pobreza extrema en el ámbito rural y fueron canalizados a través del sistema financiero. Esto originó que, personas no bancarizadas pudieron acceder por primera vez a una cuenta de ahorros en pandemia, tanto de manera digital como presencial, logrando con ello la inclusión, bancarización y acceso a plataformas digitales [8].

Ahora bien, el crecimiento económico suscitado en el Perú, actualmente es lento. A razón de ello, se han ido adoptando medidas para reactivar la economía, y palear la inflación a causa de los sucesos internacionales. Para ello, existen proyectos de inversión pública que aún no se han ejecutado, por esta situación, ha disminuido el ritmo de la inversión y el consumo en el país [9]. En ese sentido, el ahorro cumple un papel vital, ya que permite solventar actividades de inversión, así como también proyectos que contribuyen al desarrollo socioeconómico. Sin embargo, existen diversos motivos por el cual las personas no ahorran de manera formal.

Tal es el caso en la zona de Lima Sur, que también presenta a su vez un alto grado de informalidad en los negocios. En consecuencia, existe mucho desconocimiento sobre las bondades de ahorrar en el sistema financiero formal, siendo este uno de los motivos principales, por la cual no contribuye a un incremento de la inclusión financiera en la zona. Por eso, si la población estuviera incluida financieramente mediante mecanismos de ahorro formal podrían disponer de sus recursos y solventarían sus gastos y situaciones futuras de manera eficiente. En ese sentido, la zona Lima Sur se toma como área de interés para la presente investigación. Dentro de los principales motivos por las cuales las personas indican no tener una cuenta de ahorros en instituciones financieras destacan: En primer lugar, percepción de que los servicios son costosos y que no tienen suficiente dinero para mantenerlos. En segundo lugar, los sectores con menores ingresos consideran al sistema financiero poco atractivo. En tercer lugar, la razón importante es la confianza en entidades financieras, motivo por el cual no poseen al menos una cuenta de ahorros en dichas entidades. Además, otros factores como ubicación, requisitos documentarios necesarios; y otros aspectos relacionados con la informalidad, son también factores que influyen en la decisión de posponer obtener una cuenta de ahorros [10]. Por otro lado, existe un sector desatendido de la banca, el cual aún no accede a servicios financieros; es por ello que, las Cajas Municipales de ahorro y crédito (CMAC) son una buena alternativa de rentabilidad, las cuales poseen tasas cerca del 9% en productos pasivos, siendo una opción muy rentable para los futuros ahorristas. Así mismo, existen muchas personas que aún desconfían del sistema financiero para colocar sus ahorros, y en algunos casos se ven obligados a guardar su dinero debajo del colchón o lo hacen de manera informal.

A nivel internacional, Prina [11], determinó que, si se da acceso a una cuenta de ahorros básica con costos de transacción mínimos, los hogares pobres lo usarían con mayor frecuencia y les permitiría administrar mejor sus recursos e ingresos. Por otro lado, Roldán-Bolívar [12], comparte en su investigación; el resultado de cómo la inclusión financiera puede influenciar en la reducción de la pobreza, así como también corroborar que la inclusión financiera es un instrumento de gran importancia para el desarrollo de la economía, reducción de la desigualdad y crecimiento sostenible. Así mismo, Martínez-Carrasco et al. [13] en su investigación mostró un proyecto de Cajas de Ahorro informales para las zonas desatendidas por la banca en México, el cual resultó muy beneficioso puesto que, determinó que pese a los limitados ingresos familiares la población logró alcanzar potencial en el ahorro, así como también capacidad de ahorro acumulado o anual. En la investigación Datta y Singh [14] determinaron que en los países en desarrollo, un gran número de personas residen en regiones rurales, aquella población desatendida por la banca enfrenta dificultades para abrir cuentas debido a la distancia de las sucursales, dificultad para tratar con funcionarios bancarios. En consecuencia, se genera escasa capacidad de ahorro, indicando que la extensión de sucursales en rincones remotos del país, generaría incluso que los más pobres podrían hacer uso de los servicios bancarios con facilidad.

A nivel nacional, el estudio de Bianchi et al. [15] sobre las determinantes de ahorro en el Perú, el resultado más relevante indica que tienen como motivación principal la precautoria, debido a que piensan en episodios futuros, así como la incertidumbre de nuestra economía. Por otro lado, un estudio realizado por Sotomayor et al. [16] indican que por el lado de los depósitos la posibilidad de tener una cuenta de ahorros se daría con gran ventaja debido a las percepciones positivas de la población con respecto a la rentabilidad y flexibilidad que puedan ofrecer dichos productos; además, que su uso constante depende también de que la población pueda encontrarle valor. Así mismo, en la investigación de García et al. [17], emplearon una muestra amplia: CMAC (Arequipa, Huancayo y Piura) del Perú; analizaron los pilares de la inclusión financiera, entre ellos uso de servicios evidenciándose un incremento con respecto al indicador depósitos personas naturales (en número de cuentas) y número de ahorristas (personas) en el periodo 2007-2016; presentando un incremento relevante por lo cual evidencia un constante uso de esos servicios financieros en las CMAC mencionadas.

En base a la variable inclusión financiera, Vásquez y Zegarra [18], indican que, se requiere el desarrollo de un sistema para la obtención de una inclusión en finanzas estable e íntegra, teniendo un marco regulatorio apropiado. El sistema puede ser muy relevante para promover el crecimiento económico de los países [19]. A lo anteriormente expuesto García [20], nos indica que, el sistema financiero es un factor clave desde el punto de vista de acceso (oferta), uso (demanda) y calidad de los servicios de esta área. Por otro lado, Demirgüç-Kunt & Klapper [21] mencionan que, la inclusión de este tipo, es un medio para transmitir el mensaje de uso responsable de los productos y servicios que ofrecen las entidades económicas de este ámbito, crecimiento económico y reducción de la informalidad. El objetivo principal de la inclusión financiera es proveer a la población que no tiene acceso al mercado mercantil, la oportunidad de acceder a servicios de este tipo como transferencias, ahorros, pagos y aseguramiento [22]. Según Hernández [23], indica que la inclusión financiera es una necesidad y las entidades tienen la responsabilidad de lograr una inclusión y educación en esta área; así

mismo, que las CMAC ofrezcan una educación financiera a sus clientes como un valor agregado, que toda institución debería tener para que así se pueda seguir incluyendo personas al sistema.

Dentro de la inclusión financiera cabe destacar el aporte de FinTech, comprendido por un modelo de servicio que une las finanzas y tecnología y está constituido por empresas que ofrecen servicios financieros innovadores teniendo como propósito mejorar la accesibilidad, eficiencia y experiencia de los usuarios [37]. Además, FinTech se divide en dos categorías, la primera cuando las entidades financieras buscan atender las necesidades no satisfechas o mejorar las existentes. La segunda hace referencia a las organizaciones que vienen del ámbito externo del contexto financiero generalmente del entorno tecnológico que desarrollan las TIC y más adelante amplían su negocio al financiero [36].

Se definió tres dimensiones para inclusión, uso, acceso y calidad de servicios financieros. Según CEPAL [7], con respecto a la primera dimensión indica que hace referencia al uso correcto de los productos y servicios financieros en cuanto a frecuencia y regularidad. Para la segunda dimensión determina que el acceso, es la facilidad con la cual los individuos acceden a productos y servicios financieros que otorgan instituciones formales. Así mismo, con respecto a la última dimensión calidad de servicios indica que, se caracteriza por el acceso y uso en cuanto al producto en calidad y efectividad, además de que se adapte el producto a las necesidades del cliente, diversos servicios financieros, entre otros.

Para el fomento del ahorro, los autores Bianchi et al. [15], mencionan al ahorro como una reserva de dinero o bien que se da voluntariamente para el futuro, en distintas modalidades, una de ellas, dinero en efectivo colocado en el sistema financiero, en casa o de manera informal, y en bienes, tales como materiales de construcción, semillas, animales. Oberst [24] define a la teoría del ahorro como la diferencia entre el ingreso disponible y el consumo. El autor Rosales [25] refiere a la cultura de ahorro como el nivel percibido respecto a conjunto de actitudes que corresponden a diversos aspectos de ahorro tomando en consideración ingresos generados y gastos varios. Para Neyra [26] considera el ahorro como el excedente de dinero que se obtiene al finalizar un período. El portal Bancolombia [27], define que ahorrar es una manera muy inteligente de alcanzar las metas y/o un patrimonio, dicha reserva se acumula, se guarda y cuida en el presente para invertirla en el futuro. Así mismo, para los autores Cavallo et al. [28] menciona que, la respuesta al “por qué ahorrar” es para afrontar los shocks económicos y tiempos de contingencia. “¿Por qué deberían ahorrar los países y las personas? se ahorra para tener reservas en temporadas menos favorables”.

Para la segunda variable que es fomento del ahorro se estableció 3 dimensiones, para la primera dimensión, cultura financiera, Gallo [29] menciona que, son los conocimientos y actitudes de las personas que les permite una óptima gestión de sus finanzas personales, ya que manejan adecuadamente sus recursos personales y familiares con toma de decisiones correctas y oportuna. Para la segunda dimensión, magnitud de ingresos Bujan [30] hace referencia al monto que percibe una persona ya sea por inversiones, salarios u otros. En definitiva, es el total de todos los ingresos percibidos por todos los individuos o de los hogares durante un período establecido.

Para la última dimensión, motivación al ahorro, según el portal Jep Educación Financiera [31], la motivación más frecuente para el ahorro es la intención de capitalizar, mejorar la posición económica, el que puedan anticiparse a situaciones futuras, u obtener un patrimonio.

Luego de todo lo anteriormente expuesto, la investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la inclusión financiera y fomento del ahorro de personas naturales en Cajas Municipales, Lima-Sur, Perú. Para un óptimo abordaje, la variable 1 (inclusión financiera) fue desglosada en tres dimensiones: acceso de servicios financieros, uso de servicios financieros y calidad de servicios financieros; mientras que la variable 2 (fomento del ahorro) ha sido subdividida en otras tres dimensiones: cultura financiera, magnitud de ingresos y motivación al ahorro. Como objetivos específicos, se pretendió evaluar la relación entre cada una de las dimensiones de la variable 1 con la variable 2.

En la presente investigación se presentaron limitaciones con respecto al acceso total a las personas, teniendo una limitante para obtener una mayor participación de usuarios tanto de entidades financieras como de Cajas Municipales y así obtener una mayor representatividad de ambos, por lo tanto, se aplicó el muestreo no probabilístico por conveniencia siendo 268 el alcance de personas encuestadas. También, una de las principales limitaciones de este estudio fue el uso de un muestreo no probabilístico por conveniencia, lo cual restringe la generalización de los resultados. Para investigaciones futuras se recomienda aplicar un diseño muestral probabilístico que permita representar de manera más amplia la diversidad sociodemográfica de Lima Sur y, con ello, fortalecer la validez externa del estudio.

## II METODOLOGÍA

En la presente investigación considerando a Hernández-Sampieri & Mendoza [32] se determina el enfoque cuantitativo, porque representa un conjunto de procesos, es secuencial y probatorio. El tipo de investigación es básica, ya que produce conocimientos y teorías, sin contrastar con ningún aspecto práctico, de nivel correlacional ya que tiene como propósito hallar explicaciones mediante el vínculo de las variables sin que existan manipulación entre ellas, así mismo, mide, cuantifica y analiza las correlaciones. El diseño de investigación es no experimental, transversal correlacional ya que se realiza sin manipular deliberadamente las variables.

La población considerada son personas dependientes e independientes de la zona Lima Sur, el rango de edad es de 25 a 44 años, la cantidad de la población es de 786,785 personas, este dato fue obtenido de la estadística de la Dirección de Redes Integradas de salud (DIRIS LIMA SUR), del 2022.

Para la presente investigación se emplea la encuesta realizada vía Online; según Casas et al. [33] indica que la encuesta es utilizada de manera amplia como proceso de investigación, ya que es realizada a una muestra representativa, utilizando procedimientos estandarizados de preguntas con el fin de obtener información. Es útil para la obtención de datos, ésta contiene conjunto de preguntas respecto a las variables de investigación a medir [32]. Dicha encuesta fue utilizada bajo el diseño de escala de Likert con las opciones: Nunca (1), Rara vez (2), Ocasionalmente (3), Frecuentemente (4), Siempre (5).

Los criterios de inclusión ya mencionados, fueron la población de Lima Sur, personas naturales independientes y dependientes, rango de edad 25 a 44 años. Así mismo, los criterios de exclusión fueron las grandes, pequeñas y medianas empresas puesto que solo esta investigación se enfoca en la inclusión financiera y fomento del ahorro en personas naturales. Se utilizó una muestra no probabilística

por conveniencia, logrando encuestar a 268 personas, a través de un cuestionario Online.

El instrumento fue sometido a validación por juicio de expertos, siendo 3 especialistas en la materia pertenecientes a la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur considerando el instrumento aplicable para el presente estudio. Así mismo, se aplicó la prueba de confiabilidad a las variables de estudio por el cual se obtuvo un resultado de alfa de Cronbach de 0,71 para la variable inclusión financiera y 0,83 para la variable fomento del ahorro. Por lo tanto, determina la consistencia interna del cuestionario. Para el ingreso de datos estadísticos se utilizó el aplicativo SPSS versión 21.

Para el desarrollo del presente plan de investigación se ha tomado en cuenta el claro cumplimiento de los factores éticos que permiten asegurar la originalidad de la investigación, habiendo contado con la participación voluntaria de los encuestados, conservando la transparencia de las respuestas obtenidas en la aplicación del instrumento de recolección de datos tal como el cuestionario de Conocimiento de inclusión financiera y fomento del ahorro. Por su parte, se mantendrá en reserva los datos de las personas que contribuyeron con el desarrollo del cuestionario, con la finalidad a su vez de poder lograr obtener datos precisos y confiables. Así mismo, todas las fuentes de información han sido citadas acorde a la norma IEEE.

## III RESULTADOS

Los datos descriptivos se muestran a continuación:

- Edad: El 63,8% de los encuestados se encontró en un rango de edad de 25 a 30 años; mientras que el 36,2 % tenía entre 31 a 44 años.
- Género: El 59,9% de participantes fue de género masculino y el restante fue femenino.
- Dependientes e Independientes: El 61,56 % de los encuestados manifestó ser dependiente y el 38,44% indicó ser independiente.

En contexto de los datos inferenciales, para el tamaño de la muestra se ha utilizado la prueba de Kolmogorov-Smirnov y a continuación en la Tabla 1 se especifica la prueba de normalidad de las variables 1 y 2.

TABLA I  
PRUEBAS DE NORMALIDAD

|                      | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |     |      |                   |
|----------------------|---------------------------------|-----|------|-------------------|
|                      | Estadístico                     | gl  | Sig. | Criterio sig<0.05 |
| Inclusión Financiera | ,360                            | 265 | ,000 | No normal         |
| Fomento del ahorro   | ,251                            | 265 | ,000 | No normal         |

Se concluye que las distribuciones de las variables 1 y 2 tienen una significancia (sig <0,05), de tal manera, que las distribuciones analizadas son no normales, lo que implica que los procedimientos estadísticos se realicen con la estadística no paramétrica.

**TABLA 2**  
**DATOS INFERENCIALES**

| Tipo de hipótesis     | Variable 1                       | Variable 2         | Rho de Spearman | Nivel de significancia | Interpretación        |
|-----------------------|----------------------------------|--------------------|-----------------|------------------------|-----------------------|
| Hipótesis general     | Inclusión Financiera             | Fomento del ahorro | 0,289           | 0,000                  | Correlación débil     |
| Hipótesis específicas | Dimensiones                      | Variable 2         | Rho de Spearman | Nivel de significancia | Interpretación        |
|                       | Uso de servicios financieros     | Fomento del Ahorro | 0,095           | 0,121                  | No existe correlación |
|                       | Accesos de servicios financieros |                    | 0,281           | 0,000                  | Correlación débil     |
|                       | Calidad de servicios financieros |                    | 0,157           | 0,010                  | Correlación débil     |

Se obtiene un resultado ( $\text{sig} < 0,05$ ) lo cual indica que, sí existe relación entre las variables fomento del ahorro e inclusión financiera y por otra parte un Rho de Spearman 0,289, siendo ésta una correlación positiva débil, puesto que las personas en su mayoría son clientes de Entidades Financieras, y no de CMAC, esto se da porque la mayoría de clientes indican tener cuentas de ahorro en Entidades Financieras y esto no genera necesariamente el fomento de ahorro en Cajas Municipales; lo cual, observamos en la investigación una oportunidad para ampliar el conocimiento sobre los beneficios de ahorrar en CMAC, como una muy buena alternativa de rentabilidad para las personas.

Por otro lado, se determina que no existe correlación entre el uso de servicios financieros y el fomento del ahorro al obtener una significancia ( $\text{sig}=0,121>0,05$ ) y una correlación de ( $r=0,095$ ), los hallazgos evidencian que la mayoría de personas encuestadas de Lima Sur, utilizan productos de entidades financieras y no de CMAC, así mismo, la mayoría de personas prefieren generar cuentas de ahorros en bancos por mayor seguridad, garantía o accesibilidad y ven en las CMAC un riesgo sumado al desconocimiento. En cuestión a temas de rentabilidad, cobertura por el fondo de seguro de depósito, alrededor del 50,2% de los encuestados entre 25 y 44 años indicó no tener productos pasivos en CMAC, el 18,4% indicó rara vez; por otro lado solo un 39.6% indicó utilizar los medios virtuales de sus entidades bancarias.

Sin embargo, la dimensión acceso de servicios financieros y el fomento del ahorro tienen una correlación positiva pero débil, de las personas encuestadas el 34% indica tener cerca de su distrito una agencia o punto de atención de su entidad financiera, un 32,1% frecuentemente; a su vez sólo un 16% indica tener una agencia CMAC cerca de su distrito, 30,6% ocasionalmente, cabe mencionar que el acceso a los puntos de atención de CMAC son limitadas, ya que no hay una mayor cobertura a nivel nacional respecto a ATM, agentes y/o oficinas.

Finalmente, la calidad de servicios financieros y fomento del ahorro se obtiene una correlación positiva pero débil, no necesariamente la calidad de servicio generará más fomento de ahorro, ya que lo que prevalece y es vital para la toma de decisión al adquirir un producto pasivo son las bondades del producto que se contrata.

#### IV DISCUSIÓN

Se obtiene en la hipótesis general la relación significativa de la inclusión financiera y el fomento del ahorro, de acuerdo al resultado obtenido arrojó un Rho de Spearman de ( $r=0,289$ ). Dichos resultados concuerdan con los estudios de Martínez-Carrasco et al. [13], quien en su investigación busca fomentar y promover la cultura del ahorro voluntario, por el cual muestra un proyecto de Cajas de Ahorro informal en zonas rurales desatendidas por la banca en México, en la cual se determinó que pese a sus limitados ingresos familiares de la mayor parte de los encuestados, llegan a alcanzar potencial en el ahorro, así mismo fomentarlo, además capacidad de ahorro acumulado o anual, también concluye que es relevante superar la desconfianza que en general tiene la población hacia las Cajas, por la desinformación, originada muchas veces por situaciones previas de fraude y estafa asociados a las cajas de ahorro rurales. Por otro lado, corroborando la investigación Roldán-Bolívar [12], quien estudia la relación de la inclusión financiera y la reducción de la pobreza, obtiene una correlación positiva de las variables, así como también corroborar que la inclusión financiera es un instrumento importante para el desarrollo de la economía, reducción de la desigualdad y crecimiento sostenido. Por otro lado, en la investigación de Datta, y Singh [14], determinan que en los países en desarrollo, un gran número de personas residen en regiones rurales, aquella población desatendida por la banca enfrenta dificultades para abrir cuentas debido a la distancia de las sucursales, dificultad para tratar con funcionarios bancarios, es por ello la escasa capacidad de ahorro, indican que la extensión de sucursales en rincones remotos del país, incluso los más pobres podrían hacer uso de los servicios bancarios con facilidad.

Continuando con la primera hipótesis específica, la correlación entre el uso de servicios financieros y el fomento del ahorro resulta ser no significativa, con un Rho de Spearman de ( $r=0,095$ ) y significancia ( $\text{sig}=0,121>0,05$ ), cabe mencionar que el uso de servicios financieros también se da a través de medios virtuales, corroborando también lo mencionado por Rodríguez-Picavea [34] en su investigación quien analiza la inclusión financiera y como impacta la digitalización de ésta, obtienen como resultado en el aspecto de uso de cuentas un 24% de cuentas se mantuvieron inactivas y el 62% tuvo limitadas operaciones, tal es el caso de Colombia en 2014, que el indicador de acceso se incrementó; sin embargo, las cuentas activas se encontraban por debajo de las inactivas, demostrando que la inclusión financiera no debe enfocarse sólo en el acceso, ya que un mayor acceso no implica un mayor uso de servicios financieros; también concluyen que los segmentos más vulnerables pueden eliminar barreras con la tecnología financiera, ya que los medios virtuales son de fácil acceso y evitan altas comisiones por sus servicios. Es importante recalcar que, la muestra en la presente investigación no utiliza con frecuencia los servicios bancarios; además, de no adquirir los mismos productos y/o servicios financieros. Sin embargo, los hallazgos obtenidos en la investigación de García et al. [17], nos mencionan que utilizaron una muestra mucha más amplia, los cuales fueron la totalidad de las tres CMAC (Arequipa, Huancayo y Piura) en el Perú; ya que, son las más representativas, obteniendo indicadores en el ámbito uso de servicios evidenciándose un importante crecimiento con respecto al indicador depósitos personas naturales (en número de cuentas) y número de ahorristas(personas) en el periodo 2007-2016; lo cual muestra un constante uso de los servicios financieros en las CMAC mencionadas, los autores recomiendan que se debe fomentar el uso de los servicios financieros en especial referidos al ahorro en conjunto con la

educación financiera dirigida a la población, todo esto de manera conjunta entre el Estado y las Cajas municipales.

Seguidamente la segunda hipótesis específica señala la correlación del acceso de servicios financieros con el fomento del ahorro, la prueba Rho de Spearman ( $r=0,281$ ), resultando ser significativa. Tal y como lo mencionan en la investigación García et al. [17], con una muestra determinada por las CMAC Huancayo, Arequipa y Piura (en Perú), analizaron las dimensiones de la inclusión financiera, entre ellos el acceso de servicios obteniendo como resultado que pese al crecimiento de la economía, existen aún brechas en la cobertura geográfica de los mercados financieros y en que las CMAC deben poner especial atención; los primeros 5 años de estudio (2007-2011) se habrían duplicado el número de agencias; mientras que, en los últimos 5 años (2012-2016), el ritmo de crecimiento se redujo a un 36%, en las zonas de intervención el impacto por las CMAC evaluadas, del 100% de agencias del total de Cajas Municipales a Diciembre 2016; 80,1% siguen estando ubicadas en provincias distintas a Lima. Así mismo, los autores recomiendan que el estado debería formar alianzas estratégicas con las cajas municipales como parte de una política pública, a fin de mejorar el acceso, uso, y calidad de los servicios financieros.

Culminando con la tercera hipótesis la cual indica la correlación entre la calidad de servicios financieros y el fomento del ahorro, se obtiene un Rho de Spearman ( $r=0,157$ ), teniendo como resultado una correlación positiva pero baja; es válido comparar los hallazgos obtenidos en la investigación de Huamán & Mendoza [35], determinando que existe una relación positiva entre variables calidad de servicio y fidelización de cliente en el área de créditos CMAC Cusco - Oficina Principal, de acuerdo a la prueba utilizada Tau-b Kendall, los cuales obtuvieron un valor de 0,442, indicando una correlación débil, concluyendo que el cliente puede tener una excelente calidad en la atención; pero no necesariamente se logre fidelizarlo, indicando que existen otros elementos relevantes para lograr una correcta fidelización hacia la entidad, además sugieren implementar sistemas de fidelización para crear un vínculo entre el cliente y la CMAC, con la finalidad de mantener la relación comercial a lo largo del tiempo.

## V CONCLUSIONES

Respecto al objetivo general se ha establecido una relación positiva entre la inclusión financiera y el fomento, entendiéndose que un mayor fomento de ahorro también generará una mayor inclusión financiera; la correlación obtenida fue débil debido a que los resultados evidencian que existe una mayor participación de los usuarios en Entidades Financieras y actualmente la representatividad de usuarios es menor en CMAC, entendiéndose de que no existe un mayor fomento de ahorro de personas del rango de edades de las personas del estudio.

Con respecto al primer objetivo específico se establece que el uso de servicios financieros y el fomento del ahorro no se relacionan, porque la significancia fue mayor a 0,05. En ese sentido, los hallazgos evidencian que la mayoría de personas encuestadas utilizan productos de Entidades financieras y no de CMAC, así mismo la mayoría de personas prefieren generar cuentas de ahorros en bancos por mayor seguridad, garantía o accesibilidad y ven en las CMAC un riesgo sumado al desconocimiento en cuestión a temas de rentabilidad, cobertura por el fondo de seguro de depósito.

Con respecto al segundo objetivo de la investigación se establece la relación entre el acceso de servicios financieros y el fomento del ahorro, obtuvo correlación baja, debido a que el acceso a CMAC en la zona son limitadas, por el reducido número de oficinas, agentes y ATM: Cajero automático, por lo cual a las personas se le dificultan acceder a sus productos y/o servicios financieros.

Para terminar el último objetivo de la investigación se establece la relación entre la calidad de servicios financieros con el fomento del ahorro en Cajas Municipales, se evidenció una correlación baja debido a que, a pesar de brindar una calidad en los servicios financieros óptima, éste no precisamente sea suficiente para fomentar el ahorro en CMAC; podemos concluir que las CMAC brindan productos pasivos los cuales son atractivos en los mercados y que a su vez son del desconocimiento de las personas; aun siendo entidades reguladas por la SBS: Superintendencia de Banca y Seguros y coberturadas por el Fondo de Seguro de Depósito.

Las recomendaciones planeadas se definen a continuación.

A las Cajas Municipales para poder implementar mejores estrategias para hacer de conocimiento las bondades de los productos pasivos a fin de generar un mayor alcance para este indicador, por consecuencia fomentar el ahorro en CMAC e incrementar la inclusión financiera.

Se recomienda que se realicen voluntariados de educación financiera en zonas estratégicas de Lima Sur, en coordinación con las Municipalidades y que los colaboradores de CMAC puedan participar de las mismas, por otro lado, voluntariados de educación financiera a jóvenes en universidades e institutos de Lima Sur, todo esto también con la finalidad e informar sobre el respaldo del Fondo de Seguro de depósito, con ello generar mayor confianza y seguridad hacia las CMAC.

También se recomienda que las CMAC puedan ampliar sus canales de atención por medio de agentes corresponsales ubicados de manera estratégica, también potenciar el uso de los aplicativos de banca móvil y banca por internet para facilitar a los usuarios el alcance de los productos e información sobre los mismos de manera más rápida y sencilla.

Se hace hincapié realizar un mayor análisis para determinar qué otros factores además de la calidad de servicios pueden repercutir en un mayor fomento del ahorro; además fortalecer las capacitaciones hacia los colaboradores y estén orientadas a la calidad en la atención, conocimiento del producto, canales de atención y sobre todo a temas sobre la transparencia de la información y protección al consumidor.

Los resultados de esta investigación son un referente para que las Cajas Municipales puedan poner especial atención en fomentar el ahorro en las mismas, por ende, generar una mayor inclusión financiera. Se recomienda poder ver la oportunidad de brindar un mejor acceso a sus canales de atención, así mismo, crear nuevas estrategias comerciales para llegar a nuevos clientes, mostrarle productos de alta rentabilidad por los cuales se caracterizan, generar mayor participación y crecimiento en el mercado.

Se sugiere en un futuro realizar nuevas investigaciones relacionadas y que presenten una muestra más amplia para obtener un resultado más preciso.

## REFERENCIAS

- [1] Banco Mundial. Protección para las personas y las economías. 2022.  
<https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/33770/147785SP.pdf?sequence=19>

- [2] C. Sánchez, D. Prada, y F. Erazo. "El aporte de los Corresponsales No Bancarios CNB a la inclusión financiera". *Desarrollo Gerencial*, vol. 12, no. 1, pp. 1-23, February 2020. <https://doi.org/10.17081/dege.12.1.3599>
- [3] S. Orazi, L. B. Martinez, & H. P. Vigier. "La inclusión financiera en América Latina y Europa". *Ensayos de Economía*, vol. 29, no. 55, pp. 181-204, Marzo, 2020. <https://doi.org/10.15446/ede.v29n55.79425>
- [4] K. Raccanello, & E. H. Guzmán. "Educación e inclusión financiera". *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos (México)*, vol. 44, no. 2, pp. 119-141, Abril, 2014. <https://www.redalyc.org/pdf/270/27031268005.pdf>
- [5] J. Schmied, & A. Marr. "Financial inclusion and poverty: The case of Peru". *Regional and Sectoral Economic Studies*, vol. 16, no 2, pp. 1-26, 2017. <http://gala.gr.ac.uk/id/eprint/15863>
- [6] C. B. Latina, "CAF Banco de Desarrollo de America Latina". 2017. <https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2017/08/la-inclusion-y-educacion-financiera-en-america-latina-opportunidades-y-desafios/>
- [7] CEPAL. "CEPAL espera una desaceleración del crecimiento de América Latina y el Caribe en 2023, con una expansión proyectada de 1,4%". [19, Octubre 2022] <https://www.cepal.org/es/comunicados/cepal-espera-desaceleracion-crecimiento-america-latina-caribe-2023-expansion-proyectada>
- [8] B. Mundial. La COVID-19 incrementa el uso de los pagos digitales a nivel mundial.[On line] 2022. <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2022/06/29/covid-19-drives-global-surge-in-use-of-digital-payments>
- [9] K. Burneo. Impulso Perú. Lima, Perú.Plus valores, 2022. <https://plusvalores.com.ec/index.php/personas-naturales>
- [10] J.A. Santiago "Potencial de la banca móvil en Perú como mecanismo de inclusion financiera". Research, Agosto 2013.[https://www.bbvaresearch.com/wp-content/uploads/2014/05/Abstract\\_WP\\_1324.pdf](https://www.bbvaresearch.com/wp-content/uploads/2014/05/Abstract_WP_1324.pdf)
- [11] S.Prina,. Banking the Poor Via Savings Accounts: Evidence from a Field Experiment in Nepal, 2012.
- [12] L. Roldán-Bolívar. "Análisis de la inclusión Financiera en la Pobreza Monetaria de las personas residentes en los hogares de la zona urbana de Bogotá DC –Colombia, periodo comprendido entre 2010 y 2016", tesis de maestría, Universidad de Antioquia, 2018. <http://hdl.handle.net/10495/12853>
- [13] F. Martinez-Carrasco, A. Muñoz & M. Eid. Inclusion Financiera en el ámbito rural mediante Cajas de Ahorro. Estudio de una experiencia en México. Flasco México. 2016.
- [14] S. K Datta, & K. Singh. "Variation and determinants of financial inclusion and their association with human development: A cross-country analysis". *IIMB Management Review*, vol. 31, no. 4, pp. 336-349. Diciembre 2019. <https://doi.org/10.1016/j.iimb.2019.07.013>
- [15] A. G., Bianchi, R. S. Leiba & N. S. Valenzuela. Determinantes del Ahorro Voluntario en el Perú: Evidencia de una Encuesta de Demanda. 2020. [https://www.sbs.gob.pe/Portals/4/jer/PUB-ESTUDIOS-INVESTIGACIONES/Determinantes%20del%20ahorro%20voluntario%20en%20el%20Peru\\_DT-001-2020\\_2.pdf](https://www.sbs.gob.pe/Portals/4/jer/PUB-ESTUDIOS-INVESTIGACIONES/Determinantes%20del%20ahorro%20voluntario%20en%20el%20Peru_DT-001-2020_2.pdf)
- [16] N. Sotomayor, J. Talledo & S. Wong,. Determinantes de la inclusión financiera en el Perú: Evidencia Reciente. Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SFP). Documentos de trabajo. Lima, Perú. Julio 2018. [https://www.researchgate.net/publication/327288055\\_Determinantes\\_de\\_la\\_Inclusion\\_Financiera\\_en\\_el\\_Peru\\_Evidencia\\_Reciente](https://www.researchgate.net/publication/327288055_Determinantes_de_la_Inclusion_Financiera_en_el_Peru_Evidencia_Reciente).
- [17] J. García, C. Vega, & J. Velásquez. "Participación de las cajas municipales de ahorro y crédito en la formulación estratégica de los planes de desarrollo concertado", tesis de maestría, Universidad del Pacífico, Perú, 2018. <http://hdl.handle.net/11354/1957>
- [18] K. G. Vásquez & M. A. Zegarra. "Estudio de la inclusión financiera y su influencia en los créditos y depósitos del sistema financiero en el Perú 2016–2020", tesis de titulación, Universidad Católica de Santa María, Perú, 2022. <https://repositorio.ucsm.edu.pe/items/0e5516a9-82f4-481a-a725-937f4358543b>
- [19] P. Pérez & M. D. R. Fonseca. "Análisis espacial de la inclusión financiera y su relación con el nivel de pobreza en los municipios mexicanos". *Revista mexicana de economía y finanzas*, vol. 12, no. 1, pp. 43-62. Enero 2017. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-53462017000100043&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-53462017000100043&lng=es&tlng=es).
- [20] A. H. V. García, "La inclusión financiera en el Perú. Gestión en el tercer milenio", vol. 24, no. 47, pp. 129-136, Julio 2021. <https://dx.doi.org/10.15381/gtm.v24i47.20591>
- [21] A. Demirgüç-Kunt & L. Klapper. Measuring financial inclusion: Explaining variation in use of financial services across and within countries. *Brookings papers on economic activity*, 2013. <https://www.brookings.edu/articles/measuring-financial-inclusion-explaining-variation-in-use-of-financial-services-across-and-within-countries/>
- [22] J. Moncayo, M. Reis, L. Páez, Á. Chico, López Miller, Z., E. Santamaría & E. López. Un análisis inicial del Dinero Electrónico en Ecuador y su impacto en la inclusión financiera, 2015. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8488710.pdf>
- [23] E. Hernandez. "Las cajas municipales hacen una inclusión financiera responsable", Setiembre 2019. <https://revistaganamas.com.pe/las-cajas-municipales-hacen-una-inclusion-financiera-responsable/>.
- [24] T. Oberst. "La importancia del ahorro : teoría, historia y relación con el desarrollo económico". Informe macroeconómico y de crecimiento económico (IMC). Universidad Católica Argentina. Facultad de Ciencias Económicas. Escuela de Economía "Francisco Valsecchi". Programa de Desarrollo e Instituciones, vol. 13, no. 1, pp. 19-27. Abril 2014. <http://bibliotecadigital.uca.edu.ar/repositorio/revistas/importancia-ahorro-teoria-historia.pdf>
- [25] M. A. Rosales. "La administración del gasto y cultura de ahorro del estudiante de pregrado de la UNCP–Huancayo con sus actitudes de consumidor hacia el sector retail en Huancayo", tesis de licenciatura, Universidad del Centro del Perú, 2016. <http://hdl.handle.net/20.500.12894/1271>
- [26] O. J. Neyra. "Análisis de la Cultura del Ahorro en la Generación "Y" del distrito de Trujillo – 2018", tesis de titulación, Universidad César Vallejo, 2018. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23967/neyra\\_so.pdf?sequence=1&isAlowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23967/neyra_so.pdf?sequence=1&isAlowed=y)

- [27] Bancolombia. “Importancia de ahorrar”. 2021.  
<https://www.bancolombia.com/educacion-financiera/finanzas-personales/importancia-de-ahorrar>
- [28] E. A. Cavallo, T. Serebrisky, V. Frisancho, J. Karver, A. Powell, D. Margot & C. Tamayo. “Ahorrar para desarrollarse: cómo América Latina y el Caribe puede ahorrar más y mejor”. Inter-American Development Bank, 2016.  
<https://publications.iadb.org/es/ahorrar-para-desarrollarse-como-america-latina-y-el-caribe-puede-ahorrar-mas-y-mejor>
- [29] Gallo, J. La cultura financiera. Universidad de Piura. Agosto 2022. <https://www.udep.edu.pe/hoy/2022/08/cultura-financiera/>
- [30] A. Bujan. Enciclopedia Financiera. 2014.  
<http://www.encyclopediainanciera.com/terminologia.php>
- [31] JEP. Educación financiera, 2018.  
<https://www.jep.coop/web/educacion-financiera>
- [32] R. Hernández-Sampieri & C. Mendoza. Metodología de la investigación: la ruta cuantitativa, cualitativa y mixta. Mexico: Editorial Mc Graw Hill Education.2018.
- [33] Casas, J., J.R. Repullo & J. Donado. “La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I)”. Atención primaria, vol. 31, no 8, p. 527-538, 2003.
- [34] L. Rodríguez-Picavea, “Impacto de la digitalización de los servicios financieros en América Latina”. Marzo 2022.  
<https://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/56976>
- [35] E. Huamán & M. Mendoza. “Calidad de servicio de atención y la fidelización del cliente en el área de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA Oficina principal-2016”, tesis de licenciatura, Universidad Nacional De San Antonio Abad Del Cusco. 2016.  
<https://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/2281>
- [36] Comisión Nacional de Los Mercados y La Competencia (CNMC), «Estudio sobre el impacto en la competencia de las nuevas tecnologías en el sector financiero (FinTech)», noviembre 2018, E/CNMC/001/18 <https://www.cnmc.es/node/372304>.
- [37] Comisión Nacional de Mercadeo de Valores(CNMV, s/f). Guía rápida de CNMV ¿Qué es fintech? ¿Qué es fintech? [https://www.cnmv.es/DocPortal/Publicaciones/Fichas/GR03\\_Fintech.pdf](https://www.cnmv.es/DocPortal/Publicaciones/Fichas/GR03_Fintech.pdf)