



## Limitantes de Integración Social a la Población con Discapacidad desde la Inclusión Financiera (OMAPED)

**Autor:** Pascual Florencio Ramos Pacheco  
Escuela Nacional de Archivística, **ENA**  
[pramos@ena.edu.pe](mailto:pramos@ena.edu.pe)  
Huancavelica, Perú  
<https://orcid.org/0000-0002-5643-3660>

### Resumen

Las exigencias específicas de la población con discapacidad ameritan una atención particular extendida a los productos y servicios financieros, surgiendo obstáculos que impiden la absoluta satisfacción de necesidades y ejercicio de sus derechos. El estudio, desarrollado desde la perspectiva cualitativa, tipo básica, analiza las causantes que limitan la inclusión financiera en el contexto de la Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad (OMAPED) de Paramonga. Con el propósito de captar la percepción sobre las posibilidades de acceso y uso a la variedad de productos y servicios financieros. Se consideraron tres informantes seleccionados bajo criterios asignados por el investigador, complementando la indagación con el análisis documental y la observación no participante. Concluyendo, la existencia de adversidades de la Inclusión Financiera a la población con discapacidad-OMAPED, consecuencia de una carente coordinación entre instituciones públicas y privadas por ausencia de comunicación idónea referente a las bondades de la Inclusión Financiera para esta población determinada. Hay esfuerzos por lograr esta inclusión con el marco normativo vigente siendo insuficientes; existen limitantes en lo relativo a las categorías de acceso, uso y calidad en la atención de la inclusión financiera a este sector poblacional, hecho que no permite un adecuado aprovechamiento de los servicios e inserción plena de sus derechos en la sociedad.

**Palabras clave:** inclusión financiera; población con discapacidad; sistema financiero; educación financiera.

**Código de clasificación Internacional:** 5301.99 - Otras (Inclusión financiera).

#### Cómo citar este artículo:

Ramos, P. (2022). **Limitantes de Integración Social a la Población con Discapacidad desde la Inclusión Financiera (OMAPED)**. *Revista Científica*, 7(26), 17-37, e-ISSN: 2542-2987. Recuperado de: <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2022.7.26.1.17-37>

**Fecha de Recepción:**  
14-07-2022

**Fecha de Aceptación:**  
25-10-2022

**Fecha de Publicación:**  
05-11-2022



## Challenges of Social Integration through Financial Inclusion of the Disabled Population (OMAPED)

### Abstract

The specific needs of the population with disabilities merit particular attention to financial products and services, and obstacles arise that prevent them from fully satisfying their needs and exercising their rights. The study, developed from a qualitative perspective, basic type, analyzes the causes that limit financial inclusion in the context of the OMAPED of Paramonga. The purpose of the study was to capture the perception of the possibilities of access and use of the variety of financial products and services. Three informants selected under criteria assigned by the researcher were considered, complementing the inquiry with documentary analysis and non-participant observation. In conclusion, the existence of adversities of Financial Inclusion for the OMAPED population with disabilities is a consequence of a lack of coordination between public and private institutions due to the absence of suitable communication regarding the benefits of Financial Inclusion for this specific population. There are efforts to achieve this inclusion with the current regulatory framework being insufficient; there are limitations regarding the categories of access, use and quality in the attention of financial inclusion to this population sector, a fact that does not allow an adequate use of services and full insertion of their rights in society.

**Keywords:** financial inclusion; disabled population; finance system; financial education.

**International classification code:** 5301.99 - Others (financial inclusion).

**How to cite this article:**

Ramos, P. (2022). **Challenges of Social Integration through Financial Inclusion of the Disabled Population (OMAPED)**. *Revista Científica*, 7(26), 17-37, e-ISSN: 2542-2987. Recovered from: <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2022.7.26.1.17-37>

**Date Received:**  
14-07-2022

**Date Acceptance:**  
25-10-2022

**Date Publication:**  
05-11-2022



## 1. Introducción

El término inclusión financiera hace referencia al proceso de asegurar que la totalidad de segmentos de la sociedad, especialmente los más marginados e inferiores ingresos, cuenten con accesibilidad a los bienes y servicios financieros necesarios por los principales actores institucionales de manera transparente y equitativa (De Jong, Shahriar y Shazia, 2022); (Leon, 2017a). Las Naciones Unidas ha intentado otorgar accesibilidad a los servicios financieros, pero más de mil millones de adultos aún carecen de ellos. En el año 2012 se celebró una reunión de alto nivel del G-20 en Los Cabos, México, y siendo uno de sus resultados el llamado a las economías emergentes a extender la accesibilidad a los servicios financieros a todos los habitantes incluidos personas con discapacidad.

En paralelo, los proveedores de servicios bancarios, como las empresas encargadas del desarrollo de aplicaciones sustentadas en tecnología financiera (Fintech) asumieron la tarea de crear herramientas y estrategias para acercar la diversidad de servicios bajo intermediación digital. Sin embargo, al trasladar la mirada al sector de usuarios de servicios financieros que presentan discapacidad, estos esfuerzos se muestran como insuficientes. Relevante para esta discusión es que, como se indica en los datos antes mencionados, el 15% de los habitantes en todo el mundo experimentan de una dolencia relacionada con la discapacidad en conformidad a la Organización Mundial de la Salud (OMS), presentando esta tasa tendencia similar en el contexto Latinoamericano.

En este contexto, Chile es excepcional en la ejecución de políticas de inclusión financiera por su enfoque en atender los requerimientos de este subconjunto demográfico, con un importante nivel de contribución por parte de las entidades financieras. Como resultado, la población con discapacidad en Colombia tiene acceso a servicios financieros de calidad en un ambiente de dignidad e igualdad gracias al fuerte marco regulatorio del país.



La discapacidad no es una cuestión de edad, género o etnia, ni es una desventaja social como la discriminación de género o la marginación de las minorías; por lo tanto, es imperativo que las habitantes con alguna variedad de discapacidad tengan igual acceso a los recursos financieros. La discapacidad es una diferencia como una desventaja que está conceptualmente ligada al bienestar económico de una persona y, por lo tanto, a sus necesidades financieras. Por ello, la inclusión financiera no solo es pertinente como requisito previo para el bienestar económico, sino también para el sistema financiero en su totalidad.

Varios estudios han demostrado que la accesibilidad a servicios financieros de personas con discapacidad tiene numerosos efectos positivos. Por ejemplo, (Nuwagaba, Nakabugo, Tumukunde, Ngirabakunzi, Hartley y Wade, 2012): descubrieron que la aceptabilidad de las personas con discapacidad para usar los servicios de microfinanzas, que es vital para reducir su tasa de pobreza, está influenciada por su movilidad y confianza en la población con discapacidad. Tener acceso a cooperativas de ahorro y crédito mejora en gran medida la estabilidad financiera a personas con impedimentos. Además, las personas con algún tipo de discapacidad enfrentan menos discriminación, estigma y exclusión de las actividades sociales como resultado de la colaboración entre los bancos de microfinanzas y los grupos que representan a las personas con algún tipo de discapacidad.

La inspección de la literatura confirmó que las instituciones financieras no cumplen a cabalidad con el marco normativo vinculado a la aplicación efectiva de políticas para la inclusión de las personas con algún tipo de discapacidad en los distintos ámbitos socioeconómicos, siendo necesario un control oportuno por parte de algunas instancias gubernamentales.

Según el Banco de Desarrollo de América Latina, Perú es una de las naciones con menor proporción de su población con servicios bancarios y, en consecuencia, uno de los países con menor porcentaje de su población con



acceso a servicios financieros formales, al reportar en sus encuestas que el 61% no usan el servicio bancario.

Aun cuando las circunstancias generadas por la crisis sanitaria incrementaron el empleo de los medios digitales de pago, permitiendo la inclusión de un amplio sector poblacional en el sistema financiero y el acatamiento de lo establecido en la Ley N.º 29973 de la Persona con Discapacidad, todavía son incipientes las estrategias encaminadas a lograr la inclusión del sector de la población vulnerable representado por las personas con discapacidad, apreciándose un vacío en la gestión financiera.

La observancia de esa normativa supone la confluencia de: la correcta implementación de los protocolos y políticas relacionadas con los procesos de inclusión del grupo poblacional representado por los individuos que presentan discapacidad; la fiscalización oportuna de parte de los órganos gubernamentales para valorar el cumplimiento de las políticas de inclusión y la posible disponibilidad de canales a través de los cuales presentar quejas sobre las barreras para usar y acceder a los servicios bancarios.

En el caso particular de la Municipalidad de Paramonga, con el propósito de integrar este sector de la población a la dinámica social, se realizan esfuerzos asociados a la promoción de las actividades emprendidas por la Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad (OMAPED), dándose a conocer sus propósitos los cuales se vinculan con el apoyo a este grupo poblacional para garantizar una inserción adecuada en la sociedad. Aun cuando se consideran aspectos de orden cultural y social, se observa que la referida oficina no brinda una asesoría efectiva que conduzca a la inserción apropiada de estos individuos en el sistema financiero, derivado esto de la ausencia de estrategias adecuadas para posibilitar el uso eficiente de la diversidad de servicios financieros.

No obstante, es importante precisar que en contextos de gobiernos locales como el municipio de Paramonga se han planteado gestiones para



asistir las necesidades de la comunidad con discapacidad, las cuales se operacionalizan desde OMAPED a fin de obtener una adecuada oferta de servicios financieros. Además, en la referida municipalidad se adolece del impulso y desarrollo de proyectos orientados a garantizar la inclusión financiera del referido sector poblacional, determinando este hecho un obstáculo para el logro de su objetivo central, como es promover el pleno ejercicio del derecho de los individuos que se ubican en ese sector poblacional a lograr una auténtica inclusión, para insertarlas de manera eficiente dentro de la sociedad.

El objetivo de la investigación es analizar cuáles fueron las dificultades de la Inclusión Financiera en OMAPED distrito de Paramonga, reconociendo las limitaciones que presentan para acceder, la percepción sobre el uso de los servicios y determinar la calidad en la inclusión financiera en el contexto indicado; todo ello inserto en un proceso que indagó sobre las estrategias para la inclusión orientadas a este sector vulnerable de la población.

### 1.1. Referentes teóricos considerados en la investigación

La masificación de actividades y tácticas que aumentan el acceso de la población a los sistemas y bienes financieros se establece como un objetivo porque la inclusión financiera es vista como un componente clave del crecimiento económico nacional. Dicha inclusión comprende, el posible acceso digital a los servicios financieros de carácter formal con un mínimo contacto con el proveedor y un óptimo tiempo de atención.

Razón que se ha convertido en reto para los organismos financieros; el cual se traslada a la atención de sectores vulnerables como la población discapacitada, destacándose esfuerzos como el realizado en la India, contexto geográfico donde el grupo poblacional con discapacidad es elevado.

En ese argumento, (Mehak y Dharni, 2022): señalan que la implementación de las diferentes medidas estratégicas de inclusión financiera





adoptadas ha permitido al país contar con alternativas de desarrollo y crecimiento económico para ese sector poblacional, integrándolos a la dinámica que se da en los mercados que se vienen consolidando. Cuanto más se adapten los servicios a los requerimientos particulares de las personas con discapacidad física, y cuanto más los más excluidos puedan utilizar y acceder a todo el sistema financiero, que es uno de los objetivos fundamentales de las Estrategias Nacionales de Inclusión Financiera del Caribe y América Latina.

En el contexto peruano, se sugiere que la inclusión financiera sea promovida e implementada desde el Estado, con el apoyo conjunto de los agentes financieros, todo ello para garantizar la generación de alternativas de desarrollo e inserción oportuna al actual mercado financiero. Por su parte, (Vargas, 2021): coincide que, en el referido contexto se ha presentado una evolución altamente favorable relacionado a la inclusión financiera, evidenciándose en el auge de los sistemas de pago digital y otros medios de intercambio sin efectivo, así como en la popularidad general de varias formas de asistencia financiera.

A pesar de esto, (Grados, 2021): sostiene que tales esfuerzos se muestran como poco eficientes dado que se centran en las grandes ciudades y focalizan su atención en sectores poblacionales particulares, dejando fuera a otros que también requieren de esa atención en procura de alcanzar la inclusión financiera, expresada en la ejecución adecuada de operaciones y el acceso fluido a los productos. Esta brecha se aprecia en mayor grado en el sector de la población que presenta condiciones de discapacidad, pues sus limitantes físicas hacen más difícil el acceso y uso a los servicios financieros, generándose accesibilidad desigual a la variedad de productos financieros.

Considerando lo expuesto, para caracterizar las prácticas financieras inclusivas se propusieron tres categorías apriorísticas de análisis, que se vinculan con lo referido por (Leon, 2017b): quien establece tres ejes esenciales para consolidar la inclusión financiera: usabilidad, acceso oportuno y en



condiciones favorables y calidad; las cuales constituyen la base sostenible sobre la que se realizó la recogida y análisis de la información. De igual manera, responden a lo planteado en la Política Nacional de Inclusión Financiera aprobada por el Ministerio de Economía y Finanzas en el Decreto Supremo 255-2019-EF, con la intención de optimar los índices relativos al bienestar económico de la población peruana mediante las bondades que genera la inclusión, expresadas en las tres dimensiones mencionadas.

La primera categoría denominada usabilidad es definida por (Ávila, 2022): como un actor primordial para alcanzar la inclusión financiera y alude al carácter práctico del catálogo de servicios que brindan las diferentes entidades financieras. Sobre este punto, (Nagpal, Jain y Jain, 2020): señalan que es un rasgo limitante en el caso de los individuos que presentan discapacidad, pues los mecanismos operativos y de validación no se ajustan a las características de ese sector poblacional, constituyéndose en barreras para la ejecución satisfactoria de las diversas operaciones financieras.

Respecto a la segunda categoría, acceso al sistema financiero, es definido por (Singh, 2021): como la manera posible de ejecutar las operaciones bajo condiciones formales previamente establecidas. Reconoce (Islam, 2022): el desarrollo a nivel mundial de políticas dirigidas hacia la expansión de las posibilidades de acceso, masificando la accesibilidad a partir de la mediación digital. No obstante, al ser una categoría prioritaria en la dinámica financiera se requiere que la implementación de estas políticas corresponda con la visión inclusiva, por ello, se precisa que sea realizada la correspondiente supervisión.

En esa misma línea, (Koomson, Villano y Hadley, 2020): sostienen que es prioritario establecer si los servicios ofertados, bajo ciertas condiciones de acceso, son los realmente requeridos por la población, particularmente aquellos grupos con limitantes. Por eso, es necesario considerar el desarrollo de estrategias que conduzcan a avalar la inclusión de este importante sector poblacional, atendiendo a sus discapacidades específicas, para así garantizar





la equidad en el acceso y disfrute de tales servicios.

El peligro de exclusión se agudiza para el segmento poblacional correspondiente a las personas con algún tipo de discapacidad debido a la complejidad para acceder a los servicios del sistema financiero y bancario. Este escenario, a juicio de Gálvez (2021a): que “[...] los términos desarrollo, inclusión y diversidad se presuponen predominantes en todos los discursos político-sociales [...]” (pág. 45); siendo este un desafío permanente del siglo XXI, razón por la cual la garantía de acceso e inclusión financiera para este sector se mantiene vigente y permanente.

Finalmente, la tercera categoría denominada calidad en la inclusión financiera, es definida por (Cardona, 2018a): como el enfoque de una empresa en la prestación de servicios que complazcan las necesidades de una amplia gama de clientes y vayan más allá de sus expectativas. En referencia a la forma de valorar la calidad de los servicios financieros, (Crispín, Torero y Martel, 2020): enfatizan la necesidad de monitorear la calidad basada en la satisfacción del cliente para mejorar los servicios y determinar la eficacia de las técnicas adoptadas para mejorar la calidad.

## 2. Metodología

La investigación se desarrolló desde la perspectiva del paradigma interpretativo, siendo un proceso de interpretación y comprensión desde una experiencia vivida interactuando el investigador y los actores sociales en un mismo espacio y determinado tiempo (De Franco y Vera, 2020).

Dada la naturaleza del objeto de estudio, el enfoque seleccionado fue el cualitativo, que permite la integración de varios lentes para fortalecer la producción social del conocimiento, iniciándose con la inversión personal del investigador en el tema de estudio y continuando con una apreciación en los límites del mismo entorno de estudio (Torres, 2021a). Por lo que, se



determinó que se estudiaría un único aspecto categórico relacionado con el tema central. En tal sentido, la categoría hace referencia a la inclusión financiera. A su vez, esta categoría evidenció unas subcategorías definidas como: acceso, uso y calidad.

El estudio fue descriptivo, de campo y el escenario la Oficina Municipal de Atención a la Persona con Discapacidad en la ciudad de Paramonga. Se usó el muestreo no probabilístico intencional con definición de criterios, resultandos seleccionados tres informantes clave: el jefe de oficina municipal, el jefe comercial de microfinanzas y un usuario con discapacidad. Estos funcionarios fueron seleccionados porque conocen de primera mano los planes estratégicos del municipio para relacionarse con la población con discapacidad; además, se seleccionó a una persona con discapacidad que hace uso de la oficina de OMAPED por ser una muestra representativa que debe ser tomado en cuenta en los esfuerzos públicos y privados.

En lo concerniente a las técnicas e instrumentos empleados, estas correspondieron a las siguientes: una entrevista semiestructurada, aplicada a los tres informantes claves previamente indicados, con el propósito de captar su percepción respecto a los criterios y condiciones que ofrecen garantía de inclusión financiera para el sector poblacional con discapacidad.

La ficha de preguntas estuvo constituida por 10 interrogantes base, que incluían el aporte personal a la conformación y ejecución de las tareas específicas; y la observación del tipo no participativa, la cual permitió al investigador alcanzar una percepción real sobre las condiciones brindadas al referido sector poblacional para garantizar su derecho de inclusión.

Se considero las recomendaciones de (Hernández y Samperio, 2018): el desarrollo de instrumentos para la recolección y análisis de la información; desarrollar planes sobre cómo se utilizarán los instrumentos en la práctica; elegir a quién entrevistar para recopilar los datos necesarios; interpretar los



resultados del análisis realizado sobre los datos recopilados.

Con el propósito de garantizar la validez se recurrió a la triangulación, que tiende a profundizar nuestro conocimiento de los fenómenos, a atravesar el ilusionismo de la realidad objetiva, a partir de la aplicación de lentes diversos que permiten reflejos de las externalidades ayudando a refinar nuestra interpretación (Torres, 2021b). De esta manera, la información proporcionada por los informantes clave fue sometida al contraste respectivo, considerando que tales apreciaciones diferenciadas conllevan a un análisis más enriquecedor del objeto de estudio.

### 3. Resultados

#### 3.1. Análisis de entrevistas

El análisis de los aportes de los informantes clave permitió reconocer su postura respecto a los elementos que limitan la forma de actuar de las personas con alguna variedad de discapacidad a los servicios financieros en el contexto donde se ha desarrollado el estudio.

Al respecto, cabe señalar que el personal municipal y usuario con discapacidad coinciden en señalar que en las entidades financieras existen falencias en la difusión de la información ofrecida a la población con discapacidad relativa a horarios y lugares de atención; esto sucede por la escasa cultura al empleo de recursos comunicacionales especializados que brinden a los discapacitados la oportuna información sobre este tema.

En contraposición a lo anterior, el funcionario financiero señala que se cuenta con los mecanismos apropiados en procura de ofrecer la información requerida para el sector poblacional con discapacidad. Los informantes clave creen que existe un marco normativo que contempla la necesidad de ofrecer estructuras adaptadas a los requerimientos de las personas con discapacidad, garantizando la accesibilidad.

No obstante, el funcionario municipal y el usuario con discapacidad



convergen en sus apreciaciones al indicar que en muchas oportunidades las condiciones de las infraestructuras no son adecuadas, constituyendo una limitante que afecta muy particularmente a las personas que presentan invidencia. Debe acotarse que la perspectiva del funcionario financiero difiere de la postura de los otros entrevistados pues consideran que el no cumplimiento de los requerimientos de accesibilidad exigidos implicaría la no posesión de los respectivos permisos de funcionamiento.

Respecto a la implementación de acciones para posibilitar la accesibilidad a las plataformas digitales ajustadas a los requerimientos de las personas con discapacidad, los informantes clave coinciden en establecer que si bien las instituciones financieras han implementado plataformas tecnológicas con el propósito de facilitar la inclusión financiera de los diversos sectores de la población, éstas no se ajustan a las necesidades particulares de las personas con discapacidad específica, como por ejemplo la visual.

Específicamente, se preguntó a los encuestados si las instituciones financieras brindan o no un conjunto de servicios adaptados a los requisitos de las personas con discapacidad. Esto se hizo con el fin de identificar posibles barreras para el uso de estos servicios. Tanto el funcionario municipal como el usuario con discapacidad están de acuerdo en que este tipo de servicios no son adecuadas para satisfacer los requerimientos de las personas con discapacidad; por tal razón, establecen que es esencial la adecuación de estos para garantizar la inclusión de ese sector poblacional. Por su parte, el funcionario financiero ofrece una visión contrapuesta indicando que tales portafolios no restringen las operaciones ejecutadas por las personas que presentan algún tipo de discapacidad.

Los puntos de vista del funcionario municipal y del usuario con discapacidad son similares respecto a la urgencia de mejorar la calidad del servicio ofrecido a este colectivo, comenzando con los procedimientos de formación a trabajadores de atención al cliente en instituciones financieras. El



director financiero, pone énfasis en el desarrollo de enfoques innovadores para la realización de operaciones interpersonales, con el fin de mejorar el estándar de atención y servicio brindado a la población discapacitada. A pesar de resaltar la importancia de este grupo demográfico con emprendimientos empresariales, el funcionario municipal como el usuario con impedimento expresan su descontento con las ofertas del sistema bancario.

Por otra parte, al ser consultados sobre las gestiones orientadas a garantizar la Inclusión Financiera en las oficinas de OMAPED, los informantes concuerdan que se han implementado estrategias basadas fundamentalmente en charlas de carácter informativo dirigidas a los individuos con discapacidad; no obstante, el informante con discapacidad indica que las mismas no han sido pertinentes pues están orientadas a la captación, más que a la comprensión y atención de las necesidades del cliente.

En general, los entrevistados coinciden en considerar como un aspecto relevante la aplicación de políticas encaminadas a garantizar la inclusión financiera a este sector poblacional. Sin embargo, el funcionario municipal señala que es fundamental brindar orientación y asesoría especializada a este conjunto de usuarios con la finalidad de alcanzar un proceso inclusivo eficaz atendiendo sus requerimientos particulares.

Considerando los hallazgos señalados, se pueden puntualizar algunos aspectos específicos, acceso: los informantes señalaron que los esfuerzos adelantados por las instituciones públicas y las diferentes organizaciones financieras para brindar la información pertinente relacionada con los servicios ofrecidos y adecuar la infraestructura se muestra insuficiente dados los requerimientos especiales de los usuarios que presentan discapacidad. Por esta razón, es imprescindible asumir la responsabilidad social como principio que oriente las acciones para ofrecer la información oportuna, al tiempo que pueda responder a las demandas específicas de ese sector poblacional en aras de garantizar su inclusión efectiva al sistema financiero.



Sobre el uso, indican que el catálogo de servicios financieros disponibles se ofrece de manera abierta a toda la población, su uso se ve restringido de forma considerable dado que no se ajustan a las atenciones particularizadas requeridas por las personas con discapacidad. Por lo tanto, se deben poner en marcha iniciativas para asegurar la integración eficiente de la población con discapacidad en el sistema financiero, con la ayuda de información oportuna y adecuada sobre los distintos servicios disponibles.

En lo concerniente a la calidad, los especialistas señalaron que las entidades financieras mantienen el propósito de alcanzar la máxima satisfacción de los usuarios, no obstante, el carácter específico de las demandas y requerimientos de los clientes con discapacidad determinan una exigencia adicional que no logra ser cubierta satisfactoriamente. De tal manera que se hace inexcusable el establecimiento de mecanismos orientados a desarrollar acciones que propendan a alcanzar la plena satisfacción del usuario en lo relativo al acceso y uso de los diversos productos financieros.

### 3.2. Análisis observacional

En cuanto a la accesibilidad, se reconoce que falta información adecuada sobre la diversidad de servicios y productos que ofrecen las instituciones financieras; además, las condiciones de la infraestructura en las diversas instituciones no son adecuadas para los requerimientos específicos de las personas con discapacidad.

También, el personal de las áreas de atención al cliente no está adecuadamente preparado sobre los servicios que se brindan y su posible adecuación a las necesidades de las personas con algún tipo de discapacidad siendo una barrera asociada a la accesibilidad.

En cuanto al uso, se apreció el esfuerzo realizado por las instituciones financieras para ofrecer información que posibilite el adecuado empleo de las plataformas digitales por parte de las personas con discapacidad ha sido





mínimo, restringiendo esto la posibilidad de garantizar la equidad financiera.

Finalmente, en lo relativo a la calidad, se determinó que las instituciones financieras se limitan a procesar los reclamos respecto a los servicios ofrecidos, sin centrar la atención en los niveles de satisfacción expresados por los usuarios con discapacidad en lo referente al uso y accesibilidad.

Una vez analizada las aportaciones de los informantes, el análisis documental y observacional surgieron como categorías emergentes el uso de tecnologías y capacitación, las cuales se refieren a continuación.

#### 4. Discusión

Es posible afirmar que los protocolos y políticas de inclusión financiera dirigidos a las personas con discapacidad resultan poco eficientes ya que se han formulado sobre realidades cuyas características difieren de otras regiones del país. Esta situación se aprecia en la población de Paramonga, donde se evidencian acciones gubernamentales orientadas a fomentar la inclusión en los sectores económicos, sociales y culturales; no obstante, las mismas resultan insuficientes debido al escaso cumplimiento normativo por parte de las entidades financieras. Se requiere establecer estrategias y lineamientos apropiados para desarrollar la fiscalización acertada que garantice el acatamiento del marco normativo existente.

Esta investigación muestra las limitaciones en la accesibilidad, el uso y la calidad de la atención de inclusión financiera para las personas con alguna discapacidad. Cabe destacar la importancia que representa para la sociedad la implementación de mecanismos que posibilitan la inclusión de todos los sectores en lo relativo al acceso a los servicios y el disfrute de los beneficios determinados por el desarrollo económico.

Por esta razón, las políticas gubernamentales ejecutadas por el Estado peruano han procurado garantizar la protección de los derechos de las personas que presentan discapacidad, haciéndose estos esfuerzos operativos



mediante las normativas que de manera particular se han aplicado; este es un hecho significativo, pues, como lo expresa (Singh, 2021b): contar con el marco normativo determina un avance en ese camino que busca garantizar la accesibilidad a los servicios financieros en un marco de equidad.

Por su parte, las restricciones en el empleo de los servicios financieros derivan de la forma como han sido diseñados, la cual no permite un adecuado aprovechamiento de estos. Esto disminuye la posibilidad de disfrute de los beneficios de los servicios financieros y restringe las posibilidades de desarrollo económico de la población obstruyendo el camino para superar las condiciones económicas adversas que pueden atravesar.

Un factor que contribuye a la disminución del nivel de vida de este fragmento de la población es la dificultad para acceder a los tipos de servicios financieros que se dan por sentados en el entorno en el que se concibió esta investigación, pues como lo destaca (Gálvez, 2021b): la inexistencia de productos adaptados a la realidad de esta porción de la población aminora las posibilidades de acceso a la financiación. Por ello, es fundamental implementar estrategias que propicien la ejecución de las operaciones financieras de modo directo y personal por parte de los usuarios con discapacidad; esto implica dirigir esfuerzos para alcanzar una acertada capacitación del personal que labora en las instituciones financieras.

Considérese que estos usuarios no hacen una investigación suficiente oportuna y diferenciada de los catálogos financieros ofertados en el mercado. Por ese motivo, en concordancia con lo sugerido por (Cardona, 2018b): es necesario el empleo de medios comunicacionales alternativos, sustentados en sus requerimientos específicos.

Se destaca, además la presencia de debilidades en la masificación del uso de tecnologías; este hecho lleva a los entrevistados a considerar que es primordial la adecuación de las plataformas digitales con la intención de asegurar el uso y acceso de los productos financieros a este sector de usuarios



que requieren una real inclusión al mercado económico. De ahí que se aboga por el empleo de tecnología con enfoque inclusivo.

Además, los entrevistados resaltan el papel de la capacitación para brindar la oportuna atención a las expectativas y requerimientos de los usuarios; por esto, se plantea acrecentar la alfabetización financiera. Este proceso debe incluir la consideración de los mecanismos de comunicación, pues las condiciones propias de los usuarios que presentan discapacidad ameritan del empleo de mecanismos comunicacionales particulares permitiendo superar las limitaciones de acceso a los productos financieros.

Esa disposición para adaptar la formación y capacitación del personal permite generar un ambiente financiero accesible y la necesaria promoción del bienestar económico de todos los sectores de la población al brindar productos y servicios diseñados para satisfacer los requerimientos particulares.

## 5. Conclusiones

Se confirma la existencia de limitaciones a la inclusión financiera en la Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad, situación que ocurre por una ausencia de vínculos adecuados entre las instituciones públicas y privadas con relación a una apropiada difusión sobre los beneficios que otorga una conveniente inclusión al sistema financiero para las personas con algún tipo de discapacidad. Reconociendo los esfuerzos para conseguir esta inclusión financiera de instituciones públicas como privadas, al no ser articuladas estas gestiones, las planificaciones ejecutadas de ambas partes no tienen efecto beneficioso para las personas con alguna discapacidad. A pesar de un marco legal existente que fomenta la inserción de este segmento de la población a actividades socioeconómicas, no son suficientes.

La falta de un adecuado control sobre los procedimientos de accesibilidad a la variedad de servicios financieros ha determinado que, si bien ha pasado tiempo desde la aprobación del marco legal focalizado a la inserción



de las personas con discapacidad a nuestra comunidad, estas acciones fiscalizadoras no están teniendo el resultado esperado.

Se comprobó que faltan estrategias de implementación para que la inclusión financiera promueva un apropiado uso de los servicios bancarios y productos financieros a las personas con algún tipo de discapacidad permitiéndoles mejorar sus labores económicas tanto como microempresa y como un ciudadano, ejerciendo sus derechos frente al sistema financiero.

Como consecuencia de lo anterior, existe una ausencia de mecanismos dirigidos a valorar la satisfacción de las personas con alguna variedad de discapacidad en relación al uso y acceso a los diversos servicios y productos ofrecidos, este hecho influye en la necesaria confiabilidad de los procedimientos ejecutados así como en la posibilidad de fidelización del cliente; razón por la cual constituye un elemento esencial a considerar en las acciones de las instituciones que prestan servicios financieros para fortalecer la experiencia del consumidor financiero con requerimientos especiales.

## 5. Referencias

- Ávila, J. (2022). **Estrategia de modelado de productos y servicios financieros para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo. Una propuesta enfocada en la inclusión financiera.** *Dominio de las Ciencias*, 8(2), 1645-1681, e-ISSN: 2477-8818. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8638016>
- Crispín, J., Torero, N., & Martel, C. (2020). **Calidad del servicio y satisfacción del cliente de los bancos privados.** *Desafíos*, 11(2), 147-155, e-ISSN: 2307-6100. Perú: Universidad de Huánuco.
- Cardona, J. (2018a,b). **Impacto de las IFRS en la calidad del reporte financiero en Latinoamérica y el Caribe.** *Contaduría y Administración*, 63(2), 841-861, e-ISSN: 2448-8410. Recuperado de: <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1233>



- De Franco, M., & Vera, J. (2020). **Paradigmas, enfoques y métodos de investigación: análisis teórico.** *Mundo Recursivo* 3(1), 1-24, e-ISSN: 2600-5700. Recuperado de:  
<https://www.atlantic.edu.ec/ojs/index.php/mundor/article/view/38>
- De Jong, A., Shahriar, A., & Shazia, F. (2022). **Reaching out to the unbanked: The role of political ideology in financial inclusion.** *Journal of International Money and Finance*, 126, 102678, e-ISSN: 0261-5606. United Kingdom: Elsevier.
- Grados, P. (2021). **Implicancias de la inclusión financiera y el empleo informal en la pobreza monetaria de los departamentos del Perú.** *Revista Finanzas y Política Económica*, 13(2), 545-569, e-ISSN: 2011-7663. Colombia: Universidad Católica de Colombia.
- Gálvez, F. (2021a,b). **Inclusión financiera y discapacidad.** España: Universidad Miguel Hernández de Elche.
- Hernández, S., & Samperio, T. (2018). **Enfoques de la Investigación.** *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 7(13), 67-68, e-ISSN: 2007-4913. Recuperado de:  
<https://doi.org/10.29057/icea.v7i13.3519>
- Islam, M. (2022). **Analysing financial inclusion strategies in Bangladesh: a Global Findex perspective.** *International Journal of Economic Policy in Emerging Economies*, 15(2-4), 331-350, e-ISSN: 1752-0460. Recovered from: <https://doi.org/10.1504/IJEPEE.2022.121350>
- Koomson, I., Villano, R., & Hadley, D. (2020). **Effect of financial inclusion on poverty and vulnerability to poverty: Evidence using a multidimensional measure of financial inclusion.** *Social Indicators Research*, 149, 613-639, e-ISSN: 1573-0921. Recovered from:  
<https://doi.org/10.1007/s11205-019-02263-0>
- Leon, J. (2017a,b). **Inclusión financiera de las micro, pequeñas y medianas empresas en el Perú: experiencia de la banca de desarrollo.**



- LC/TS.2017/116. Perú: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Recuperado de: <https://hdl.handle.net/11362/43157>
- Mehak, & Dharni, K. (2022). **A Study on Financial Inclusion in India and Its Relation with Financial Literacy.** *Journal of Economics, Management and Trade*, 28(1), 49-66, e-ISSN: 2456-9216. Recovered from: <https://doi.org/10.9734/jemt/2022/v28i130388>
- Nagpal, A., Jain, M., & Jain, A. (2020). **Determining the role of digital technology, governance and institutions in advancing financial inclusion in BRICS nations using probit regression analysis.** *Journal of Social and Economic Development*, 22, 443-459, e-ISSN: 2199-6873. Recovered from: <https://doi.org/10.1007/s40847-020-00112-2>
- Nuwagaba, E., Nakabugo, M., Tumukunde, M., Ngirabakunzi, E., Hartley, S., & Wade, A. (2012). **Accessibility to micro-finance services by people with disabilities in Bushenyi District, Uganda.** *Disability & Society*, 27(2), 175-190, e-ISSN: 0968-7599. Recovered from: <https://doi.org/10.1080/09687599.2011.644929>
- Singh, A. (2021a,b). **Exploring demand-side barriers to credit uptake and financial inclusion.** *International Journal of Social Economics*, 48(6), 898-913, e-ISSN: 0306-8293. Recovered from: <https://doi.org/10.1108/IJSE-04-2020-0234>
- Torres, A. (2021a,b). **El transitar en la investigación cualitativa: un acercamiento a la triangulación.** *Revista Cientific*, 6(20), 275-295, e-ISSN: 2542-2987. Recuperado de: <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2021.6.20.15.275-295>
- Vargas, A. (2021). **La inclusión financiera en el Perú.** *Gestión En El Tercer Milenio*, 24(47), 129-136, e-ISSN: 1728-2969. Recuperado de: <https://doi.org/10.15381/gtm.v24i47.20591>



**Pascual Florencio Ramos Pacheco**e-mail: [pramos@ena.edu.pe](mailto:pramos@ena.edu.pe)

Nacido en la ciudad de Lima, Perú, el 30 de marzo del año 1975. Egresado de Filosofía y Licenciado en Educación por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM); Laboré por varios años como analista de créditos en entidades privadas dedicadas a las microfinanzas, ahí conocí a los emprendedores que tienen mayores retos como las personas con discapacidad y como la Inclusión Financiera otorgaba sus beneficios y mostraba sus limitaciones.