

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DEL PERÚ**

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES



Digitalización de la banca e inclusión financiera con perspectiva de demanda.
Cambios desde la creación de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera -
ENIF

Trabajo de investigación para obtener el grado académico de Bachiller en
Ciencias Sociales con mención en Economía presentado por:

Coello Huamaní, Danna Brithany

Asesor(es):

León Jara Almonte, Juan Jesús Martín

Lima, 2022

Informe de Similitud

Yo, León Jara Almonte, Juan Jesús Martín, docente de la Facultad de Ciencias Sociales de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor(a) del Trabajo de Investigación de Bachillerato titulado Digitalización de la banca e inclusión financiera con perspectiva de demanda. Cambios desde la creación de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera - ENIF del/de la autor (a)/ de los(as) autores(as) Coello Huamaní, Danna Brithany dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 19 %. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software *Turnitin* el 30/05/2024.
- He revisado con detalle dicho reporte y el Trabajo de Investigación de Bachillerato, y no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lugar y fecha: Lima, 31 de mayo del 2024

Apellidos y nombres del asesor / de la asesora: <u>León Jara Almonte, Juan Jesús Martín</u>	
DNI: 10548854	Firma 
ORCID: 0000-0003-3068-6720	

Resumen

La inclusión financiera es esencial para fomentar un crecimiento económico y un desarrollo equitativo en la sociedad, ya que influye en individuos de todas las edades y en empresas de diferente tamaño. Esta premisa se alinea con el octavo Objetivo de Desarrollo Sostenible de la ONU, que busca mejorar el acceso a servicios financieros y ampliar las opciones disponibles para todos. Para comprenderla mejor, se puede desglosar en tres dimensiones fundamentales: acceso, uso y calidad. La tecnología ha revolucionado este campo, pues ahora el acceso a servicios financieros se puede lograr a través de la banca móvil, el dinero virtual y las billeteras digitales. La inclusión financiera digital se convierte así en un aspecto crucial de este análisis, ya que permite llegar a un mayor número de personas y brindarles oportunidades de participar en la economía formal. Para realizar un análisis completo y efectivo de la inclusión financiera, es necesario considerar tanto la oferta como la demanda de servicios financieros, así como tener en cuenta factores demográficos y geográficos, como el género, la edad y la ubicación geográfica de las personas. Un enfoque estratificado por estos factores desde el inicio de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera en 2015 permitirá comprender mejor cómo esta estrategia ha impactado en diferentes grupos de la población y cómo se pueden mejorar las políticas públicas para promover una inclusión financiera más equitativa y efectiva.

Palabras clave: inclusión financiera, desarrollo sostenible, banca móvil, digitalización, estrategia nacional.

Índice de Contenido

Introducción	1
1. Marco teórico y estado de la cuestión sobre inclusión financiera y digitalización de la banca	4
1.1. Inclusión financiera	4
1.2. Digitalización de la banca	5
1.3. Estrategia Nacional de Inclusión Financiera	6
1.4. Revisión de estudios internacionales sobre inclusión financiera y digitalización de la banca	7
2. Hechos estilizados	11
Conclusiones	18
Referencias bibliográficas	19



Índice de tablas

Tabla 1. ¿Posee una cuenta de ahorro o una cuenta sueldo?	15
Tabla 2. ¿Realiza operaciones bancarias o financieras por internet?	16
Tabla 3. ¿Realiza transferencias inmediatas y pagos por celular (como yape, Lukita, Plin)?	16



Índice de imágenes

Imagen 1: Dimensiones de la Inclusión Financiera

11



Índice de gráficos

Gráfico 1. Inclusión financiera: 2015 vs. 2019 (% de PEA ocupada)	13
Gráfico 2. . Uso de pagos digitales, 2015 vs. 2019 (% de población bancarizada)	14



Introducción

La inclusión financiera es un objetivo de cada nación mientras permite crecimiento y desarrollo menos desigual para todos los individuos de un país. Es un hecho que las necesidades de financiamiento y crédito, decisiones de ahorro y transacciones de flujos ocurren cada día y para todo tipo de individuos, desde jóvenes con intenciones de invertir en educación hasta empresas que requieren de liquidez para iniciar su próximo ciclo productivo. Es tal la importancia de la inclusión financiera que es considerada también como parte del octavo objetivo de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, que se refiere a la mejora en el acceso a servicios financieros y a la amplitud de opciones. Una forma de comprender la inclusión consiste en considerar tres dimensiones: acceso, uso y calidad. La primera dimensión considera la variedad de opciones y la disponibilidad de instrumentos financieros que existen para los clientes. La segunda dimensión, el uso, congrega un análisis diferente, se refiere a que ocurra efectivamente uso de esos instrumentos disponibles para los individuos. Finalmente, la dimensión de calidad se referiría a la pertinencia de oferta de servicios financieros para el público, así como la variedad y la legalidad de estos. De estas dimensiones se puede distinguir que la primera se relaciona más directamente con la oferta y se podría resumir con la palabra disponibilidad. En el caso de la segunda dimensión, esta es algo más amplia y ligada a la demanda, no es solo disponibilidad de opciones financieras, sino también elección. Para que un individuo use un servicio financiero tiene que primero conocerlo para luego recién apreciarlo y usarlo. Se propone que existe riqueza en un análisis que considera no solo la disponibilidad, sino también la inclinación y luego elección por el uso de servicios financieros. En todo caso, en el presente estudio existe una inclinación hacia un análisis de inclusión financiera desde una perspectiva complementaria y una intención de no dejar de lado el aspecto de las condiciones de las personas que determinan sus decisiones en el sector financiero.

Ahora bien, otra cuestión a considerar en el análisis de inclusión financiera es la tecnología, en el contexto que vivimos, uno de avances incesantes, no se puede relativizar el impacto de las novedades que surgen cada día. La tecnología ha influenciado en la evolución de todos los sectores y las decisiones que se toman en cada uno de ellos. El sector financiero no ha sido excluido de esta influencia, una forma de verlo es la variedad de opciones que se han generado en todos los países

para realizar trámites con bancos, empresas financieras y hasta empresas comerciales. No solo se tienen bancas móviles para hacer transferencias, pagar servicios, solicitar créditos o separar ahorros, sino que cada vez se hace más común el uso de dinero virtual para cualquier tipo de compra, desde abarrotes hasta electrodomésticos, y desde alquileres hasta contratos de servicios. No hay mucho espacio a la especulación acerca de si son perjudiciales o beneficiosos los avances tecnológicos porque los ahorros en tiempo y esfuerzo son grandes. Los costos de traslado hacia una entidad financiera o la capacidad de atención de una oficina dejan de ser una gran preocupación mientras se implementa la digitalización de la banca. Evidentemente esta requiere inversión y constante actualización para ser pertinente y adecuada para los usuarios, pero también ofrece mayores posibilidades de captar clientes y con ello se multiplican los beneficios, tanto de clientes como de banqueros y financieros. Entonces, dado este panorama de constante avance tecnológico una forma de evaluar la inclusión financiera será considerarla inclusión financiera digital. Esta inclusión digital será medible mediante el uso de banca móvil, dinero virtual o billeteras digitales, justamente variables que visibilizan la digitalización de los procesos bancarios o financieros.

Generalmente el análisis se realiza desde el lado de la oferta y sin considerar el factor digitalización. En las líneas previas se ha determinado la preferencia por un análisis de inclusión financiera digital y además esta debe ser con perspectiva de demanda, es decir, considerando las características de los individuos, aunque sin olvidar el rol del Estado como ente proveedor de condiciones “básicas”, como internet, y defensor de una regulación adecuada. Así, este trabajo será una propuesta de analizar los determinantes de inclusión financiera digital estratificado por género, edad y zona de residencia y desde el inicio de la Estrategia de Nacional de Inclusión Financiera, puesta en marcha en el 2015. Se considera relevante examinar los cambios y continuidades desde la ENIF para determinar en qué medida la inclusión de esta estrategia efectivamente logra incluir por ejemplo a una mujer en edad superior a los 40 y con zona de residencia rural, no es necesariamente que no tengan necesidades de los servicios del sector financiero, sino que podrían existir condiciones que influyen sobre sus decisiones, estas podrían ser su contexto o sus características. Luego, con el conocimiento de la particularidad de una persona con tales características, los hacedores de política deberían continuar afrontando el

desafío de proponer soluciones orientadas. A lo largo del trabajo no se olvida el asunto de literacidad financiera como relevante componente del uso de servicios financieros.



1. Marco teórico y estado de la cuestión sobre inclusión financiera y digitalización de la banca

Se reitera que para la elaboración de este documento se asume la inclusión financiera de acuerdo a tres dimensiones; uso, calidad y servicio. A partir de ello, la inclusión y por lo tanto su evaluación consiste en considerar tanto la perspectiva de oferta como la de demanda. La principal fuente en que se apoya se presenta en la siguiente subsección

1.1. Inclusión financiera

Un documento que congrega la complementariedad de oferta y demanda en inclusión financiera es el de Demirguc-Kunt y Klapper (2013). Este estudio evalúa la inclusión financiera de los adultos de diferentes países, distinguidos por niveles de ingresos, mediante la utilización de productos formales e informales para la gestión de sus finanzas. Demuestran, en base a las encuestas que utilizan de 148 países, que para los individuos de los países con ingresos menores los servicios financieros no necesariamente son formales, pero sí complejos. Diariamente personas, organizaciones y pequeñas empresas recurren a financiamiento para seguir con sus procesos, del mismo modo, toman decisiones de ahorro o realizan múltiples transacciones, pese a todo, la bancarización solo alcanzaría a la mitad de los individuos en promedio. Otro hallazgo relevante consiste en las probabilidades de ser titular de una cuenta en los países de desarrollo. Según el estudio, los adultos pertenecientes al sector 20% más rico tienen más del doble de probabilidades de tener una cuenta que los que se encuentran en el 20% más bajo. El estudio no se limita a considerar cuestiones de oferta o disponibilidad de servicios, sino que también considera el lado de la demanda, demuestran que solo el 12% de los titulares de cuentas ahorran mediante métodos formales. Esto ocurre por las disposiciones a asumir los costos que implica pertenecer al sector formal: transporte, documentación, búsqueda de información acerca del tema. Del mismo modo, incluye la digitalización como parte de la inclusión financiera dado el incremento del uso de la tecnología por parte de instituciones y empresas financieras. Este documento es revelador porque muestra la multidimensionalidad de la inclusión financiera y su objetivo es plantear el estado de la inclusión financiera en el mundo y ponerla a disposición de los hacedores de política. (Demirguc-kunt & Klapper, 2013).

De acuerdo a Lusardi y Mitchell, la literacidad financiera se refiere a la habilidad de las personas para procesar información financiera, esa habilidad los faculta para tomar decisiones concernientes a temas relacionados a finanzas, que deberían ser las provechosas (Lusardi & Mitchell, 2014). Pero acerca del conocimiento también se debe aceptar que es afectado por las percepciones, así, el análisis que una persona realice acerca de las posibilidades de servicios financieros está influenciado por características propias del individuo hasta características de la zona de residencia.

Ahora bien, con el afán de incluir una perspectiva de demanda se deben considerar características particulares de los individuos, posibles clientes de los servicios financieros, y para ello una opción es considerar sus percepciones. Estas estarán influenciadas por el nivel de conocimiento acerca del sistema financiero.

Acerca de las condiciones de una persona, se puede considerar también la literacidad pero como decisión. Un estudio que plantea esta cuestión es el de Jappelli y Padula, de acuerdo a las estimaciones que realizan, las consideraciones para decidir invertir en educación financiera son las mismas que se consideran para el ahorro. Luego, el stock de conocimiento también jugará un rol importante. Ellos utilizan información de PISA y la idea que surgiría sería que la educación atrae más educación. Este si bien es un estudio que reconoce la importancia de las decisiones y por ello la importancia del contexto de las personas para sus decisiones, no profundiza en los efectos de acuerdo a edad, sexo y zona de residencia. (Jappelli & Padula, 2013)

El extra del estudio consistirá en enfocarse en inclusión financiera digital, las siguientes son fuentes consultadas acerca del tema.

1.2. Digitalización de la banca

Un breve análisis de las nuevas posibilidades en el sector financiero es el de Marilyn Choy, ella examina las Fintech, determina que son útiles para la inclusión; sin embargo, no profundiza en las condiciones de los individuos que optan por usar innovación financiera. Pese a ello, concluye en que no deberían ponerse trabas a la innovación porque verdaderamente diversifican las opciones de los clientes, en realidad el Estado debería promover iniciativas de este tipo. A esta idea se puede agregar lo escrito por Carolina Trivelli y su propuesta de exposición al cliente para la

digitalización. Para ella, hay una gran oportunidad por parte del Gobierno para que, mediante la relación con la población, ya sea por el cobro de tributos o impuestos, pueda difundir los canales digitales en el sector financiero. (Choy, 2018)

En la misma línea, el estudio realizado en 2015 por Carmen Cuesta y otros es uno que profundiza acerca de la transformación digital de la banca. En el documento se identifica que la digitalización es necesaria debido a la transición tecnológica en todos los ámbitos de la vida. Se identifica que los clientes prefieren opciones más rápidas y además cada vez se genera un ambiente competitivo entre bancos y empresas financieras más intenso, a esto se añade las fintech que no dejan de evolucionar y ofrecer diversidad de opciones para quienes lo necesiten. Entonces, si bien el texto considera una perspectiva de demanda, nuevamente el análisis se traslada a la parte de oferta, se concentra en los desafíos que se enfrenta el sector financiero para la digitalización. De acuerdo a los autores, existe un proceso de transformación hacia la banca digital de tres escalones: reacción ante la nueva competencia, adaptación tecnológica y posicionamiento estratégico. Luego, reiteran la necesaria monitorización y seguimiento por parte de las autoridades. (Cuesta, Ruesta, Tuesta, & Urbiola, 2015)

1.3. Estrategia Nacional de Inclusión Financiera

De acuerdo a IPE, en 2018 eran 11 países que contaban con ENIF y 8 estaban en el camino a implementarlo, esto sucede en un contexto en el que se considera la inclusión financiera como instrumento para la disminución de desigualdades y pobreza. (Trivelli & Caballero, ¿Cerrando brechas? Las Estrategias Nacionales de Inclusión Financiera en América Latina y el Caribe, 2018) Para el caso peruano la implementación ocurrió desde el 2014 con la creación de la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera, aunque verdaderamente la ENIF se asienta con el Decreto Supremo N°191-2015-EF en el 2015. Esta será una ambiciosa y una de las más grandes políticas en asuntos de inclusión financiera aplicada por el Gobierno.

Un análisis acerca de los avances de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera específicamente acerca de la digitalización de pagos es el realizado por Milton Vega y Jorge Perea en la revista Moneda. En el documento se rememora las reuniones del Grupo Técnico Temático de pagos, sus discusiones y acuerdos acerca

de la digitalización de los pagos en la economía peruana. Existe confianza en que la digitalización es una puerta para fomentar una mayor inclusión financiera, pero su uso efectivo afronta desafíos. Por ejemplo, aún se da una limitada difusión de los servicios de pago digitales y por ende se desconoce y olvida los beneficios que trae consigo, asimismo, no existe infraestructura suficiente que soporte la digitalización de pagos a nivel nacional, a esto se agrega la cuestión de la cobertura de internet en el país que requiere atención. Otro problema recurrente para la elección de servicios digitales es la desconfianza, que se fortalece del desconocimiento. Ahora bien, realizar pagos de tasas, arbitrios e impuestos es un deber que la gran mayoría de la población no podrá evitar y entonces la disponibilidad de recursos electrónicos para realizar estos pagos podrían ser el primer nexo para una inclusión financiera digital. Así, de acuerdo a lo presentado en el documento, podría plantearse que con una red de canales electrónicos de pagos al Gobierno bien implementada al menos la difusión y la desconfianza se debilitan y los beneficios de la digitalización se aprovechan efectivamente. Finalmente, se propone que se requiere la implementación de incentivos para que la elección de digitalización se acelere. (Vega & Perea, Digitalización de pagos dentro de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera, 2018)

1.4. Revisión de estudios internacionales sobre inclusión financiera y digitalización de la banca

Si bien no se puede catalogar a América Latina y el Caribe como una región homogénea, en asuntos de desarrollo y el asunto concerniente a este documento que es la inclusión financiera existen muchas cuestiones similares. Así, será relevante la revisión extendida de literatura acerca de la situación de inclusión financiera y las propuestas de digitalización que se han ido implementando a lo largo de los años. Un documento amplio y que recoge las experiencias de la implementación de políticas como las ENIF o educación financiera es la de Trivelli y Caballero. En el texto se reconoce las limitaciones e incluso las intenciones ambiciosas y a veces poco realistas de los hacedores de política, luego, no deja de hacerse presente la preocupación por dejar de lado los grupos menos favorecidos de cada población. Se esperaría que los esfuerzos no dejen de concentrarse en una inclusión extendida y sobre todo para ellos. (Trivelli & Caballero, ¿Cerrando

brechas? Las Estrategias Nacionales de Inclusión Financiera en América Latina y el Caribe, 2018)

Acerca de la misma región, se encuentra el documento de la CEPAL, en este se percibe la preocupación por la contracción en el acceso a los servicios financieros, pese al incremento de inclusión para la población en general. En este libro sí se consideran las perspectivas de demanda y oferta, sobre todo por la participación de múltiples académicos para la elaboración de cada capítulo, además su foco es el sector rural y no dejan de lado la cuestión de la educación financiera. Relata la evolución de la Política Nacional de Inclusión Financiera y finalmente ofrece propuestas para la mejora de las políticas actuales. (CEPAL, 2017). Otra fuente es la de María José Roa, este artículo destaca la importancia de que las razones del escaso uso de instrumentos financieros formales no son sólo económicas: la falta de confianza, de conocimientos financieros, de documentación y el miedo a endeudarse son igual de relevantes. También considera la parte informal del sector financiero y argumenta que convive diariamente con el formal, aunque en esta revisión la informalidad no tenga mucho protagonismo. (Roa, 2013)

Otro estudio acerca del tema es el realizado por Orazi y otros, en este ya no solo se considera a América Latina y el Caribe, sino que también se toma en cuenta países europeos; luego, estos se diferenciarán por su nivel de inclusión y los resultados para sectores rurales. Este es un estudio con análisis econométrico, una conclusión interesante de este estudio consiste en que el desempeño de las finanzas inclusivas parece relacionarse con las condiciones macroeconómicas, de educación e infraestructura de forma conjunta. A partir de ello se determina que el desarrollo económico de la región tiene mucho para aportar en esta cuestión. (Orazi, Martinez, & Vigier, 2020)

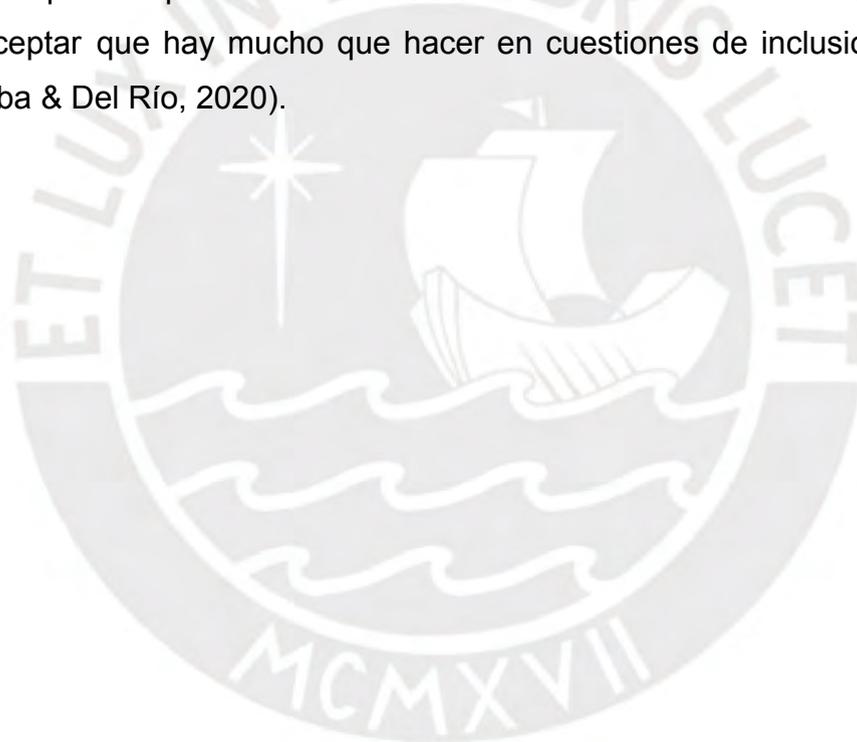
Un estudio acerca de la inclusión financiera y los retos de la digitalización de la banca es el realizado por Nayak, en él evalúa la situación de India con énfasis en su contexto de inclusión financiera llena de desafíos. Presenta los problemas de la digitalización en un país como el suyo, con un alto nivel de analfabetismo, falta de instalaciones e infraestructura y electricidad, un no tan masivo uso de teléfonos inteligentes e internet, una gran resistencia a las nuevas tecnologías y con escasos conocimientos financieros. Es un texto relevante porque enumera estos problemas y

reitera la importancia del entendimiento sobre cuestiones financieras para hacer uso de ellas. Las características de India podrían alinearse con algunas del Perú, así, existe un gran desafío de generar conocimiento y confianza por las entidades financieras y el reto es aún mayor si se consideran las nuevas opciones digitales. (Nayak, 2018) También para India, se tiene el documento de Shashank Bansal, en él se otorga una gran importancia a las Tecnologías de Información y la Comunicación (las TIC), se analiza las disposiciones de los clientes y más para la zona rural, se enlista los retos de las entidades financieras, de acuerdo al documento se determina que se necesitan herramientas o mecanismos eficaces para salvar la brecha e incorporar un número cada vez mayor de personas de todas las zonas, ya sean rurales o urbanas, para que participen en las actividades financieras principales y justamente en ese punto las TIC son el medio para lograr el objetivo de inclusión. Se requiere proliferación del uso de la banca móvil y acondicionamiento de infraestructura para asentar la confianza por las instituciones financieras. (Bansal, 2014)

En el caso de China se considera el estudio de Turvey y Xiong, ellos realizaron un análisis acerca de inclusión financiera y la ruralidad. Se cuestionan también por las principales estrategias, los cambios institucionales, las políticas y las inversiones que de hecho son necesarias en un contexto en el que se requiere de una transformación general para que el sector rural, tan poco involucrado en y con el sistema financiero, pueda ser incluido. Este estudio abarca el tema de las desigualdades dentro del país y cómo ciertas características determinan la oferta de servicios financieros y la demanda de estos, fomenta la curiosidad por el cruce entre oferta y demanda. Por ejemplo, encuentran que las instituciones financieras son reacias a expandirse a zonas rurales, luego, se podría postular que las personas que viven en zonas rurales al no sentir la presencia del sector financiero no solicitan los servicios que estos podrían brindarles. En este estudio también se incluye el factor internet y la facilidad que agrega para trámites y transacciones financieras sobre todo para el sector rural, de igual forma, es un desafío que los individuos usen internet y el asunto se agrava mientras la edad se incrementa. (Turvey & Xiong, 2017)

El trabajo de Toloba y Del Río es el pertinente para el caso español. De acuerdo a este documento la digitalización es una gran opción, mientras permite

ahorro en uso de infraestructura física, pero también una sección de la institución financiera que requiera de una buena inversión. Se enfoca mayoritariamente en las decisiones de las empresas por adquirir infraestructura tecnológica o contratarla, entonces su análisis sobre todo se alinea con una perspectiva de oferta, pero añade los riesgos que estas corren al decidir digitalizar gran parte de sus procesos. Del mismo modo, presenta algunas oportunidades y la protagonista en relación a lo que el presente trabaja trata de abordar es la inclusión financiera. Plantea que, mediante la digitalización, el 94% de personas consideradas incluidas financieramente en España podría mejorar y así atender las necesidades de las personas de los sectores de mayor edad o zona de residencia más alejada. Si bien este documento no consiste en un análisis que incluya las características de los clientes, también es importante porque nos permite ubicarnos frente a contextos distintos como es el de Europa y aceptar que hay mucho que hacer en cuestiones de inclusión financiera digital. (Toloba & Del Río, 2020).



2. Hechos estilizados

Un acercamiento a la situación en temas de inclusión en el país será con la presentación de la entidad regulatoria y algunas tablas resumen de incidencias acerca de inclusión de acuerdo a género, edad y zona de residencia.

En el país, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP se reconoce con un rol importante para buscar y lograr inclusión financiera. Reconoce que, si existe inclusión y esta es extendida, cuestiones como participación y bienestar podrían mejorar; del mismo modo, desigualdad e informalidad podrían descender. Si las personas pueden solicitar y luego utilizar los servicios financieros, su situación, sus emprendimientos, empresas y proyectos podrían funcionar mejor. Así, la Superintendencia manifiesta su alineación por un marco regulatorio y supervisión constante y adecuada para alcanzar los beneficios de la inclusión financiera, asimismo, mantiene un compromiso por mantener actualizada la información acerca del progreso en inclusión financiera. Como se planteó en la parte de justificación, el gran paradigma de inclusión será considerando las tres dimensiones, estas se exponen en la siguiente imagen.

Imagen 1: Dimensiones de la Inclusión Financiera

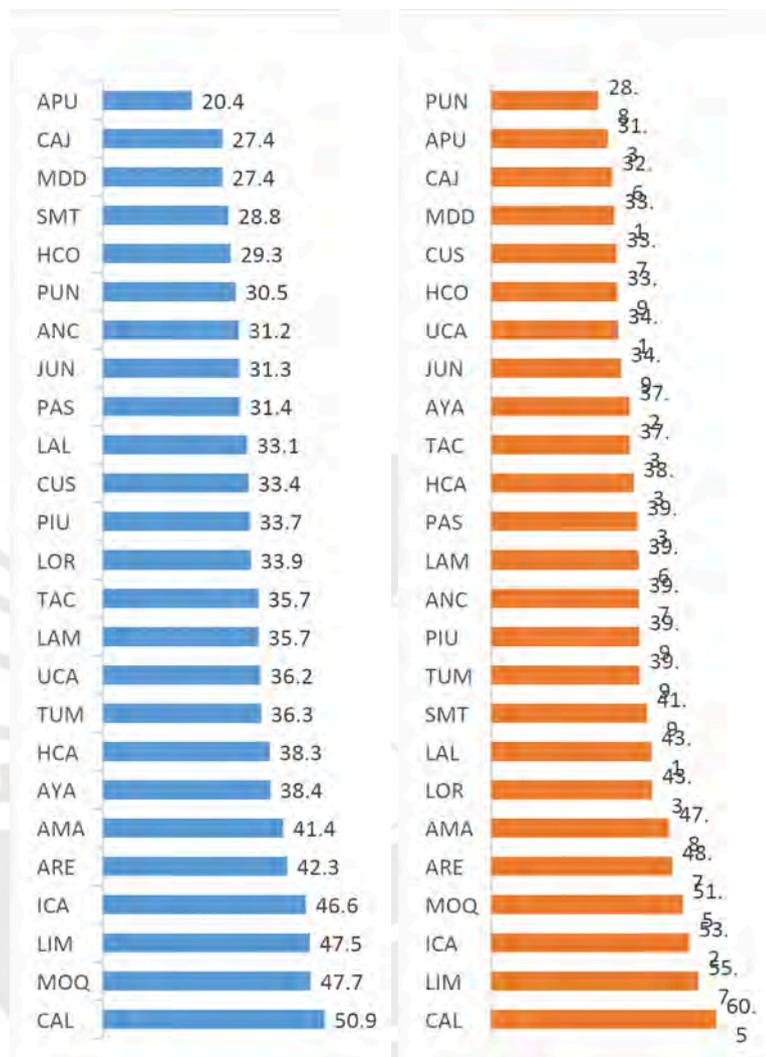


Fuente: SBS

Con la intención de mostrar la situación de inclusión financiera digital, se toman un par de gráficos realizados por Milton Vega y José Aurazo. En él se comparan el 2015, año en que inician las operaciones de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera – ENIF, y el 2019. Por un lado, se tabula la inclusión financiera de acuerdo a si se tiene una cuenta o tarjeta de pago; para ambos años analizados las regiones con mayor inclusión son el Callao y Lima, en 2015 Moquegua también fue parte de los primeros lugares. Mientras que las que tienen menor inclusión son Apurímac y Cajamarca, para 2019 Puno parece haberse quedado aun pese a la mejora generalizada en el país respecto a inclusión. Por otro lado, se considera el uso de pagos digitales, las regiones con mayores niveles de uso de pagos digitales fueron Lima y Callao en el 2019, para el mismo año las regiones con menor uso fueron Huancavelica, Amazonas y Ayacucho. La conclusión obtenida en el documento, que corresponde a un análisis con los valores de la ENAHO, consiste en que se observa que ambas variables tienen un mayor grado de desarrollo en la población joven, con educación superior universitaria, con empleo formal o que viven en el ámbito urbano. Luego, la recomendación planteada será implementar acciones que informen sobre el uso y beneficios de los pagos digitales a los individuos, que fomenten el diseño de servicios adecuados a las necesidades de los usuarios, que se aumente la seguridad y se reduzcan los costos. Del mismo modo la cuestión infraestructura no debe ser olvidada. (Vega & Aurazo, Evolución de la inclusión

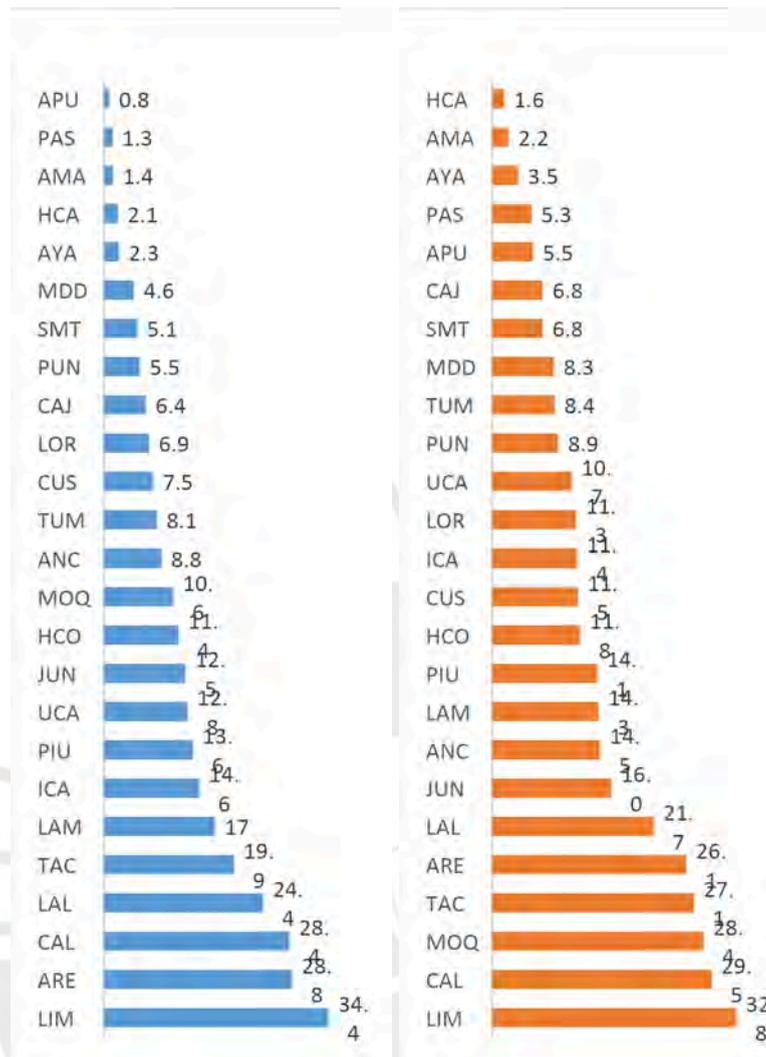
financiera y uso de pagos digitales en el Perú: un análisis a partir de la ENAHO, 2020)

Gráfico 1. Inclusión financiera: 2015 vs. 2019 (% de PEA ocupada)



Fuente: Vega, M., & Aurazo, J. (2020). Elaboración propia

Gráfico 2. Uso de pagos digitales, 2015 vs. 2019 (% de población bancarizada)



Fuente: Vega, M., & Aurazo, J. (2020). Elaboración propia

Otra aproximación acerca de la situación de inclusión financiera digital la extraemos del reporte del Instituto de Estudios Peruanos, el IEP elaboró y llevó a cabo una encuesta acerca de inclusión financiera y con la intención de visibilizar la cuestión de género en la inclusión en diciembre del 2020 (Trivelli, C., & Mendoza, J. 2021). Los resultados y tablas que contribuyen a la evaluación de inclusión financiera digital estratificada por género y edad son las siguientes.

Tabla 1. ¿Posee una cuenta de ahorro o una cuenta sueldo?

	Sí	No
Total	58,1%	41,9%
Hombres	62,5%	37,5%
Mujeres	53,9%	46,1%
De 18 a 24 años	59,2%	40,8%
De 25 a 39 años	61,1%	38,9%
De 40 a más años	55,6%	44,4%
Lima Metropolitana	68,2%	31,8%
Resto del país	52,7%	47,3%
Trabajador dependiente	87,0%	13,0%
Trabajador independiente	52,9%	47,1%
No trabaja	43,0%	57,0%
Educación básica	46,0%	54,0%
Educación superior	77,9%	22,1%

Fuente: Trivelli, C., & Mendoza, J. (2021). Elaboración propia

Se observa diferencia entre hombres y mujeres, 62.5% frente a 53.9%, a partir de ello, manifiestan que es necesario recordar que las mujeres enfrentan situaciones económicas más complejas y tienen un menor control y acceso a recursos en comparación a los hombres.

En la encuesta también se realizaron preguntas correspondientes a uso de servicios digitales, quienes usan canales digitales y específicamente la banca por internet son preponderantemente hombres, con empleo dependiente y educación superior. En lo que respecta a las billeteras y la banca celular, son las mujeres las que más las usan, sobre todo las que tienen una cuenta de ahorro.

Tabla 2. ¿Realiza operaciones bancarias o financieras por internet?

	Todos	Tienen Cuenta	No tienen cuenta
Total	26,1%	41,3%	5,1%
Hombres	28,4%	42,6%	5,3%
Mujeres	23,9%	39,3%	5,0%
De 18 a 24 años	31,4%	48,7%	7,2%
De 25 a 39 años	31,6%	47,3%	6,8%
De 40 a más años	20,2%	33,9%	3,4%
Lima Metropolitana	36,8%	49,5%	9,5%
Resto del país	20,3%	35,7%	3,5%
Trabajador dependiente	45,1%	49,8%	13,1%
Trabajador independiente	21,7%	37,7%	4,4%
No trabaja	17,3%	34,1%	4,4%
Educación básica	14,1%	27,4%	3,0%
Educación superior	45,7%	54,8%	13,6%

Fuente: Trivelli, C., & Mendoza, J. (2021). Elaboración propia

Tabla 3. ¿Realiza transferencias inmediatas y pagos por celular (como yape, Lukita, Plin)?

	Todos	Tienen Cuenta	No tienen cuenta
Total	28,2%	41,0%	8,7%
Hombres	27,5%	37,4%	10,0%
Mujeres	28,8%	45,1%	7,6%
De 18 a 24 años	32,8%	48,0%	9,9%
De 25 a 39 años	33,1%	44,5%	12,1%
De 40 a más años	22,9%	35,5%	6,2%
Lima Metropolitana	36,9%	47,5%	13,0%
Resto del país	23,2%	36,5%	6,9%
Trabajador dependiente	42,0%	46,3%	14,0%
Trabajador independiente	25,0%	36,7%	10,5%
No trabaja	21,2%	39,8%	5,7%
Educación básica	19,6%	33,3%	6,9%
Educación superior	41,2%	48,4%	15,0%

Fuente: Trivelli, C., & Mendoza, J. (2021). Elaboración propia

Acercas del uso de canales digitales, para género la diferencia se observa más marcada en el uso de banca por internet, se reconoce un 28.4% en hombres frente un 23.9% en mujeres. En el caso de transferencias inmediatas y pagos por celular, IEP manifiesta que para las mujeres un acercamiento a inclusión es consistente y permanente por ello no existe mucha diferencia entre hombres y mujeres. Es diferente lo que se observa respecto a la edad, para los tres grupos etarios que se escogieron para realizar las tablas existe una marcada diferencia tanto para banca

móvil como para billeteras digitales. En ambos casos, la población entre 18 y 24 años usa aproximadamente 11% de ese tipo de servicio que la población con edades superiores a 40 años. La gran diferencia podría deberse a adopción de tecnología y a la confianza que se tiene por ellas para realizar trámites financieros (Trivelli & Mendoza, Inclusión Financiera en el 2020. Persistentes brechas de género, 2021).



Conclusiones

La inclusión financiera no dejará de ser un tema de interés mientras la disponibilidad de servicios financieros no sea homogénea para todos los individuos y mientras exista población que desconozca de estas y por ello recurra a fuentes informales para realizar sus transacciones financieras. Si bien las responsabilidades de oferta, por parte de los bancos y las empresas financieras; y, la de búsqueda de información, por parte de los ciudadanos, podrían recaer sobre sí mismos, sería ideal y beneficioso la participación de un Gobierno como ente regulador que facilite el juego entre ambos agentes. Se propone que con esa intención se ha extendido en la mayoría de países una estrategia de inclusión financiera, sus avances y logros pueden recaer también en su entendimiento del público al que se enfrentan, tanto de los que participan del lado de oferta como de la demanda.

Una gran porción de estudios se ha dedicado a analizar los retos en innovación para el logro de inclusión, pero ese análisis no será suficiente mientras no se agregue la influencia de la actualidad y la tecnología, es decir, mientras no se escale la inclusión hacia inclusión digital. El uso de la banca móvil, pero aún más el servicio celular y las billeteras digitales parecen ser la tendencia, las posibilidades de infraestructura tecnológica sustentan que el asunto se fortalezca. Luego, será importante planear un marco normativo que incentive el uso de estos mecanismos digitales, pero que también los regulen.

Acerca de las características de los individuos, una forma de agregar valor a la particularidad de cada uno será considerar sus percepciones y estas están condicionadas a su contexto, el género, la edad y la zona de residencia pueden ser determinantes para la decisión de usar efectivamente los servicios financieros o inicialmente informarse acerca de ellos. Entonces, la perspectiva de demanda será atractiva para capturar la individualidad.

Finalmente, podría surgir el tema de una evaluación de la ENIF en Perú, analizar todas las líneas de acción podría ser muy ambicioso, pero hacerlo individualmente podría resultar factible y también beneficioso a la larga para determinar la existencia del impacto de las políticas actualmente llevadas a cabo.

Se debe recordar que la inclusión es, en sí misma, un objetivo.

Referencias bibliográficas

- Bansal, S. (2014). Perspective of Technology in Achieving Financial Inclusion in. *Procedia Economics and Finance*, 472-480.
- CEPAL. (2017). *Inclusión financiera de pequeños productores rurales*. (F. Villareal, Ed.) CEPAL.
- Choy, M. (2018). Las fintech y los bancos centrales. *Moneda*, 13-15.
- Cuesta, C., Ruesta, M., Tuesta, D., & Urbiola, P. (2015). La transformación digital de la banca. *Observatorio Economía Digital*.
- Demirgüç-kunt, A., & Klapper, L. (2013). Measuring Financial Inclusion: Explaining Variation in Use of Financial Services across and within Countries. *Brookings Papers on Economic Activity*, 279-340.
- Jappelli, T., & Padula, M. (2013). Investment in financial literacy and saving decisions. *Journal of Banking & Finance*, 2779-2792.
- Lusardi, A., & Mitchell, O. S. (2014). The economic importance of financial literacy: Theory and evidence. *Journal of economic literature*, 5-44.
- Nayak, R. (2018). A conceptual study on digitalization of banking-issues and challenges in rural India. *International Journal of Management, IT & Engineering*, 186-191.
- Orazi, S., Martinez, L., & Vigier, H. (2020). La inclusión financiera en América Latina y Europa. *Ensayos de Economía*, 181-204.
- Roa, M. J. (2013). Inclusión financiera en América Latina y el Caribe: acceso, uso y calidad. *Boletín del cemla* | , 121-148.
- Toloba, C., & Del Río, J. M. (2020). La perspectiva de la digitalización de la banca española. *REVISTA DE ESTABILIDAD FINANCIERA*, 77-97.
- Trivelli, C., & Caballero, E. (2018). *¿Cerrando brechas? Las Estrategias Nacionales de Inclusión Financiera en América Latina y el Caribe*. Lima: IEP.
- Trivelli, C., & Mendoza, J. (2021). *Inclusión Financiera en el 2020. Persistentes brechas de género*. Lima: IEP.
- Turvey, C. G., & Xiong, X. (2017). Financial inclusion, financial education, and e-commerce in rural china. *Agribusiness*.
- Vega, M., & Aurazo, J. (2020). Evolución de la inclusión financiera y uso de pagos digitales en el Perú: un análisis a partir de la ENAHO. *Revista Moneda*, 15-20.
- Vega, M., & Perea, J. (2018). Digitalización de pagos dentro de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera. *Moneda*(175), 17-22.