



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Uso de cajeros corresponsales del Banco de la Nación y la  
inclusión financiera en la Provincia de Huanta - Ayacucho -  
2017

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTOR:**

Br. Cecilia Milagros Doig Valdiviezo

**ASESOR:**

Dr. José Rudorico Perales Vidarte

**SECCIÓN:**

Ciencias empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección

**PERÚ – 2018**

## Página del jurado

---

Dr. Carlos Humberto Fabián Falcón

Presidente

---

Dr. Ulises Córdova García

Secretario

---

Dr. José Rudorico Perales Vidarte

Vocal

### **Dedicatoria**

A Dios nuestro Señor y Creador, por regalarnos en cada día, una oportunidad para ser felices.

A mi Padre;  $\text{✠}$  Víctor Guillermo, mi ángel en la tierra y en el cielo, ejemplo en valores, en obra y palabra.

A mi Madre; Viviana Rosario, por ser esa mujer perseverante, luchadora de incesante esfuerzo y dedicación, por regalarnos día a día enseñanzas con amor.

A mis hijos; Flavia Alejandra y Guillermo Alexander, quienes simbolizan el amor puro, son mi alegría, mi orgullo pero en especial mi motivación diaria.

A mis hermanas y amigas a quienes respeto y amo profundamente: Erika, Patricia, Victoria y Juana; por su complicidad y comprensión, por ser el mayor regalo otorgado por mis Padres.

A mi amigo y compañero; Rolando Javier, por ser mi cómplice de aventuras, pero sobre todo por creer en nuestros sueños.

### **Agradecimiento**

A la Universidad Cesar Vallejo por darme los conocimientos necesarios para emprender la elaboración de mi tesis.

Al personal que engrandece mi institución, el Banco de la Nación, por apoyarme en la investigación.

Al Dr. José Perales Vidarte, por su asesoría constante a lo largo de la elaboración de mi tesis.

A mis compañeros de Maestría, con quienes iniciamos el reto de convertirnos en Gestores Públicos con la finalidad de impulsar como valor, la vocación de servicio en las entidades del Estado.

### **Declaración de autenticidad**

Yo, Cecilia Milagros Doig Valdiviezo, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro que el trabajo académico titulado: "Uso de cajeros corresponsales del Banco de la Nación y la inclusión financiera en la Provincia de Huanta - Ayacucho - 2017", presentado, en 133 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
3. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
5. De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 23 de julio de 2017.

Cecilia Milagros Doig Valdiviezo

DNI: 17633103

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada: “Uso de cajeros corresponsales del Banco de la Nación y la inclusión financiera en la Provincia de Huanta - Ayacucho - 2017”, con la finalidad de determinar la relación entre la variable inclusión financiera y la variable uso de cajeros corresponsales del Banco de la Nación en la Provincia de Huanta - Ayacucho, 2017; elaborada según lo establecido en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública.

La presente investigación consta de los siguientes capítulos:

El Primer capítulo, referido a los antecedentes, marco teórico, el cual abarca las diferentes teorías de las variables en estudio, justificación, planteamiento y formulación del problema. Hipótesis y objetivos.

El Segundo Capítulo, marco metodológico, donde se presentan las variables, metodología, la población y la muestra, los instrumentos utilizados y el método de análisis de datos.

El Tercer Capítulo, Se presentan los resultados: descriptivos y contrastación de hipótesis.

La discusión, las conclusiones deducidas del análisis estadístico de los datos, así como las sugerencias y los aportes que permiten justificar la presente investigación.

Por lo expuesto, señores miembros del jurado, recibimos con beneplácito vuestros aportes y sugerencias, a la vez deseamos sirva de aporte a quienes deseen continuar un estudio de esta naturaleza.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación, me dispongo a recoger las observaciones y recomendaciones que permitan mejorar el presente estudio.

## Índice

	<b>Pág.</b>
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I.    Introducción	14
1.1.    Antecedentes	15
1.1.1.    Internacionales	15
1.1.2.    Nacionales	18
1.2.    Fundamentación científica, técnica o humanística	21
1.3.    Justificación	65
1.4.    Problema	66
1.5.    Hipótesis	69
1.6.    Objetivos de la investigación	70
II.    Marco metodológico	72
2.1.    Variables	73
2.2.    Operacionalización de la variable	74
2.3.    Metodología	75
2.4.    Tipo de estudio	76
2.5.    Diseño de investigación	77
2.6.    Población, muestra y muestreo	78
2.6.1.    Población	78
2.6.2.    Muestra	78
2.6.3.    Muestreo	79

2.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	79
2.7.1.	Validación y confiabilidad del instrumento	81
2.8.	Método de análisis de datos	84
2.9.	Aspectos éticos	86
III.	Resultados	87
3.1.	Descripción de resultados	88
3.2.	Contrastación de hipótesis	96
IV.	Discusión	105
V.	Conclusiones	110
VI.	Recomendaciones	112
VII.	Referencias	114
	Anexos	123
	Anexo 1 Matriz de consistencia	124
	Anexo 2 Cuestionario uso de cajeros corresponsales	126
	Anexo 3 Cuestionario inclusión financiera	127
	Anexo 4 Base de Datos	128
	Anexo 5 Carta de presentación	139
	Anexo 6 Carta de aceptación	140
	Anexo 7 Certificado de validez	141
	Anexo 8 Artículo científico	147



### Lista de tablas

		<b>Pág.</b>
Tabla 1	Operacionalización de la variable cajeros corresponsales	74
Tabla 2	Operacionalización de la variable inclusión financiera	75
Tabla 3	Población de pequeños y micro empresarios Huanta	78
Tabla 4	Validación de instrumento uso de cajeros corresponsales por juicio de expertos	82
Tabla 5	Validación de instrumento inclusión financiera por juicio de expertos	82
Tabla 6	Análisis de ítems para la variable inclusión financiera y uso de cajeros corresponsales	83
Tabla 7	Confiabilidad alfa de Cronbach de los instrumentos inclusión financiera y cajeros corresponsales.	83
Tabla 8	Escala para Interpretar resultados de confiabilidad	84
Tabla 9	Coeficiente Rho de Spearman	85
Tabla 10	Nivel de uso de cajeros corresponsales del Banco de la Nación, provincia de Huanta - Ayacucho 2017	88
Tabla 11	Nivel de organización e implementación de cajeros corresponsales del Banco de la Nación, provincia de Huanta - Ayacucho 2017	89
Tabla 12	Nivel de política de implementación de cajeros corresponsales del Banco de la Nación, provincia de Huanta - Ayacucho 2017	90
Tabla 13	Nivel de inclusión financiera en los usuarios del Banco de la Nación, provincia de Huanta - Ayacucho 2017	91
Tabla 14	Nivel de acceso al canal en los usuarios del Banco de la Nación, provincia de Huanta - Ayacucho 2017	92

Tabla 15	Nivel de uso de canal en los usuarios del Banco de la Nación, provincia de Huanta - Ayacucho 2017	93
Tabla 16	Nivel de calidad de servicio en los usuarios del Banco de la Nación, provincia de Huanta - Ayacucho 2017	94
Tabla 17	Nivel de bienestar en los usuarios del Banco de la Nación, provincia de Huanta - Ayacucho 2017	95
Tabla 18	Distribución de frecuencias entre los niveles de uso de cajeros corresponsales e inclusión financiera del Banco de la Nación, provincia de Huanta - Ayacucho 2017	96
Tabla 19	Correlación entre uso de cajeros corresponsales e inclusión financiera del Banco de la Nación, provincia de Huanta - Ayacucho 2017.	97
Tabla 20	Correlación entre uso de cajeros corresponsales y acceso al canal del Banco de la Nación, provincia de Huanta - Ayacucho 2017	99
Tabla 21	Correlación entre uso de cajeros corresponsales y uso del canal del Banco de la Nación, provincia de Huanta - Ayacucho 2017	100
Tabla 22	Correlación entre uso de cajeros corresponsales y calidad del servicio del Banco de la Nación, provincia de Huanta - Ayacucho 2017	102
Tabla 23	Correlación entre uso de cajeros corresponsales y bienestar del Banco de la Nación, provincia de Huanta - Ayacucho 2017	103

## Lista de figuras

		<b>Pág.</b>
Figura 1	Círculo virtuoso de la bancarización, las TIC y el desarrollo	26
Figura 2	Complejidad regulatoria en el ámbito de los Servicios Financieros Móviles (SFM)	27
Figura 3	Interacción de los agentes corresponsales con los usuarios bancarios	29
Figura 4	Requisitos para ser corresponsales bancarios	32
Figura 5	Actividades que pueden realizar los corresponsales	33
Figura 6	Las tres dimensiones de la bancarización	52
Figura 7	Profundización financiera	56
Figura 8	Indicadores de inclusión financiera en el Perú	57
Figura 9	Barras de implementación de cajeros corresponsales del Banco de la Nación, provincia de Huanta - Ayacucho 2017	88
Figura 10	Barras de organización e implementación de cajeros corresponsales del Banco de la Nación, provincia de Huanta - Ayacucho 2017	89
Figura 11	Barras de política de implementación de cajeros corresponsales del Banco de la Nación, provincia de Huanta - Ayacucho 2017	90
Figura 12	Barras de inclusión financiera en los usuarios del Banco de la Nación, provincia de Huanta - Ayacucho 2017	91
Figura 13	Barras de acceso al canal en los usuarios del Banco de la Nación, provincia de Huanta - Ayacucho 2017	92
Figura 14	Barras de uso del canal en los usuarios del Banco de la Nación, provincia de Huanta - Ayacucho 2017	93
Figura 15	Barras de calidad de servicios en los usuarios del Banco de la Nación, provincia de Huanta - Ayacucho 2017	94
Figura 16	Barras de bienestar en los usuarios del Banco de la Nación, provincia de Huanta - Ayacucho 2017	95

## Resumen

La presente investigación titulada: “**Uso de cajeros corresponsales del Banco de la Nación y la inclusión financiera en la Provincia de Huanta – Ayacucho – 2017**”, tuvo como objetivo general, determinar la percepción del usuario de los cajeros corresponsales en esta importante ciudad del sur del país y su relación con la inclusión financiera.

Investigación básica de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo correlacional. La población conformada por 144 clientes usuarios de los cajeros corresponsales. La técnica utilizada fue a través de la encuesta y los instrumentos: cuestionario de inclusión financiera y uso de cajeros corresponsales, tipo escala Likert, los cuales fueron validados por tres expertos en la materia con grado académico de maestro y doctores de la UCV; los mismos que fueron adaptados por el investigador. Confiabilidad a través del alfa de Cronbach, indicando que son muy confiables, se cuenta con la validez de constructo con Rho de Spearman. Se utilizó estadístico no paramétrico Rho de Spearman, para contrastar la hipótesis general y las específicas con una significancia de  $< 0.05$ .

Entre los resultados: se presenta una correlación Rho de Spearman positiva y moderada (0,500), observamos que la Sig. (significancia asintótica) mostrada por SPSS es 0.003 menor a 0.05, en consecuencia se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula ( $H_0$ ) a un nivel de confianza del 95%, y aceptar la Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ); es decir: Existe relación directa y significativa entre la Inclusión financiera y uso de cajeros corresponsales del Banco de la Nación en la Provincia de Huanta – Ayacucho - 2017.

**Palabras Clave:** Inclusión financiera, cajeros corresponsales del Banco de la Nación

## Abstract

This research entitled: "**Use of correspondent of Banco de la Nacion and financial inclusion in the Province of Huanta - Ayacucho - 2017**", was general objective to determine the perception of the user of correspondents in this major city in the South of the country and its relationship with the financial inclusion.

Basic research of quantitative approach, not experimental, descriptive correlational design. The population consists of 144 clients users of correspondents. The technique used was through the survey and instruments: financial inclusion and use of correspondents, questionnaire type scale Likert, which were validated by three experts in the academic degree of master and doctors of the UCV; the same ones that were adapted by the researcher. Reliability through the alpha of Cronbach, indicating that they are very reliable, it boasts with Spearman's  $r$  construct validity. Non-parametric Spearman Rho, was statistical to contrast the specific and the general hypothesis with a significance of  $< 0.05$ .

Among the results: presents a correlation Spearman Rho positive and moderate (0.500), we observe that the next (asymptotic significance) shown by SPSS is less than 0.05 0.003, thus the decision to reject the null hypothesis ( $H_0$ ) at a 95% confidence level, and accept the alternative hypothesis ( $H_1$ ); in other words: there is direct and meaningful relationship between financial Inclusion and use of the correspondents the Banco de la Nacion in Huanta province - Ayacucho - 2017.

**Key words:** Financial Inclusion, correspondents of the National Bank

## **I. Introducción**

## **1.1 Antecedentes**

### **1.1.1 Antecedentes Internacionales.**

Huilca y Jiménez (2015) en su estudio titulado: Los corresponsales no bancarios (Banco del barrio y Mi vecino) y su incidencia en la inclusión financiera en el sector de pequeños comercios de la ciudad de Riobamba, tuvo como objetivo general analizar la temática de la inclusión financiera en el sector de pequeños comercios en la ciudad de Riobamba, Ecuador, desde la perspectiva del uso de corresponsales no bancarios. La metodología empleada fue hipotético, deductivo y explicativo; tipo descriptivo y correlacional. La muestra estuvo conformada por 325 corresponsales no bancarios de la ciudad Riobamba y por 400 usuarios que demandan los servicios financieros. Se utilizaron encuestas y los resultados fueron que el 55% de la muestra, en este caso mujeres, administran los corresponsales bancarios; y un 47% que hacen uso de los cajeros corresponsales corresponden a las edades entre 31 y 45 años. En lo que respecta a la inclusión financiera, un 77% de usuarios poseen el estado civil casados, un 63% son comerciantes y un 98% considera que un cajero corresponsal contribuye con la inclusión financiera. De esta manera, la inclusión financiera ayuda a que todos los ciudadanos puedan mantener al menos una cuenta bancaria y utilizar las operaciones de banca, para los propietarios de los pequeños comercios es importante ser administradores de los corresponsales no bancarios ya que se convierten en el canal directo de la institución financiera y el usuario.

También se halló que la capacitación a los administradores de los cajeros corresponsales son buenas y que los propietarios y administradores de Corresponsales no Bancarios se ven en la necesidad de estar bien capacitados para brindar un servicio acorde a la institución que los representa es por eso necesario calificar la capacitación obtenida por parte de los bancos. Se concluyó que el modelo econométrico de Regresión Logit binario planteado mostró que las variables: influencia en ventas y depósitos en efecto explican el 99,10 % del porcentaje correcto del pronóstico de la inclusión financiera. Es decir, las dos variables tienen relevante importancia en el incremento de los corresponsales no bancarios y nuevos clientes que se traduce en medir la relación que existe entre

los corresponsales no bancarios y la incidencia en la inclusión financiera de los pequeños comercios de la ciudad de Riobamba.

Castillo y Hernández (2015) realizó un estudio denominado: Influencia de los cajeros corresponsales en el sistema de banca en Colombia. Cuyo objetivo fue corroborar si la banca ha alcanzado desahogar las plataformas de las agencias habituales mediante los corresponsales bancarios y evaluar el impacto de este sistema de banca en la economía de Cali, reconociendo su aporte para reglamentar las pequeñas empresas y la optimización del bienestar de vida en Colombia. La metodología es cuantitativa, de diseño documental y exploratorio. La muestra se conformó por todos los cajeros corresponsales de Colombia. Al evaluar la acogida de los cajeros corresponsales por establecimiento en cada región, se dedujo que existen mayor cantidad de bancos que presentan interés por prestar servicio a las diversas comunidades de la nación, debido a que en ninguna región existe una cantidad inferior a tres agrupaciones brindando sus servicios mediante los cajeros corresponsales. Con el propósito de que las pequeñas empresas a través del sistema de bancar incrementen la cantidad de pymes legales, lo que ocasiona mayores puestos de trabajo para los habitantes, un elevado rendimiento de las pequeñas empresas y elevadas entradas económicas; lo que sobrelleva a la mejora del bienestar de vida de habitantes. Finalmente, los cajeros corresponsales aumentan las comunidades con sistema de banca, lo que se traduce en un incremento del porcentaje de sistema de banca.

Osorio (2015) realizó un estudio denominado: Inclusión financiera rural en Colombia. El objetivo fue comprender los comportamientos económicos y financieros de las poblaciones del tipo mencionado en Colombia. La metodología del estudio etnográfico se basó en la observación participativa: se plantearon la convivencia y el acompañamiento con familias escogidas para entender sus prácticas culturales y económicas. La muestra estuvo conformada por 110 familias y se realizaron 55 entrevistas repartidas en las zonas rural y urbana del Municipio de Hispania. Los resultados cuantitativos fueron que al menos el 40% de la población rural tuvo o tenía un producto financiero; se destacan las cuentas de ahorro como el producto principal. Casi el 80% conocía los servicios básicos



ofrecidos por los corresponsales bancarios tales como el pago de servicios públicos, la consignación y el retiro del efectivo. Además El reducido conocimiento en educación financiera se convierte en un obstáculo para la inclusión financiera de la población rural; el desconocimiento en el funcionamiento de la misma permite que se creen mitos e imaginarios sociales, que limitan el acceso a las instituciones financieras. Para incrementar la inclusión financiera se impulsó, mediante un corresponsal bancario móvil, los servicios de corresponsalía en las zonas rurales del municipio de Hispania para sociabilizar el modelo de cultura financiera a otras poblaciones rurales del país.

Raccanello y Herrera (2014) en su investigación científica sobre: La educación e inclusión financiera; se plantearon determinar la relación entre el nivel de la educación con la inclusión financiera. Esta investigación dio como resultado que la inclusión financiera tiene un efecto positivo cuando los usuarios conocen los bienes y servicios de banca ofrecidos. Los representantes de las finanzas se han orientado en fomentar una formación de banca en México, pero es preponderante establecer elevados denuestos a los ya efectuados para alcanzar un incremento de la instrucción en finanzas en las comunidades. Teniendo en cuenta los casos de éxito del extranjero, se enfatiza en que la inserción en finanzas podría acarrear ventajas para las personas al momento en que se adiciona el progreso de la formación en finanzas; finalmente, se podrá promover la utilización efectiva de los bienes y servicios en finanzas.

Escobar (2013) elaboró un estudio denominado: Inserción en finanzas mediante los microseguros: vía para el progreso y vigorización de los pequeños emprendimientos en los tramos endeblés. El estudio descriptivo persiguió acercarse al objetivo de la investigación y se enfocó en dos soportes, el inicial, es una exploración de la bibliografía acerca de las finanzas en menor escala en Latinoamérica, evaluar las investigaciones y temas acerca de los seguros en menor escala a partir de un enfoque empírico y no empírico; como segundo soporte, se evalúa un viable equipo para un sistema de este tipo, Favorecidos de ChiSol, asimismo se revisa el entorno y el comercio de seguros en Chile, con el fin de perfeccionar lo que se conoce acerca de las funciones de los seguros en

pequeña escala, como método de resguardo de la sociedad y motivación de novedosos servicios. Se concluyó que la inserción en finanzas mediante los seguros a pequeña escala establece un medio preponderante para el progreso y vigorización de los pequeños emprendimientos en los lugares endebles de las comunidades, lo cual confirma la función en el estatus social y económico de aquellos que ingresan al sistema de banca.

Álvarez, Páramo y Carpio (2011), investigaron sobre: La relación entre la inclusión financiera y la intervención social. Este artículo se plantea efectuar una evaluación metódica del empirismo de intervención e inserción en finanzas, desarrollada a partir de muchas décadas en un sector rural al sureste de México, por la institución de Medio ASEA. Esta investigación nos propone que, la exclusión financiera es uno de los factores que mantienen la desigualdad, la perennidad de la carencia y el aumento paulatino en los sectores urbanos y rurales más necesitada en México. Los autores analizan múltiples magnitudes de la inserción en finanzas, junto con su repercusión en sectores rurales sensibles en cuatro territorios al sur-este de México. También, analizan pautas de conducta de una institución al sur-este de México, como prueba de interposición de las finanzas, en donde el foco de atención está dado por la inserción en finanzas, que está fundamentada en un programa realizado con instrumentos tecnológicos denominados TICS. A partir de dicho análisis, se propondrá evolucionar la táctica de injerencia e inserción en las finanzas para una táctica de sinergia y sistémica: de finanzas, de la sociedad e institucional.

### **1.1.2. Antecedentes Nacionales**

Del Solar (2015) realizó una investigación titulada: La Gestión estratégica del estado y el impacto en la inclusión financiera de los pobladores de la cuenca del Río Napo - Loreto 2015, cuyo propósito principal fue establecer la asociación entre la administración táctica del Gobierno y el impacto en la inserción de finanzas de las comunidades del cauce del Río Napo. El estudio fue no experimental con bosquejo de correlación, causa y transeccional. La muestra se conformó por ciento cincuenta usuarios del Banco de la Nación de veintiséis lugares del cauce del Río Napo. La data se recopiló a través de la herramienta de

la entrevista, usándose como herramientas dos listados de preguntas. Como primordiales descubrimientos se consiguió que impera asociación positiva elevada a partir de las variables administración del Gobierno e inserción en la finanzas; asimismo, se ratificó que con las deducciones adquiridas se evidenció que para el 47.3%, la administración táctica es de óptimo grado, y el grado de la complacencia de la inserción en finanzas; se concluyó que entre las dos variables impera una asociación positiva, esto quiere decir que si la administración estratégica del gobierno es óptima, por lo tanto, la inclusión financiera será placentera, o, que si la inserción en finanzas es placentera es debido a que se tiene en un grado óptimo para la gestión estratégica del gobierno; además, si la administración estratégica del gobierno se optimiza, también se optimizará la inclusión financiera.

Centurión y Mendoza (2015) publicaron un estudio denominado: Repercusión de la tarea de corresponsalía de banca en las pequeñas empresas que funcionan como agente BCP en Lambayeque. El objetivo fue evaluar la repercusión de la corresponsalía de banca en las pequeñas empresas en Lambayeque. La metodología fue descriptiva. La muestra estuvo conformada por la totalidad de agentes corresponsales del BCP al mes de mayo de 2013 de la Región Lambayeque. Como instrumentos se utilizaron las encuestas y las entrevistas a expertos. Los resultados fueron que la actividad de agente BCP ha sido aceptada en mayor proporción por los microempresarios de las bodegas porque les permite exhibir la variedad de sus productos. Por el lado del banco le conviene porque estos negocios pueden capitalizar mejor la actividad de agente BCP, tienen mayor rotación de dinero y son los más frecuentados por el público. Además, el 13% del negocio de las bodegas tiene un 25% de sus clientes que utilizan el agente BCP y consumen en su negocio, mientras que el 1% de la categoría de otros solo el 5% utilizan el agente BCP y consumen a la vez en su negocio. Se concluyó que el agente BCP les ha permitido a los microempresarios ofrecerles a sus clientes habituales el servicio de corresponsalía bancaria, brindándoles una oportunidad más de llegar a su establecimiento por otra razón que no sea adquirir algún producto del establecimiento. Finalmente, La instalación del servicio como Agente BCP en la Región Lambayeque ha sido productiva,

porque ha llevado modernidad, comodidad y un nuevo estilo de vida más urbano del que existía antes de su aparición en la zona.

Arrascue y Villegas (2014), en su investigación denominada: Oferta de piloto de banca colectiva para la inserción en finanzas y el progreso de asociaciones en lo rural, cuya investigación fue descriptiva propositiva. El objetivo fue plantear un piloto de banca colectiva para la inserción en finanzas y el progreso de las asociaciones en lo rural. Se fundamentó en la evaluación de documentos de las casuísticas exitosas de banca colectiva (Crecer y Pro-mujer en Bolivia, Finca en Nicaragua y Compartamos en México) en conjunto con los experimentos que soportan a una de las jurisdicciones más paupérrimas de la nación denominado Cujillo, consintieron preparar un piloto fundamentado en las óptimas praxis de banca colectiva; se concluyó que la inserción en finanzas mediante ciertos instrumentos, propone la ocasión de poseer una vida mejor. Por otro lado, existe un gran número de individuos en el Perú que no poseen la ocasión de optimizar el bienestar de vida, inclusive existen individuos que conviven con elevados ratios de carencia con un porcentaje de 54%. Se encontraron importantes descubrimientos de los expertos debido a que ratifican que el pensamiento de un Gobierno no debería apartarse del enfoque basado en los parámetros de la norma del país, es importante fomentar la inserción en finanzas acogiendo patrones propios o los que deberían ser propuestos.

Alday y Rubio (2010) realizaron una investigación titulada: Evento de mejora continua fundamentado en los preceptos de calidad sistémica para obtener un apropiado servicio en los corresponsales bancarios del BCP en Chiclayo, periodo 2010; cuyo objetivo mejorar la calidad del servicio para los usuarios en las redes de corresponsales bancarios del BCP en Chiclayo, proponiendo tácticas que admitan optimizar el proceso; haciendo uso del concepto de calidad sistémica. La metodología fue de tipo descriptiva y explicativa. Concluyó que el servicio no ha sido del todo satisfactorio debido a que los clientes en un gran porcentaje no están complacidos con la asistencia que se les ofrece; manifestando que no se les explica claramente a pertinencia del servicio y que el trato de quienes operan los cajeros corresponsales muchas

veces no es el más adecuado y pertinente a esto se suma que no cuentan con la debida orientación.

López y Condori (2009) en su investigación sobre: Los acuerdos tácticos de la banca y entidades y su repercusión para una estructura financiera de inclusión; cuyo objetivo fue hallar las repercusiones que se encuentran en la corresponsalía de banca de la estructura de finanzas en el territorio al consentir la instauración de novedosas beneficios de trabajos en las entidades, así como una elevada inserción en la utilización de la estructura en finanzas en Lima Metropolitana. La metodología utilizada de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo de método fenomenológico y hermenéutico; la técnica utilizada fue la entrevista y observación. La muestra se conformó por 8 boticas y farmacias, casas comerciales, distribuidoras y 84 personas usuarias del servicio de Agente BCP, los cuales son Agentes BCP en distintos distritos de Lima, como: Breña, ATE, Surco, Lima, Comas, Jesús María, San Juan de Miraflores. Se concluyó que los comercios conformados como agentes bancarios podrían proporcionar mejores atenciones a los usuarios y los empresarios de los establecimientos expresaron que han conseguido nuevos usuarios, la descentralización de las transacciones ha beneficiado a los usuarios consintiéndoles realizar ciertas transacciones de menor cuantía, logran una alta atracción de usuarios para la banca en referencia a novedosas operaciones en finanzas.

## **1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística**

### **1.2.1. Variable uso de cajeros corresponsales**

#### **Definición de uso de cajeros corresponsales**

Rodríguez (2015) Los corresponsales bancarios son terceros que estipulan conexiones o lazos de operaciones con una entidad crediticia para brindar, a título y por cargo, atenciones de finanzas a sus consumidores. Ejemplo: entidades mercantiles u organizaciones del gobierno.

Para Gómez (2014) Los corresponsales financieros son operadores no bancarios que brindan servicios de finanzas en la nación a cargo y compromiso de las entidades de finanzas terceras, a modo de tareas adicionales a su labor primordial. Esto quiere decir que podrían proceder como corresponsales de finanzas, entidades como sistemas de desembolso, la mensajería, boticas, tiendas, etc.

Trigo Alegre et al. (2014) Los corresponsales tienen la opción de realizar diferentes operaciones y/o transacciones financieras para los distintos bancos. Las operaciones a realizar dependen del tipo de convenio que acuerde la institución con el respectivo establecimiento comercial. Esto ha sido un apoyo para las instituciones financieras ya que, al contar con corresponsales, disminuyen sus costos de infraestructura y ofrecen más puntos de contacto para sus clientes.

La no exclusividad de los corresponsales bancarios les da la oportunidad de brindar más servicios. Asimismo, los usuarios de servicios financieros se ven beneficiados al tener la posibilidad de realizar operaciones de más de un banco en el mismo punto de acceso. (Trigo Alegre et al., 2014)

SBS (2013) Son lugares de servicio que operan en comercios estables o móviles, que pertenecen a un operador. Se hace referencia que el operador de un cajero corresponsal es un individuo natural o jurídico, que difiere de las entidades que conforman el medio financiero en donde funcionan los cajeros corresponsales.

Davivienda (2012) afirmó:

Los cajeros corresponsales son otro medio a través del cual la Banca brinda servicios de finanzas por medio de los lugares de negocios elegidos por sus patrones de calidad y seguridad. Mediante esta decisión el Banco se aproxima primordialmente a sociedades que no poseen estas prestaciones, contribuyendo al progreso de la economía de la nación. (p. 17)

BBVA (2011) Los cajeros bancarios es una novedosa imagen avalada por el estado para incitar una elevada inserción en finanzas, mediante el aumento de canales de disposición de las prestaciones de finanzas que, a del mismo modo, simbolizan una disyuntiva elástica, estrecha y de exiguo costo.

BCP (2011) Los corresponsales bancarios son terceros que estipulan conexiones o lazos de operaciones con una entidad crediticia con el fin de brindar, a título y por cargo, atenciones de finanzas a sus usuarios. Como modelo se tiene a las entidades mercantiles facultados para brindar productos que son suministrados por la banca.

Por su parte, para la CNBV (2011) el cajero corresponsal opera como un medio entre la entidad de finanzas y el usuario; no obstante, las operaciones se efectúan de forma usuario y corresponsal a través de transacciones de efectivo y depósitos a las cuentas apropiadas, según la transacción que se esté encaminando. Es preponderante recalcar que en cada instante, la entidad de finanzas es la comprometida frente al usuario de la mayoría de las transacciones hechas mediante un corresponsal.

Cribillero y Cuba (2011) Los cajeros corresponsales son canales que son atendidos por una persona, cuya actividad no está ligada a la banca, pudiendo ser una actividad comercial en donde existen acuerdos contractuales para prestar a través de dichos operadores de servicio y bajo el compromiso de la entidad de la red bancario, las transacciones y productos autorizados que ésta determine.

Revista Gestión (2010) manifestó que los cajeros corresponsales es otra manera de accesibilidad que tienen la banca frente a sus usuarios, son de bajo costo y se encuentran en competitividad con el banco online y telefonía, los cuales corresponden más para estratos elevados.

López y Condori (2009) manifestó que el cajero corresponsal es un tercero que contratado por una entidad financiera y sin ser parte del sistema financiero

realizan transacciones bancarias en pequeños niveles en su establecimiento sean farmacias, bodegas, etc.

Patiño (2010) manifestó:

La figura de corresponsales no bancarios (CNB) es cuando establecimientos comerciales pueden, en convenio con instituciones financieras, actuar como mini sucursales, a través de las cuales es posible enviar o recibir giros en pesos dentro del territorio nacional, realizar depósitos y retiros en efectivo de cuentas corrientes, cuentas de ahorros o depósitos a término, y consultar los saldos en cuenta corriente o de ahorros, entre otros. (p. 96)

Diario Oficial de la Federación (2008) Los cajeros corresponsales son terceros que estipulan conexiones o lazos de operaciones con una entidad crediticia con el fin de brindar, a título y por cargo, atenciones de finanzas a sus usuarios. Como modelo se tiene a las entidades mercantiles facultados para brindar productos que son suministrados por la banca.

Junta Bancaria del Ecuador (2008) El cajero corresponsal es un canal transaccional mediante el cual, bajo su entera responsabilidad, pueden prestar servicio mediante terceros que están conectados a un sistema de transmisión de datos y que cumplen con las exigencias de seguimiento de manera interna, seguridad y tecnologías de comunicaciones e informaciones.

Menéndez (2010) Los cajeros corresponsales son comercios que pertenecen a individuos normales o con razón social que simbolizan un lugar de prestaciones de servicios de las entidades de finanzas en comunidades de escasas entradas económicas y sitios lejanos de manera efectiva e inversión baja, funcionan mediante la transmisión de data online y en momento reales. Permite descongestionar las oficinas y ampliar la cobertura de banca.

Mediante los cajeros corresponsales, los usuarios pueden ejecutar varias formas de transacciones, como: extraer dinero, destinar a un abono de ahorro,



revisar data, etc. Esto crea mayor accesibilidad para los clientes. (Menéndez, 2010)

Peña (2008) Los cajeros corresponsales son canales de distribución que permite a los usuarios efectuar operaciones y solicitar información de productos y servicios mediante el establecimiento de comercios abiertos al público, que han sido contratados por un banco para tal propósito.

También, un corresponsal bancario permite que los diversos barrios y comunidades que cuenten con este canal posean mejores ventajas para su desarrollo, facilitando la accesibilidad a la banca y aumentándolos niveles de bancarización. (Peña, 2008)

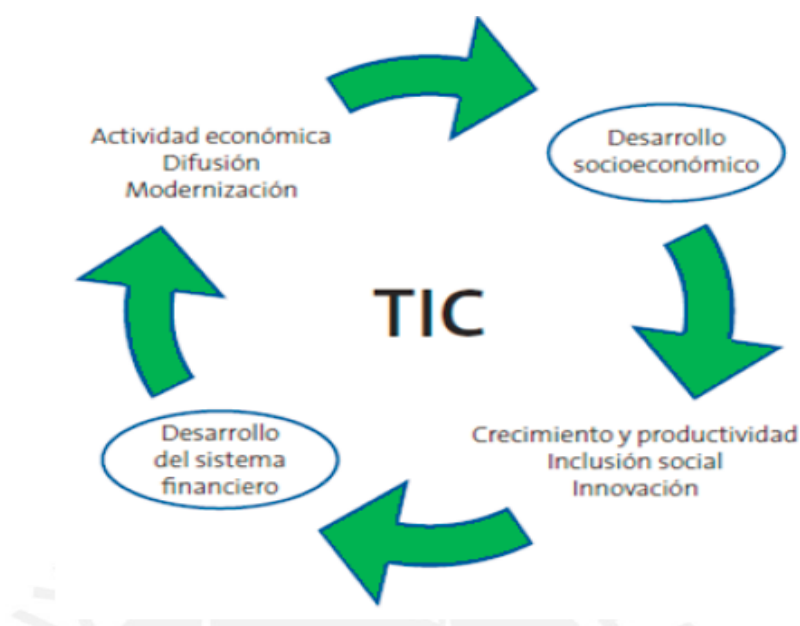
Finalmente, los cajeros corresponsales optimizan el bienestar de vida de los habitantes no cercanos en donde se manifiestan y los vincula a nivel mundial debido a que cuando el corresponsal se aproxima a una aldea requiere de la web y necesita que esta operación se aproxime a los pueblos. De esta manera, la banca ha percibido el aumento de sus operaciones con baja financiación debido a que las técnicas tecnológicas admite que con una inversión mínima se ubiquen corresponsales de banca en bodegas, supermartes, cafeterías, economizando de esa manera los gastos de locación y de colaboradores, debido a que quienes atienden como corresponsales son los colaboradores del establecimiento en donde se establecen.

## **Fundamento teórico de cajeros corresponsales**

### **Bancarización + TIC**

Se ha verificado las ventajas y repercusiones positivas en la inserción en finanzas, vista desde la perspectiva del sistema de banca y de las tecnologías, siendo una de ellas la telefonía móvil. A pesar de que la literatura sea cuantiosa, es necesario tener en cuenta las ventajas de la comunicación de los dos aspectos (TICS e inserción en finanzas), de acuerdo a como se exhibe en la figura 1.

Se estima el rol de las TICs como punto central o agente transversal a las tareas de la economía, el desarrollo y el rendimiento así como el progreso de las redes financieras y la evolución social y económica. Se concibe esto debido al progreso de las divisiones de finanzas en una nación y sobre todo en un territorio con miras al progreso, esto admite la circulación de efectivo entre los diversos agentes de la economía que se da lugar en el interior y exterior de una nación en donde se desarrollan sus tareas; asimismo, la contribución de las TICs es destacado por Katz (2009) debido a que favorecen al progreso de la economía a través del aumento del rendimiento, creación de trabajo, efectividad de las pymes y como medio para afrontar las dificultades en la economía y favorecer al progreso de la sociedad al poseer diligencias en formación, higiene, gestión pública y utilización de la energía, a todo ello se adiciona la interconectividad con todas las regiones lo que admite que se ejecute intercambios en la cultura.



*Figura 1.* Círculo virtuoso de la bancarización, las TIC y el desarrollo  
Fuente: Ontiveros et al. (2009)

### **Perú: banca móvil**

Arellano, Barahona, Corazzo y Gallo (2010) El horizonte en el Perú se muestra con esperanzas propicias y con un excelente potencial con el fin de aumentar el número de pobladores con accesibilidad a las prestaciones de finanzas con formalidad. Se encuentran investigaciones que colocan a la penetración económica en un 26% en el Perú (Ontiveros et al. 2009). Este número es menor a

comparación de otras naciones de Ecuador y Bolivia e inclusive inferior a otras naciones con menos renta per cápita que el Perú. Esto simboliza un contexto pertinente para fomentar la generación de novedosas prestaciones en finanzas utilizando la telefonía móvil para obtener la inserción en finanzas y, por ende, el progreso de la economía y sociedad.

La evolución de las tecnologías, en especial la de la telefonía móvil, así como el aumento a la accesibilidad de prestaciones en finanzas legales, o inserción en finanzas muestran ventajas y la literatura denota que estas ventajas son más preponderantes en naciones con miras al progreso. No obstante se debe notificar que no todos los elementos son emitidos para el progreso de un mercado. (Arellano et al., 2010)

Un asunto preponderante a tomar en cuenta es la regulación. Dado a que involucra la forma de ejecutar de diversos segmentos dentro de los rangos de regulación, esto se transforma en un obstáculo para la evolución de un mercado de SFM como se presenta en la siguiente figura de Ontiveros (2009).



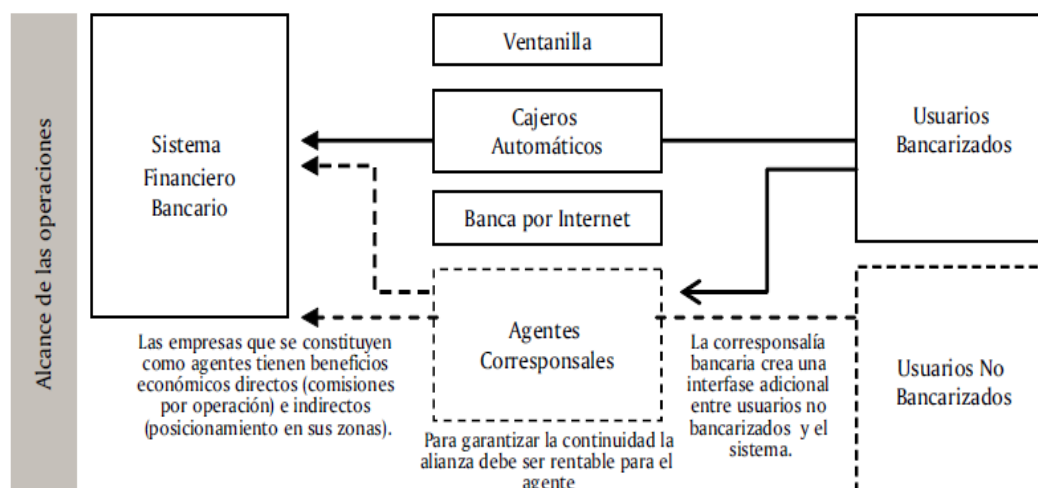
*Figura 2.* Complejidad regulatoria en el ámbito de los Servicios Financieros Móviles (SFM)

Fuente: Ontiveros et al. (2009)

Agencia Andina (2010) El Poder Ejecutivo remitió al Congreso de la República en julio del año 2010 el Proyecto de Ley N° 4168/2009-PE que detalla las particularidades primordiales del efectivo electrónico, plan que luego de ciertas sugerencias, ha receptado el apoyo del MEF y la SBS. Esto marcó un hito en el debate de los agentes en la economía y sociedades de forma genérica para precisar un patrón de regulación que va acorde al contexto, siguiendo un enfoque para implementar un mercado de SFM y fomentar la inserción en finanzas. El reglamento en este ámbito, aparte de circunscribir los significados de efectivo electrónico, tiene que señalar a los que emiten el efectivo electrónico, a la utilización proveniente del uso de tarjetas crediticias y de débito.

Hoy en día, el mercado de finanzas presenta un sistema de banca que brinda SFM restringidos que a pesar de ello ha admitido cierto grado de preciosismo en ciertos clientes de la telefonía móvil. De este modo, la expansión de cajeros corresponsales y su reglamentación han favorecido a generar un contexto en donde los SFM sean aceptados.

Otro punto a tomar en cuenta es el grado de formación en tecnología que impera en la sociedad de menores entradas económicas. Como las sociedades de escasos recursos poseen deficientes grados de formación se pueden armonizar con mayores inconvenientes para adaptar y utilizar tecnología, el descubrimiento de acuerdo a la experiencia demuestra que la mayor parte del progreso por utilizar la telefonía móvil y tener accesibilidad a la web a través de establecimientos de ingreso público denominadas como cabinas de internet se brinda en las sociedades que pertenecen a la base piramidal. Esto manifestaría que hay tecnologías, como la telefonía móvil, que son de rápido entendimiento y no necesitan de mucho refuerzo para su manejo. (Agencia Andina, 2010)



*Figura 3.* Interacción de los agentes corresponsales con los usuarios bancarios.

Fuente: Gestión en el Tercer Milenio, Rev. de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas, UNMSM (Vol. 12, N° 23, Lima, julio 2009).

### **Alianzas Estratégicas: conceptos y prácticas**

Comisión Nacional Bancaria y Valores (CNBV) (2011) Grandes restricciones se han vencido en estos tiempos a través de alianzas estratégicas. Diversos propósitos que se mostraban como no alcanzables se volvieron posibles una vez que los recursos se expandieron en relación a los vínculos con instituciones que poseen diferentes dificultades para lograr sus objetivos. Las normas de cooperación entre empresas son una manera de solucionar los impedimentos que frenan el progreso de acuerdo a los objetivos que busca la labor empresarial. Es un instrumento al que se invoca cuando no se encuentran alternativas que consientan desarrollar una administración propia con probabilidades de triunfo.

Las alianzas adicionan resultados de sinergia debido a que los colaboradores reúnen beneficios y contrarrestan los inconvenientes, en un contexto en donde el fin es emerger ileso de las provocaciones y disfrutar todas las ocasiones que se despliegan.

De la combinación de denuedos separados emergieron las primeras empresas, aparecieron las fábricas y las compañías. La modernidad conlleva a la primicia de que éstas ya no poseen la firmeza para salvaguardarse ante los

requerimientos competitivos de hoy en día, y surge de repente una nueva clase de unión de energías. Las formas de cooperación son concebidas de forma táctica como una ocasión novedosa de trabajos y, a la vez, son una enérgica muralla que obstaculiza la entrada de la competencia a los negocios sometidos, o para reducir el ímpetu de las coacciones que una entidad afronta.

(CNBV) (2011) La organización de alianzas es una particularidad de madurez que ha sido alcanzado por la economía; por tal motivo, son más aceleradas los sectores de elevada industrialización. A partir de las naciones desenvueltas, las alianzas importantes simbolizan:

1. La probabilidad de extender los comercios de las empresas, admitiendo la aprehensión de novedosos mercados que favorecen a la amortización de los costos de I&D, que no pueden ser consumidos en el tiempo debido a la urgencia con que se acontecen los periodos.
2. La forma de diferenciar su contexto de administración de empresas.
3. La manera de aniquilar la entrada de competidores en las unidades sometidas por la entidad.
4. Un recurso para pretender sistematizar las actividades que debido a su progreso, consiguieron expandir el ofrecimiento en relación con la demanda.
5. Una opción para optimizar el rendimiento en unidades que se hallan en un período maduro o en regresión, donde el manejo y las transformaciones no son tan impulsivas.

CNBV (2011) Las alianzas se planearon de manera exitosa hacia los sectores en camino al progreso, exigiendo a las empresas situadas en espacios de baja competitividad a que sean consideradas como herramientas para optimizar el rendimiento, ingresar a comercios internacionales o lograr peldaños en tecnología que posibiliten su soporte en el comercio local o en la nueva estructura global.

El empuje y la exploración de alianzas estratégicas es la alternativa más factible para lograr la expansión de dos elementos fundamentales para el triunfo: la superioridad sobre la tecnología y los negocios, es decir:

1. Alcanzar niveles más vastos para liquidar los costos de fabricación y otros gastos fijos.
2. Unificar los denuestos para desplegar novedosas tecnologías.

Esta administración de relaciones ocasiona grandes cambios en las manufacturas y servicios, y en el comportamiento de las instituciones, generando situaciones necesarias para el desarrollo sostenible de las labores. La formación de una novedosa área fundamentada en las contribuciones de diferentes empresas consiente explotar las potencias de cada una, así como la forma de compensar mutuamente las fragilidades intrínsecas.

Es por ello que Ontiveros et al. (2009) afirmaron:

Las coaliciones entre empresas son una técnica de intermediación para el desarrollo en el interior y exterior, así como entre una elevada o baja unificación vertical de tareas. En otras palabras, se tiene que disponer si se agregan o no a la institución algunas tareas, a través de la fusión y adquisición o por medio de la unificación vertical. (p. 74)

### **Corresponsales de Banca**

Los cajeros corresponsales son terceros que estipulan conexiones o lazos de operaciones con una entidad crediticia con el fin de brindar, a título y por cargo, atenciones de finanzas a sus usuarios. Como modelo se tiene a las entidades mercantiles facultados para brindar productos que son suministrados por la banca

Puede facultarse como corresponsal de banca a cualquier individuo que a través de la entidad de finanzas certifique frente al ente moderador su práctica y

habilidades técnicas acatando con los requerimientos que se detallan en la figura 4.

¿Quiénes pueden ser Corresponsales?
<b>Personas Morales o Físicas con actividad empresarial:</b>
▶ Con un establecimiento permanente
▶ Que acrediten un giro de negocio propio
▶ Con infraestructura necesaria para realizar las operaciones
▶ Con personal capacitado para operar los dispositivos tecnológicos
▶ Con buen historial crediticio y de negocios
▶ Que no hayan sido condenados por sentencia (delitos dolosos o patrimoniales)

*Figura 4.* Requisitos para ser corresponsales bancarios.

Es por ello que Ontiveros et al. (2009) indicaron:

El cajero corresponsal opera como un medio entre la entidad de finanzas y el usuario; no obstante, las operaciones se efectúan de forma usuario y corresponsal a través de transacciones de efectivo y depósitos a las cuentas apropiadas, según la transacción que se esté encaminando. Es preponderante recalcar que en cada instante, la entidad de finanzas es la comprometida frente al usuario de la mayoría de las transacciones hechas mediante un corresponsal. (p. 127)

En la figura 5 se exhibe las tareas habilitadas para un corresponsal, y las categoriza teniendo en cuenta si son transacciones que le competen al corresponsal; además, diferencia las transacciones en las que no se ven afectadas en las cuentas de los corresponsales.



Operaciones con Cargo al Corresponsal	Operaciones con Abono al Corresponsal	Otras Operaciones
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Pago de servicios en efectivo con tarjetas, o con cheques de la institución</li> <li>▶ Depósitos en efectivo o con cheques de la institución</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Retiro de efectivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Consulta de saldos y movimientos</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Pago de créditos en efectivo, con tarjetas, o con cheques de cualquier institución</li> <li>▶ Circulación de medios de pago (Tarjetas prepagadas)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Pago de cheques del mismo Banco</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Transferencia de fondos para pago en sucursales de las propias instituciones o en corresponsales (Remesas)</li> </ul>

*Figura 5.* Actividades que pueden realizar los Corresponsales.

La mayoría de las transacciones tendrán que realizarse de manera real y considerar dispositivos de verificación que admiten confirmar, tanto la legitimidad del usuario, como la del ejecutor y del dispositivo. Se tendrá que crear un comprobante electrónico en la mayoría de las transacciones, un registro para el usuario.

CNBV (2011) La entidad de finanzas y el corresponsal tendrán que suscribir un tratado de comisión financiera, el cual tendrá que abarcar como mínimo las subsiguientes etapas: las tareas admitidas y negadas para el corresponsal, los instructivos para el seguimiento del corresponsal y el usuario, la admisión del corresponsal para que reciba inspecciones por la Delegación Nacional de Banca y Valores, los confines de las transacciones (personales y colectivas), los requerimientos de operación técnica, el compromiso del corresponsal frente a la entidad crediticia, y finalmente, los instructivos para revocar o inhabilitar el convenio en el tema de no cumplimientos.

### **El Administrador de Corresponsales**

Teniendo en cuenta la vinculación que impera entre la entidad de Banca y sus corresponsales, la forma de comercio podría ejecutarse de manera estrecha o no directa, lo que significa que cabe la probabilidad de que la Banca encomiende a una institución de gestión de sus agentes corresponsales. Si las entidades

deciden por realizarlo de forma no directa, la regulación permitirá la imagen del Agregador de Corresponsales.

### **Perspectivas del Patrón de Corresponsales**

CNBV (2011) A través de la particularidad de corresponsales se persigue encontrar novedosos patrones de comercio con rentabilidad que por medio de la disminución de costos, admita que las organizaciones de finanzas aumenten los clientes debido a que existirá una mayor cobertura de sus prestaciones; de este modo, los negocios obtendrán beneficios en contraste con sus competidores, al brindar prestaciones de finanzas que les faciliten la atracción de nuevos usuarios y vigorizar la probidad de usuarios antiguos.

En municipalidades del sector rural y urbano se caracterizan por tener grados en donde la inserción es baja, se desea que con esta acción se alcance una mejor cobertura a bajo costo; atrayendo de esta manera la demanda no satisfecha que gracias a los elevados gastos de operaciones, reemplazan prestaciones en finanzas elementales por los que son suministrados a pesar de la red de banca. En municipalidades del sector urbano, los cajeros corresponsales desahogan las filiales lo que repercute en una disminución de costos para la entidad de finanzas, que se tendrá que transferir al cliente final con comisiones bajas, al mismo tiempo que se adquiere mejor provecho y acceso.

CNBV (2011) El corresponsal de banca lejos de operar solamente como un lugar de venta para las organizaciones en finanzas, por ser un sitio acogedor y cómodo para la mayor parte de los usuarios, posee la viabilidad de contribuir de manera activa como un generador de prestaciones en finanzas; que, si se fortifica con estructuras de transacciones, puede estimular de forma específica la confiabilidad y acogimientos con las redes de finanzas. De esta manera, los clientes y no clientes se favorecen con una disminución en los gastos de traslado; favoreciendo la accesibilidad y por ende fomentando la inserción en finanzas.

Las entidades de Banca, teniendo en cuenta de su esquema de comercio deben darse a la tarea de construir redes con la mejor extensión factible con el

propósito de desear posicionarse, lo que admitirá ampliar el registro de usuarios y conquistar mercados en mayores lugares. Este esfuerzo hará que la vasta banca se relacione con los mejores establecimientos para propagar la cobertura en la geografía que vaya acorde a sus desplazamientos. En municipalidades de zona rural, en donde los enormes establecimientos no están presentes, es complicado ampliar las redes: la identificación de probables agentes necesita de varios recursos; la escasez de filiales próximas obstaculiza el seguimiento y la administración de dinero, aumentando los costos para la entidad. La solución para estos temas podría radicar en los Ejecutores de Redes.

### **Dimensiones de uso de cajeros corresponsales**

Las dimensiones que fueron consideradas en el presente trabajo se basan en una publicación de Cortázar (2007):

Dimensión: organizativa de la implementación

Establecimiento matriz. Es el lugar que se establece como la residencia legal de la institución, que puede ejecutar diversas transacciones y prestaciones que son admitidas por la entidad y en donde por lo general se ubica la gerencia que ordena, dirige y gobierna las tareas y comercios que vienen a ser parte del objetivo social de la entidad. (Superintendencia de Banca Seguros y AFP, 2009)

Agencia. Es un lugar que obedece a la sede matriz, puede realizar la totalidad de transacciones y prestaciones admitidas por la entidad y llevan su propia contabilidad. Además, pueden inspeccionar diversas agencias y sedes especiales y están habilitadas para concentrar la contabilidad de las sedes bajo su responsabilidad. (SBS, 2013)

Filial. Es un lugar situado de manera externa, obedece a la sede matriz y puede ejecutar todas las transacciones y prestaciones admitidas por la entidad. La filial realiza su propia contabilidad.

Sede especial. Es un lugar que se sitúa en una ubicación distinta a las otras sedes ya mencionadas, que obedecen a la sede matriz y/o de ciertas

agencias y que solamente puede ejecutar ciertas transacciones y prestaciones admitidas por la entidad. (SBS, 2013)

Cajeros Corresponsales. Son lugares de servicio que operan en comercios estables o movedizos, que pertenecen a un ejecutor. Se hace referencia que el ejecutor de un cajero corresponsal es un individuo natural o jurídico, que difiere de las entidades que conforman el medio financiero en donde funcionan los cajeros corresponsales. Se contempla que un agregador de ejecutores de corresponsales bancarios al individuo jurídico cuyo propósito primordial radica en asociar y gestionar a los ejecutores de los corresponsales bancarios.

Las entidades de la red de finanzas y las EEDE conseguirán pactar convenios con los ejecutores o con los agregan a los ejecutores de los corresponsales bancarios para brindar, en su suplencia y bajo su compromiso, las transacciones y servicios previamente facultados.

Medio ambiente. La Superintendencia efectuará una serie de medidas que generarán un contexto adecuado para brindar a las comunidades las ventajas que promete la red de finanzas, tanto para la economía individual como para los pequeños comercios, ya que favorece la asignación de recursos para los favorecidos de los eventos sociales que buscan erradicar la indigencia. Por tal motivo, se favorecerá a la ampliación en los sistemas de prestaciones de finanzas y la generación de bienes y servicios establecidos especialmente para comunidades con bajas entradas económicas. (SBS, 2013)

Dimensión: política de la implementación

Es una de las creaciones que hace referencia al progreso de los corresponsales bancarios en la nación y por una reglamentación proactiva para la evolución a lo digital como es el efectivo electrónico. Trivelli manifestó “Por esas atenciones el Perú permanece en primera posición y escaló ciertos puntos en comparación al año anterior, es preponderante debido que a pesar de los progresos aún es considerada como una nación con grados no óptimos en la inserción en finanzas” (p. 23).

Confianza. En el año 2011 solamente el 20.5% de adultos en el Perú poseían una cuenta con una institución en finanzas en comparación con el año 2014, en donde la cifra ascendió a un 29% que se traduce en un óptimo progreso, a pesar de estar frente a un inferior promedio del 51% .

Valor público. ¿Por qué es preponderante la inserción en finanzas en el Perú?, por varios motivos es crucial, en especial para aquellos que están suprimidos del sistema financiero, aproximadamente un 70% de adultos que son individuos que administran su economía en dinero, por ende, se adjudican mayores riesgos y gastos.

### **1.2.2. Variable Inclusión financiera**

#### **Definición Inclusión financiera**

Gamba, Pacheco y Yaruro (2016) definen a la inclusión financiera como el sistema en donde se integran las atenciones de finanzas de las tareas de economía habituales de las comunidades, lo cual podría favorecer al desarrollo de la economía con la finalidad que admita aminorar los gastos de financiamiento, protección y administración del patrimonio para las familias y las entidades.

ENIF (2015) indicó que la inclusión financiera hace referencia a la accesibilidad y utilización de productos de finanzas efectivos mediante todas las fracciones de la metrópoli, implantándose diferentes disposiciones que fomenten el suministro apropiado de las prestaciones de finanzas a los individuos y entidades, mejora de vías, disminución de gastos por operaciones, individualización de servicios, formación en finanzas, defensa del usuario, etc.

Ceplan (2014) definió a la inserción en finanzas como la accesibilidad y utilización de operaciones de finanzas de calidad a través de la mayoría de los sectores de la ciudad.

Además, Gómez (2014) expuso que la inclusión financiera involucra no solamente la accesibilidad al comercio de finanzas, además, la exigencia de

desembolso de sueldos y partidas de los colaboradores, el desembolso de emolumentos a especialistas, de cesantías, remuneraciones y extracciones, ayuda social, impuestos, suministros de alimentos y el desembolso de subsidios de la nación mediante la vía electrónica.

De esta manera, la inclusión financiera busca una mayor profundización financiera del mercado, a través de una mejora en la efectividad para conseguir un incremento en la tranquilidad de la sociedad y mayores legalizaciones de la economía, lo que significa un aumento en el seguimiento por el gobierno de las operaciones. (Gómez, 2014)

Cull, et al. (2014) establecen la importancia de la inserción en finanzas debido a que admite a que los estados efectúen, de modo más eficaz y efectivo, el desembolso de los giros de amparo de la sociedad (desembolsos del Gobierno a personas), que efectúan un rol preponderante en la tranquilidad de varios indigentes.

Por último, los descubrimientos en finanzas podrán disminuir acentuadamente los gastos de las operaciones e incrementar el radio de la red, lo que propiciaría la instauración de novedosos casos de las entidades particulares que favorecen a afrontar otras preponderancias del progreso.

Arrué (2013) “es una estado en donde la mayoría de individuos en condiciones para trabajar poseen accesibilidad a una serie plena de operaciones en finanzas con calidad que contienen operaciones de desembolso, provisiones, préstamo y seguros” (p. 65).

Según Grifoni, García, López, & Mejía, (2013) definieron a la inserción en finanzas como el sistema de fomento a una accesibilidad factible, pertinente y apropiada a un vasto listado de bienes y servicios de finanzas reglamentados y la extensión de la utilización para la totalidad de sectores de la comunidad a través del empleo de estrategias novedosas, involucrando tareas para sensibilizar y

formar en temas de finanzas con la finalidad de impulsar tanto la tranquilidad en finanzas como la inserción en economía y sociedad.

Graham (2013) define la inclusión financiera como el acceso y uso de servicios financieros efectivos para la totalidad de los sectores de las sociedades, sistema que destraba la accesibilidad a los pobladores hacia el uso de productos de finanzas de gran sostenibilidad y confiabilidad, favorece al aumento de las entradas económicas y mengua la indigencia, lo cual ocasiona el desarrollo de la economía y la estabilidad en finanzas.

Center for Financial Inclusion (2013) señaló que la Inserción en finanzas sistémico es un momento en donde la mayoría de los individuos en edad para trabajar poseen accesibilidad a una serie integral de operaciones en finanzas de eficacia que circunscriben servicios de desembolsos, reservas, financiamientos y fianzas.

La inserción en finanzas se determina como la accesibilidad y utilización de las prestaciones de finanzas legales bajo la pauta de un reglamento que pueda garantizar modelos de amparo a los usuarios y fomente la formación en finanzas para aumentar las habilidades en finanzas de la mayoría los sectores de la comunidad. (Trigo Alegre et al., 2013)

Huilca y Jiménez (2015) mencionan a Zabala (2013) quién señaló que la inserción en finanzas es poseer accesibilidad a una serie de bienes y servicios en finanzas de calidad, a menor costo y cerca del lugar de trabajo o domicilio, por parte de la población en los que se incluya temas referentes al crédito, al ahorro, a los seguros, a la red de desembolsos y subsidios, así como la formación en finanzas y defensa del cliente. (p. 35)

López (2012) La inclusión financiera es una de las variables que tienen gran impacto en la optimización del bienestar de vida de las comunidades y en el desarrollo de una nación, que está fundamentado en diversos libros. No obstante,

los grados de accesibilidad a operaciones de finanzas legales todavía son bajos en naciones que están en progreso.

Van Horne y Wachowicz (2010) “la inserción en finanzas está aumentando, no hay un acuerdo definido sobre su significado y extensión. A partir de sistematizar la banca, los no sistematizados en banca hasta la banca móvil se han usado diversos enunciados como equivalentes a la inserción en finanzas” (p. 65).

Hernández (2010) La gestión en finanzas efectiva necesita de que haya ciertos propósitos debido a que los discernimientos acerca de la efectividad de una opción en finanzas se deberá realizarse teniendo en cuenta ciertas medidas. A pesar de la probabilidad de poseer diversos propósitos, se supondrá que la institución debe incrementar el dinero de los patrones hoy en día.

Moreno y Rivas (2003) “Administra el dinero que admitirá que una institución adquiera novedosos productos o cancele sus adeudos, existiendo como consecuencia que en ciertas veces coexistan excesos o carencia de dinero” (p. 17).

CNBV (2011) denota a la inserción en finanzas como la accesibilidad y utilización de diversos bienes y servicios en finanzas por la comunidad de acuerdo a un reglamento adecuado que vele por las necesidades de clientes de la banca y promueva sus habilidades en finanzas.

Además, el inicial informe acerca de la inserción en finanzas de la Delegación Nacional de Banca y de productos en México (CNBV) señaló que “la inserción en finanzas hace referencia a la accesibilidad y utilización de un cartera de bienes y servicios en finanzas que se brinda a la mayoría de una sociedad adulta con mensajes claros y precisos para complacer la solicitud en crecimiento, de acuerdo a un patrón adecuado”.

Por ende, la Inserción en finanzas requiere conquistar a los poblados que no forman parte de la red en finanzas legal, al aumentar las ocasiones para tener



prestaciones en finanzas que varían desde las reservas, el financiamiento, los desembolsos, los giros hasta las fianzas.

Finalmente, Levine (1997) declaró que la Inserción en finanzas repercute en la tranquilidad de las personas, la mengua de la carencia y el aumento de la economía. Como consecuencia, se ha percibido un interés por el progreso de la división en finanzas y se ha focalizado en los aspectos que establecen no solamente la penetración sino además, la extensión de la accesibilidad, en una predisposición que aumenta en las redes de finanzas.

## **Fundamento teórico de inclusión financiera**

### **Sistema financiero**

La red de finanzas ejecuta una función imprescindible en la economía de una nación, porque genera la comunión entre los requerimientos de los agentes de la economía que piden financiación, con la promoción de efectivo en las áreas que cuentan con un remanente de dinero denominado ahorro.

Al respecto Terceño y Guercio (2011) indicaron:

Los bancos de comercio son piezas primordiales en el sistema de acarreo de ahorros al haber encauzado, a través de depósitos, el 92.4% de la mayoría de los recursos atraídos mediante las redes de finanzas en Colombia, año 2010. (p. 56)

Terceño y Guercio (2011). “El teoremas sobre la económica determina la preponderancia de la firmeza de la red financiera de un país como primordial promotor de las tareas de producción de los sectores, arguyendo una asociación estrecha entre el progreso de la red de finanzas, el libre financiamiento y el rendimiento” (p. 5). De esta manera, el rol principal de una red de finanzas, la intermediación en finanzas, radique en regularizar, mediante mediadores de finanzas, el exceso de recursos a partir de las entradas económicas y el desembolso de los que ahorran, hacia los diversos agentes de la economía que

necesiten financiación para el libre dispendio o desarrollo de labores operativas, incrementar el financiamiento social o finiquitar el desembolso público.

Del mismo modo Martínez (2005) precisó:

Un aspecto preponderante en la habilidad de las entidades de finanzas para proveer recursos radica en la disposición con que se conquistan clientes con el fin de acceder a las prestaciones de finanzas, quien prepondera que para estimular la demanda de prestaciones en finanzas se necesitan ratios interesantes para los que ahorran y tasas bajas para los inversores. (p. 152)

Sin embargo, colisiones económicas externas, los elementos propios de la economía del hogar como la no formalidad en las cancelaciones, la elevada competencia con opciones para financiarse brindadas por instituciones de no banca, el apogeo del mercado crediticio y el advenimiento de inversores organizacionales, incitan a una anomalía de desintermediación en finanzas que, repercute en el esquema de entradas económicas de las entidades de finanzas.

Opciones como una alta generación de entradas económicas que provienen de distintas tareas a la intermediación de finanzas han alcanzado una réplica propicia como táctica de defensa ante el desplome de las entradas económicas de las entidades de finanzas. (Martínez, 2005)

La banca en el mundo recibe entradas económicas que se diferencian de los intereses por conocimientos de las prestaciones en finanzas, dentro de las cuales sobresalen las comisiones y pagos que los clientes tendrán que liquidar por la utilización de ciertos servicios.

Al respecto González-Vega (2003) precisó:

La inclusión financiera per se no constituye la solución a la generación de mayores ingresos en poblaciones en condiciones de pobreza. No obstante, muchos programas de microcrédito y, más recientemente, pronunciamientos y esfuerzos de las autoridades en

promover la inclusión financiera han prometido este resultado. Esta promesa categórica no es sostenible. (p. 164)

Desde la perspectiva de la teoría de la intervención óptima, la que requiere coherencia entre la naturaleza del problema y el tipo del instrumento, se estaría usando un instrumento financiero para buscar un propósito no financiero: el alivio de la pobreza, de por sí un esfuerzo complejo. (González-Vega, 2003)

Guízar, González, y Miranda (2015) “Por ser una intervención sub-óptima para este propósito, el resultado dependerá, entonces, de circunstancias empíricas propias de cada caso” (p. 84). Entre éstas, en particular, la posibilidad de incrementar sus ingresos al participar en los mercados financieros dependerá de la existencia de una oportunidad que le permita al hogar mejorar su productividad y, como se verá, de su nivel inicial de riqueza, que afecta su demanda por servicios financieros.

En ese sentido Guízar *et al.* (2015) indicaron:

En cuanto existan barreras a la adopción de una tecnología de producción más avanzada (donde los servicios financieros juegan un papel importante en superarlas) y barreras tanto al acceso como al uso de los servicios financieros, el hogar podría quedar atrapado en una trampa de pobreza. (p. 47)

Jesús (2008), para explorar algunas, entre las múltiples dimensiones de este debate, en este trabajo proponemos un modelo estructural, de inclusión potencial de hogares rurales pobres en los mercados de crédito o de depósitos. La solución del modelo permite identificar algunas condiciones, de relevancia empírica, (a) para que la accesibilidad a las prestaciones de finanzas haga posible la adopción de una tecnología avanzada y contribuya, por lo tanto, a incrementar el ingreso esperado y (b) para que, aún en presencia de la oferta de estos servicios, el hogar esté dispuesto a usarlos. Si bien en su solución empleamos sucesos caracterizados, los patrones contribuyen con el fundamento en teoría

para esbozar las normas de provisión eficiente de servicios financieros que contribuyan al alivio de la pobreza.

Desde un enfoque general, una red de finanzas está conformada por una serie de intermediarios cuyo propósito radica en complacer los requerimientos de finanzas de los que ahorran e inversores en contextos propicios para las dos partes.

A partir de la perspectiva de Jesús (2008), las redes de finanzas son:

Entendidos como un dispositivo técnico que se utiliza para el intercambio de los flujos de efectivo que las comunidades producen, y que deberían tender a una renta nacional elevada, constante y efectiva. Además, se les adjudica el compromiso de certificar una imparcial y táctica maximización de la asociación entre la reserva y la inversión, dado a su preponderancia y directa asociación acerca del progreso en la economía. (p. 37)

Del mismo modo Samartín (2004) sostuvo:

Pueden comprenderse como una serie de entidades, recursos, mercados, métodos y vías que bordean la labor en finanzas que se realizan, cuyo propósito es encauzar el sobrante de los recursos (ahorro) a partir de los sectores económicos con superávit (ahorradores) hacia aquellos sectores que poseen déficit (inversionistas) y necesitan inversión. (p. 84)

Desde este enfoque, Martínez (2005) resalta que una red de finanzas que se determine por su óptimo grado de evolución en términos de competencia y avances en tecnología, facilitará las operaciones y conquistará una elevada cantidad de ahorradores que estamparán, de manera no directa, un alto dinamismo a los otros sectores de producción. Por lo tanto, el rendimiento de las zonas financieras se volcán en un largo plazo en un mejora para la economía por

tratarse de un ratio líder del progreso, del acopio de efectivo y del cambio de la tecnología en un país.

### **Intermediación financiera**

El mercado de intermediación en finanzas aparece ante el requerimiento de hacer más efectiva la canalización y modificación de los recursos en finanzas mediante entidades especializadas que perfeccionen la distribución de los recursos. De esta manera, Serrano (1989) afirmó:

Una red de economía como es la intermediación en finanzas tendrá que alcanzar los subsiguientes propósitos: movilizar los recursos de los sectores superavitarios a los deficitarios con alta efectividad y costos bajos; igualar los intervalos, cantidades y precios según los requerimientos de los colaboradores en el sistema; transformar el riesgo y brindar prestaciones complementarias a los requerimientos estrechos de la financiación que pueda lograr un miembro. (p. 163)

Sin embargo, dentro de las economías hay praxis en donde los solicitantes y oferentes de recursos de efectivos estipulan vínculos de intercambio estrechas, de tal manera que los que se benefician con el crédito consiguen disminuir los costos de las operaciones involucradas y alcanzar una alta rentabilidad, a un elevado riesgo, que mediante la intermediación en finanzas habitual.

En ese sentido Díaz y Ramírez (2001) definieron:

Involucra la eliminación de cualquier arquetipo de intermediarios en finanzas que imposibilitan la metamorfosis de fondos desarrollados por las instituciones de banca, debido al financiamiento directo a partir del que ahorra hasta el que invierte. Este sistema se convierte en un menoscabo de colaboración en las tareas de créditos y de inversión de las entidades de banca y en una expansión de las prestaciones de finanzas que brindan las instituciones de no banca. (p. 262)

Además, Díaz y Ramírez (2001) señalaron “que elementos como la elevada competencia con opciones de financiamiento brindadas por instituciones no bancarias” (p. 56), es por ello, el apogeo de los negocios bursátiles, los progresos en tecnología, la independencia de la red de finanzas y el emerger de los financistas de las entidades, provocan que esta anomalía de desintermediación en finanzas, que puede exhibirse en inmensos financistas mediante el mercado de cuantías como entre los que ahorran en menor escala en un mercado no formal.

### **Inclusión financiera y la bancarización**

Vera y Hernández (2013) sobre sistema de banca, la mayoría de ellos se ha concentrado en el ámbito de finanzas de las economías que emergen y en el progreso, en especial en la economía en latinoamericanas. La verificación de lo que se concibe por sistema de banca demuestra que es habitual la transposición entre conceptos como la accesibilidad a las prestaciones en finanzas, la inserción en finanzas, la disposición e inclusive la utilización de los servicios en finanzas, etc.

Asimismo Vera y Hernández (2013) indicaron:

Con respecto a estos conceptos (que no renuncian a ser preponderantes), tres elementos esenciales tienen que tomarse en cuenta cuando se analiza lo que abarca el sistema de banca. Estos conciernen a ciertas magnitudes en que se manifiesta la anomalía y que se refieren a la profundidad, la cobertura y la intensidad de la utilización de las prestaciones en finanzas. (p. 26)

Asimismo, por profundidad se concibe como la magnitud relacionada a la preponderancia relativa que posee la red de finanzas sobre la economía como un todo. La cobertura hace referencia a la distribución de la prestación de finanzas entre las diversas agrupaciones de clientes o por sectores geográficos. De otro modo, la energía de la utilización corresponde a una magnitud relacionada a la frecuencia y número de operaciones de banca que se efectúan por una

comunidad en especial. La diferencia que se realiza con cada uno de estos elementos o dimensiones podría ser de utilidad en el instante en que se analiza lo qué se está estimando a partir de cada ratio establecido para el sistema de banca. (Vera & Hernández, 2013)

Ciertamente, el primer infortunio con que se tropieza un especialista para analizar el nivel de sistema de banca en un contexto de la geografía específica es la elección de un ratio comprensivo y justo. A pesar de que las investigaciones de casuísticas o de naciones que suelen mostrar diferentes ratios de bancarización, un análisis de estos indica que lo que frecuentemente se estima es solamente un factor o una magnitud de la anomalía.

Entre las acciones más conocidas y empleadas en investigaciones experimentales acerca del progreso en finanzas está el volumen de depósitos y de créditos como parte de alguna variable o como bien puede corresponder al PIB nominal, la población o la estimación de los activos de banca se relacionan adecuadamente con esta clase de acciones para la evolución de las finanzas a la profundidad. (Morales y Yáñez, 2008)

Sin embargo, Kappel (2010) se extiende y admite que cocientes como el crédito privado como proporción del PIB miden el acceso directo de la población a la prestación de finanzas y toma en cuenta esta clase de acciones referidas al sistema de banca como adecuadas en naciones en progreso, donde la reserva y el crédito son lo primordial en un negocio de la intermediación en finanzas.

En ese sentido Kappel (2010) precisó:

En naciones sobresalientes e industrializadas, el apalancamiento y la intermediación en finanzas son más complejos y necesitan tener en cuenta otros elementos, como es la casuística del mercado de efectivo. Sin embargo, es propicio para utilizar el ratio crédito/PIB como sistema de banca y progreso en las finanzas por su fácil recolección como por su disposición en series estadísticas complejas. (p. 72)

Una de las restricciones que estas acciones de profundidad poseen, es que no pueden mostrar, efectivamente, la amplitud o la concentración que existe en el servicio crediticio o de la captura de consumidores.

Una economía podría cabalmente mostrar relativamente elevados indicadores de crédito y de depósitos (en relación al PIB o a las comunidades) y, sin embargo, los servicios podrían estar centrados altamente en escasas entidades, en escasas agrupaciones económicas o en niveles específicos de elevadas entradas económicas. En este sentido, podrían no ser estimadas de manera cabal en relación a la anomalía del sistema de banca

Además, los ratios de cobertura, como son la cantidad de vías desembolso sobre las comunidades, la cantidad de los que depositan, la cantidad de ATM o filiales por cada cien mil individuos y la cantidad de filiales por cada 1000 km<sup>2</sup>, entre otros, brindan una óptima idea del nivel de penetración que puede tener las redes de banca en la sociedad. Sin embargo, al adjudicarse una distribución equitativa de las cuentas de depósito de las filiales y de los ATM en geografía y demografía, estas acciones muestran de cierta manera algunas restricciones. Las acciones de énfasis en la utilización se focalizan en la periodicidad con que se usan ciertas prestaciones en finanzas como proporción de la población o de la fuerza de trabajo. (Kappel, 2010)

Ruiz (2007) “entre los cuales se enfatiza la utilización de tarjetas de crédito, la utilización de tarjetas de débito, la utilización de la banca por Internet, la utilización de cheques entre individuos naturales o jurídicos a nivel nacional, etc.” (p. 165).

En ese sentido Ruiz (2007) afirmó:

La asociación que latentemente podría suscitarse entre el sistema de banca y el progreso social y económico posee sus orígenes en la relación que por años se ha deliberado en la bibliografía del progreso entre la profundidad en finanzas y el PIB per cápita (o de forma alternativa el desarrollo de la economía). (p. 47)



Solo se discute que un sistema con mayor profundidad podría ocasionar aumentos importantes en el rendimiento y esto conllevaría a optimizar las probabilidades de desarrollo del producto y del ingreso. Ciertos pilotos en teoría en este contexto demuestran que el progreso en finanzas fomenta los aumentos de la economía mediante la transferencia de ahorros, el impulso del esfuerzo y del financiamiento privada y la categorización de los riesgos.

### **Administración financiera**

Araya (2011) En cuanto a la administración financiera se refirió:

Los directivos de finanzas gestionan temas financieros en toda clase de instituciones: privadas y públicas, enormes y pequeñas, productivas o sin fines de lucro. Efectúan actividades de finanzas tan variadas como la evolución de un proyecto en finanzas o presupuesto, la aprobación de créditos para usuarios, el análisis de desembolsos mayores a los dispuesto, y el reembolso del efectivo para invertir en las actividades de la empresa. (p. 78)

Últimamente, diversos elementos han aumentado la relevancia y complicación de las actividades del dirigente de finanzas. Entre estos aspectos se hallan el actual dilema en las finanzas globales y las réplicas de los soberanos, el aumento en la competitividad y las transformaciones en tecnología, la globalización originó que las entidades de Estados Unidos acrecentaron sus operaciones en otras naciones, mientras que las empresas en el exterior han realizado lo mismo.

Araya (2011) “Estas modificaciones aumentan la demanda de especialistas en finanzas que sean hábiles de gestionar los flujos de dinero en diversas monedas y de resguardar a la empresa de los riesgos que brotan de forma original en las operaciones en el extranjero” (p. 84). Estas modificaciones acrecientan la complicación de los roles financieros, pero también son ocasiones

para generar una trayectoria más grata. La extensión de la complicación de las actividades del dirigente en finanzas ha aumentado la demanda de diversos programas de certificación del especialista. Los dirigentes de finanzas hoy en día despliegan y efectúan aceleradamente tácticas sistémicas encaminadas al desarrollo de las organizaciones y a la optimización de la competencia. Como consecuencia, varios dirigentes sistémicos y dirigentes habituales escalan hasta la cúspide de sus instituciones manifestando primero importancia en el rol de finanzas.

Las finanzas explican que los objetivos principales de los directores es propagar la fortuna de los superiores de las entidades, así como los accionistas. La óptima y natural acciones para la fortuna del socio es el importe de las acciones de la empresa, de esta forma se sugiere a los regentes realizar lo imperioso para aumentar el precio de las medidas de la compañía. Una falta habitual es que cuando las compañías trabajan por hacer contentos a los socios, lo realizan a costas de otros integrantes de las empresas, como los usuarios, colaboradores o provisosores. (Araya, 2011, p. 46)

No es viable que una empresa pueda engrandecer a sus socios si sus consumidores están insatisfechos con sus bienes, sus colaboradores están buscando labores en otras compañías, o sus provisosores no ceden a entregar materias primas; una empresa de esta manera posiblemente poseerá menos ganancias a largo plazo que una empresa que gestiona mejor sus asociaciones con otros integrantes de las empresas.

### **Preponderancia de la inclusión en finanzas en la economía**

López (2012) Se comprende por inserción en finanzas:

Incorporación de la comunidad a la red de finanzas legales. La inserción en finanzas propone brindar posibilidades efectivas y seguras ante las prestaciones en finanzas no formales que están por lo general asociados a la estafa o inclusive a la delincuencia, de esta

manera la inserción en finanzas fomenta las destrezas de las comunidades para desplegar emprendimientos y a obtener óptimos especialistas y colaboradores. (p.264)

La accesibilidad a las prestaciones en finanzas fomenta la previsión y el financiamiento que favorecen a la accesibilidad de pólizas contra imprevisto, formación, cuidado médico, etc.

Ontiveros, Martin, Fernández, Rodríguez y López. (2009) precisaron:

La preponderancia de la inserción en finanzas en el progreso de una nación ha sido detallado por diversos escritores, un aumento del 10 por ciento de la expansión crediticia ha otorgado a la división privada un PIB que reincide en la disminución de las carencias a un 2.5 o 3 por ciento; asimismo, se señala que el aumento en 1% en la tasa crediticia privada aminora la divergencia (factor de Gini) a un 0.3 por ciento. (p. 43)

Además, Ontiveros *et al.* (2009) encontraron una atractiva asociación a partir de los servicios de banca en sectores rurales, la disminución de la indigencia y el aumento de la productividad: por aumentar en 1% respecto a las prestaciones de banca en lugares rurales, se aminora la indigencia en un 0.34% y se aumenta el rendimiento en un 0.55% por la diversidad de siembras.

La literatura referente a la inserción en finanzas señala la existencia de tres magnitudes: cobertura, profundidad y magnitud de la utilización, como se presenta en la figura 6:

DIMENSIÓN	INDICADORES DE REFERENCIA
<p><b>Profundidad:</b></p> <p>Importancia relativa agregada del sistema financiero sobre la economía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crédito Privado / PIB</li> <li>• Depósitos (o Captaciones) / PIB</li> <li>• Total de activos bancarios / PIB</li> </ul>
<p><b>Cobertura:</b></p> <p>Distribución de los servicios financieros entre los distintos grupos de usuarios, así como en el territorio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de medios de pago / población</li> <li>• N° de ATM / 100.000 habitantes (o 1.000 km<sup>2</sup>)</li> <li>• N° de sucursales / 100.000 habitantes (o 1.000 km<sup>2</sup>).</li> </ul>
<p><b>Intensidad de uso:</b></p> <p>Cantidad de transacciones bancarias realizadas por una población de referencia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de créditos (captaciones) / 100.000 habitantes</li> <li>• N° de transacciones realizadas con medios de pago bancarios distintos de cheques y efectivos / habitante</li> <li>• N° de créditos / fuerza de trabajo</li> </ul>

*Figura 6.* Las tres dimensiones de la bancarización

Nota: Telefonía móvil y progreso en finanzas en América Latina. (Ontiveros *et al*, 2009)

De acuerdo a las magnitudes precedentes, Fernández *et al.* (2009) Señalaron:

El sistema de banca en el Perú exhibe márgenes de intermediación altos que hacen difícil la expansión de las prestaciones de banca a los sectores de las comunidades de poca renta, no obstante, se destaca la presencia de instituciones de finanzas no bancarias que son de alguna manera inspeccionadas directamente o de forma indirecta por la SBS, ciertas instituciones solamente poseen la habilidad para brindar créditos pero no para atraer efectivos. (p. 211)

## **Inclusión financiera en el Perú**

Choy (2012) El aumento que percibe el Perú en los últimos años, lo ha convertido en la nación primordial en Latinoamérica. En los últimos diez años, la economía en el Perú ha crecido de manera sostenible a un ratio promedio por año de aproximadamente 6.5% (a obviando el 0.9% del año 2009 por los conflictos internacionales). El PBI per cápita ha aumentado de 2,117 dólares en el año 2000 a 6,573 dólares en el año 2012, y la indigencia en la nación se ha disminuido de forma significativa

Choy (2012) indicó:

Este desarrollo de las tareas económicas han estado vinculadas a la extensión de las redes financieras, las cuales muestran elevados ratios de aumento en sus primordiales variables: el financiamiento por la división privada ha aumentado en un ratio promedio por año de 14% por ciento en la última década y los depósitos presentaron un ratio parecido de crecimiento. (p. 75)

Las redes de finanzas han aumentado a mayor rapidez que el PBI. Esto se muestra en el grado de penetración en finanzas, expresadas mediante la relación entre crédito y el PBI.

De esta manera, este ratio tuvo un preponderante impulso en los últimos cinco años al aumentar de 20.5 % en el año 2007 a 30.6% en el año 2012, tal como se puede verificar en la figura 2 (a). Sin embargo, este progreso tan favorable, requiere continuar expandiendo denuedos para sobresalir frente a otras naciones de la región como Brasil, Chile y Colombia como se muestra en la figura 7.

Pero las redes de finanzas no solamente han desarrollado en magnitud, sino que hoy en es más inclusivo, al poseer un elevado porcentaje de la comunidad usando las prestaciones en finanzas. Los ratios elementales insinuados por el Banco Mundial para hacer seguimiento el desarrollo de las metas de inserción en finanzas, demuestran han existido progresos relevantes.

En la figura 8 se exhibe el significativo aumento no solo en la cantidad de adultos que poseen una cuenta en la red de finanzas sino también en los adultos que hoy en día poseen accesibilidad al crédito formal. De otro modo, esta tendencia se muestra en la cantidad de pymes que cuentan con servicios crediticios en la red de finanzas. Además, los lugares de atención de las redes de finanzas han tenido un crecimiento representativo, lo cual genera mayor accesibilidad.

La mayor intervención del adulto en transacciones con el sistema financiero se expresa también, por ejemplo, en una cantidad alta de individuos que hoy en día poseen financiamiento en hipotecas, lo que se resume en el aumento en cantidades de los créditos, como se muestra en la figura 7, lo que viene asistiendo el crecimiento de la división.

La alta accesibilidad al crédito de manera legal se verifica no sólo en las pymes, sino también en las microempresas. De esta manera, en los recientes dos años, aproximadamente 300 000 microempresas han aceptado créditos de la red de finanzas, como se muestra en la figura 8. Cabe insinuar que el Perú preside el primer lugar en lo que se refiere al progreso de las microfinanzas a nivel mundial, de acuerdo al ratio Microscopio Global de acuerdo al ámbito de mercados para las finanzas en menor escala en el año 2012 (beneficio conseguido por quinto año subsiguiente), realizado por el Economist Intelligence Unit (EIU).

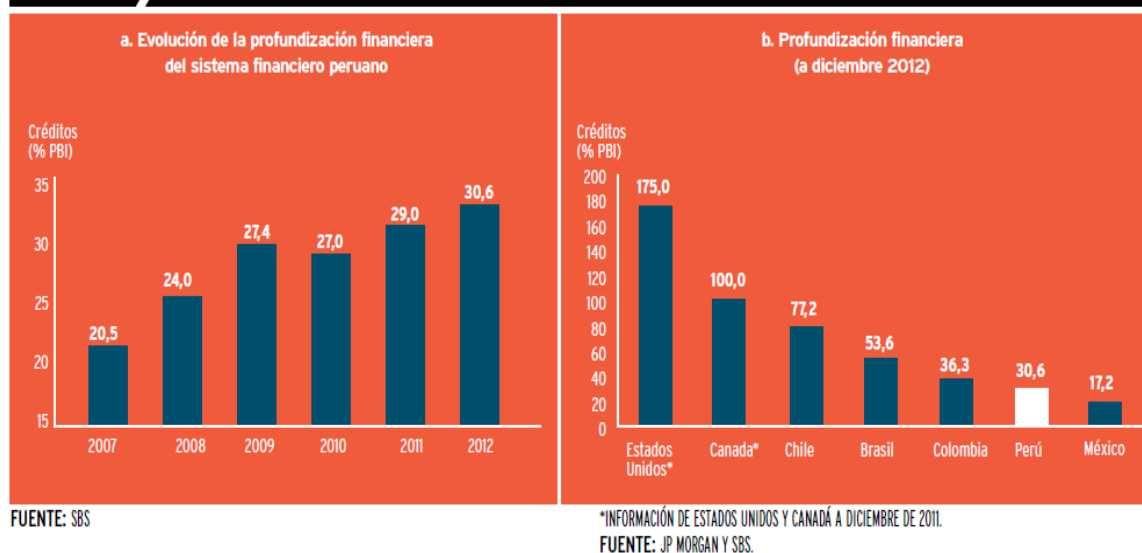
El crédito de la red de finanzas a las pymes y microempresa es el que busca un alto desarrollo en los últimos diez años, lo que muestra la extensión de esa división como el beneficio de las empresas de finanzas para alcanzar el éxito. Esto se hace visible en la mayor intervención de la banca en el crédito a la pyme y microempresa, división que habitualmente era atendida por entidades de finanzas no bancarias como las cajas municipales de ahorro y crédito. Este ofrecimiento ha favorecido a la unidad con tasas de interés baja, debido a la competitividad entre las empresas de finanzas.

No obstante, este aumento debe estar asistido de una inspección muy próxima para impedir que, en el interés de luchar y de brindar elevados créditos, se rebajen los criterios al momento de elegir a los consumidores y eso se convierta en una alta morosidad que podría poner en peligro a las entidades más pequeñas.

El desarrollo en la economía es un elemento preponderante en la optimización representativa de los ratios de inserción, como lo es las tareas que despliegan en este ámbito.

Choy (2012) se ha efectuado diversas acciones que han favorecido a fomentar la utilización de las prestaciones de finanzas legales y a brindar una elevada accesibilidad a los servicios de finanzas generalmente, y en especial, a las zonas con bajas entradas económicas. De esta manera, la propagación de la utilización de los corresponsales bancarios está contribuyendo a una mejor sistema de banca al brindar mejores comodidades para incorporar la utilización de cuentas y los servicios de banca en las zonas de entradas económicas bajas, sino a los que se hallan en lugares apartados de las grandes metrópolis en donde por lo general no existen agencias de banca. Todo ello se ha custodiado por la generación de las cuentas esenciales que poseen requerimientos de data y preservación no tan severas, con lo cual se favorece a la accesibilidad de la red de finanzas para los individuos que han sido segregados. Bajo esta base, la estipulación de las políticas hacen que los colaboradores puedan seleccionar la empresa de finanzas para que puedan depositar sus remuneraciones, esto ha fomentado la utilización de las cuentas de banca y ha admitido que varios individuos posean accesibilidad al sistema crediticio.

## GRÁFICO 1 Profundización financiera



**Figura 7. Profundización financiera**

Fuente: Financial Inclusion Practice of the World Bank for the G20 2012 Mexico Presidency. Información de Estados Unidos y Canadá a diciembre de 2011. Fuente: JP Morgan y SBS.

Choy (2012) Las entidades del estado están extendiendo denuevos orientados a obtener una elevada inserción en finanzas: los eventos sociales como “Juntos” y “Pensión 65” manejan a la red de finanzas, con lo cual se ha obtenido que un millón de individuos posean una cuenta en una entidad bancaria, con la posibilidad que no se encuentre manifestado de manera plena en las estadísticas de los ratios de inserción de finanzas que se muestra.

Por su parte, Cofide está laborando en el evento de Inclusión de progreso de las Empresas Rurales (Prider) que mediante las Únicas (Unión de Crédito y Ahorro) unifica a los hogares de los lugares postergados, para concebir entradas económicas que son preservadas y concedidos en adelanto en favor directo de ellos mismos.



CUADRO 1		Indicadores de inclusión financiera en el Perú			
Indicadores	2010	2011	2012		
Adultos con cuenta/mil adultos	787	884	1 009		
Deudores/mil adultos	247	265	287		
Nº de MYPE con préstamos (miles)	1 552	1 772	1 956		
Nº de puntos de atención por cada 100 mil adultos	95	120	159		

FUENTE: SBS Y REPORTE CREDITICIO CONSOLIDADO.

CUADRO 2		Indicadores sobre crédito hipotecario del sistema financiero			
Indicadores del Sistema Financiero	Fin de período			Tasas de Var. anual (%)	
	2010	2011	2012	2011	2012
Nº de créditos hipotecarios	144 960	166 051	186 292	145	12,2
Saldo de créditos hipotecarios (mill. de S/.)	16,0	20,0	24,5	24,6	22,6
Saldo promedio por crédito hipotecario (S/.)	110,5	120,2	131,3	8,8	9,3

**Figura 8.** Indicadores de inclusión financiera en el Perú  
Fuente: Balances de corroboración y registro de crédito consolidado.

El pronunciamiento de la Ley del efectivo electrónico asiente los fundamentos para una afiliación masiva en el uso de las formas de pago mediante los celulares, lo cual significa un ingreso novedoso a la red de finanzas de manera legal para las zonas todavía apartadas de la red de finanzas. La implementación de este proyecto y el de la banca móvil brindará la probabilidad no solamente de favorecerse con las prestaciones de finanzas, como son las transferencias de efectivo entre dos zonas de una nación sin verse afectados por la lejanía, además, se generaría un registro de operaciones en finanzas que admiten que los lugares de escasas entradas económicas se integren y afilien a los usuarios de las entidades de finanzas legales, permitiendo la accesibilidad a una variedad de herramientas de finanzas, y sobre todo a ahorrar y los servicios crediticios.

Choy (2012) Las instalaciones de una red de finanzas es primordial para aproximar a las empresas de finanzas a las zonas más apartadas, en donde no se encuentran corresponsales bancarios. No sería productivo propagar la formación en finanzas si no se da la probabilidad de acceso a estos servicios de finanzas elementales como son desembolsos. En este ámbito, el progreso del sistema de desembolsos crea un rol preponderante, por lo que se cree que el apareamiento

del efectivo electrónico posee un elevado potencial debido a que fomentan que las zonas marginadas integren las redes de operaciones en finanzas de manera formal mediante los desembolsos y traspasos de efectivo por vía electrónica.

No obstante, existe mucho por laborar todavía en este factor para alcanzar un ecosistema que admita las operaciones efectivas y se inserte del efectivo electrónico: a partir de software que admitan realizar traslados de efectivo electrónico y de banca móvil online que cuenten con sistemas que interactúen hasta el progreso de sistemas de desembolsos para que sean factibles ciertas operaciones como: la cancelación, extracción y depósito de dinero.

Tuesta (2014) En una nación en donde solo el 20% de los habitantes declara poseer una cuenta en una entidad de finanzas, la viabilidad de progreso está confinada. Son diversas las investigaciones que hallan una asociación directa entre la inserción en finanzas y sus consecuencias en el desarrollo potencial y la tranquilidad de los agentes en economía. Desde una perspectiva es lícito averiguar acerca de los elementos que restringen los propósitos de acercamiento un elevado porcentaje de los habitantes a la red de finanzas.

A través de la Enaho, se plantea un patrón econométrico de la clase probit con la finalidad de reconocer la más alta o baja posibilidad de poseer accesibilidad a la red de finanzas, teniendo en cuenta las características de las personas y la Pymes. Esta singularidad es preponderante debido a la problemática de accesibilidad que puede conllevar a ciertas peculiaridades de acuerdo a la clase de agente de economía. Una forma primordial de acercarse a este conflicto es mediante la data que brindan las entrevistas. En el Perú no hay una entrevista que se focalice en asuntos de finanzas. Sin embargo, la Encuesta Nacional de Hogares (Enaho) consiente reconocer ciertas preguntas cruciales que contrastadas con las peculiaridades de las personas nos permiten encontrar elementos concluyentes de la posibilidad de la inserción o no a la red de finanzas. Esta clase de valoraciones logran penetrar en la raíz de la problemática, y enfatizan en los determinantes a escalas mínimas. (Tuesta, 2014)

Sin embargo, en la mayoría de las casuísticas es complicado determinar la división entre lo que sería la economía del hogar y de una PYME, debido a que es

posible que el arqueo de presupuesto para los dos agentes en la economía sea el propio.

Mediante las valoraciones de los patrones se descubre que las mujeres poseen menores probabilidades de ingresar a la red de finanzas, por tal motivo, las acciones con el fin de aumentar el empoderamiento de las mujeres y lograr su acceso es gratificante. Otros elementos que limitan son el ser parte de lo rural, ser colaborador familiar, estar en los quintiles con escasas entradas económicas, poseer pocos años de instrucción y habitar en locaciones con baja densidad de habitantes. Las PYMES se excluyen muchas veces de las redes de finanzas por existir entidades informales respecto a la no obediencia de los requisitos reglamentarios. (Tuesta, 2014)

Estos descubrimientos son preponderantes para formular tácticas de política de inserción. De esta manera, se tiene en consideración las restricciones para desarrollar proyectos determinados que consientan una elevada accesibilidad de las mujeres a las redes de finanzas, así como políticas orientadas a una mejor formación en finanzas, decisiones para que los cajeros corresponsales se aproximen a las zonas con menor cantidad de habitantes, o que la condición de no formalidad de ciertas PYMES no sea un quebranto para la accesibilidad, en tanto se encuentren otras maneras de mitigar el riesgo.

Esta clase de decisiones persiguen detener las problemáticas de costos, suspicacia, accesibilidad geográfica y requisito de numerosa documentación. Por último, la victoria de esta clase de decisiones obedecerá a la adecuada mezcla de cuatro factores. Por tal motivo, es necesario tener una exigente supervisión de las estadísticas y de lo que sea necesario en relación a los elementos concluyentes de la exclusión en finanzas para perfeccionar políticas. Una mejor amplitud de la accesibilidad a las redes financieras es primordial para obtener alta efectividad en las disposiciones de los agentes económicos a escalas menores con repercusión en la macroeconomía en el progreso de la nación. (Tuesta, 2014)

## **Dimensiones de la inclusión financiera**

Para este estudio se abordaran las dimensiones planteadas en la teoría de Tuesta (2014)

Dimensión: acceso al canal

Hace referencia a la profundidad o extensión de la utilización de los bienes y las prestaciones en finanzas; para determinar la utilización se necesita recopilar data en lo que se refiere a la disciplina, periodicidad y permanencia en el tiempo. Esta magnitud detalla que acoger prestaciones en banca en la persistencia y la profundidad de la utilización de servicios y bienes de finanzas. Con el fin de establecer la utilización es importante tener en cuenta altos pormenores acerca de la regulación, periodicidad y estabilidad del uso en el tiempo. En esta magnitud se toman como ratios a la frecuencia de la utilización y al beneficio de los canales. (Tuesta, 2014)

Además, representa las capacidades existentes para utilizar los servicios y bienes de finanzas disponibles que son brindados por entidades legales. La comprensión de los grados de accesibilidad requiere de data y evaluación de los obstáculos que estorban la apertura de cuentas de banca y su uso para la mayoría de los objetivos; obstáculos tales como las que se relacionan al costo y la cercanía de las zonas en donde se brindan prestaciones de banca (filiales de cajeros automáticos, etcétera). La data sobre la accesibilidad, generalmente, puede ser conseguida mediante la data otorgada por las entidades de finanzas. (Rui & Melecky, 2013)

Habitualmente, la carencia de accesibilidad ha sido delimitada de cierta manera como los obstáculos provenientes de las fricciones relacionadas a las zonas financieras: gastos por data y gastos por transacciones (Honohan, 2004; Beck y De la Torre, 2007). Estos roces originan que el ofrecimiento de las prestaciones de finanzas sea nula o muy aminorada para un segmento de la comunidad.

Por ende, el acceso al canal contribuye a mejores redes de contacto y optimización en las instalaciones, así como ofrecimiento de productos eficaces al servicio de las comunidades y por tal motivo es necesario aumentar los puntos de acceso en el Perú que consideren las características geográficas, sociales y culturales. (Ceplan, 2014)

Finalmente, para la Alliance for Financial Inclusion (2015) el acceso representa:

- a. Encontrarse a un recorrido inferior a 20 Km. del lugar del servicio más colindante en el que se necesiten conseguir prestaciones de finanzas menores de primera categoría, lo que circunscribe a los cajeros automáticos y otros sitios de partida.
- b. Encontrarse a una trayecto inferior a 20 Km. de un terminal en donde se pueda ingresar a un servicio por vía electrónica (que no corresponda a un cajero automático) y usarla.
- c. Una variedad de bienes y prestaciones financieras a menor escala adecuado y apropiados para los individuos.

Dimensión: uso del canal

Utilizar el canal de finanzas involucra de parte del consumidor confiar en las entidades de finanzas, en el sistema en general y en los bienes debido a que es un factor que detalla la utilización de los servicios de finanzas, sobre todo aquellos que implican adjudicarse cierta clase de riesgo en finanzas. De acuerdo a la Entrevista de Accesibilidad y Utilización de Servicios de Finanzas (Eausf), la totalidad de los adultos en el Perú exclamó que ahorran mediante dispositivos de ahorro. Según Ceplan (2014), se refiere a la periodicidad en el uso de las prestaciones de finanzas, existiendo un aumento del sistema crediticio, depósitos, pólizas, etc.

De acuerdo a Midis (2015), a pesar que la mayoría de la población poseen accesibilidad a los mercados en finanzas, ello no precisamente se vuelca de forma automática en la adquisición y utilización de los servicios que son ofreciendo, siendo los motivos más preponderantes el escepticismo en los

comercios y en las entidades de finanzas, así como el no conocimiento referente a la utilización apropiada de los servicios brindados por estas entidades.

Los clientes aún poseen varios miedos de usar las vías electrónicas en sustitución de la sede habitual, por tal motivo, es preponderante que los usuarios entiendan que las vías electrónicas tienen instrumentos de seguridad para tratar de impedir, en lo admisible, la ejecución de los robos. El riesgo de ser usurpado es verdaderamente escaso y, en varias oportunidades, el banco integra los recursos. (Tuesta, 2014)

De esta manera, es importante evaluar la data que brindan las investigaciones correspondientes a la demanda para comprender la conducta de los habitantes ante a las prestaciones de finanzas, debido que a partir de esta data se logrará un mejor entendimiento de las hendeduras ante las exigencias de la metrópoli y el ofrecimiento de los servicios de finanzas. Ahora bien, los bajos grados de inserción en finanzas acatan esencialmente los motivos por el lado de la demanda, suspicacia y carencia de nociones de finanzas. (Bebzuck, 2008)

Además, detalla que la exclusiva aceptación de los servicios de banca, enfatiza mayormente en la persistencia y la profundidad de la utilización de servicios. En otros términos, para poder establecer la utilización, es importante tener en cuenta mayores complementos acerca de la disciplina, periodicidad y permanencia del uso en el tiempo. Además, la utilización comprende establecer qué clase de composición de servicios de finanzas son utilizados por un individuo o unidad de hogar en especial. (Chan, 2011)

Dimensión: calidad del servicio

Para Asli Demirgouc-kunt (2012), la calidad es como una estimación que exhibe la importancia del bien o servicio de finanzas dentro de las exigencias de la forma de vida de los clientes, incluye la experiencia de los clientes expresada mediante los comportamientos y veredictos sobre ciertos bienes que hoy en día se hallan aptas. Esta medida sobre la calidad se usaría para analizar las particularidades y la profundidad de la asociación entre clientes y servicios de finanzas, así como las

opciones en disposición y los grados de entendimiento de esas opciones y sus contenidos.

En esta magnitud, se toman en cuenta como “ratios a las instalaciones en donde operan las agencias y entidades del Banco, la infraestructura que existe en dichos contextos que son utilizados por los colaboradores y usuarios, así como, la el cuidado que se ofrece en aquellos establecimientos” (Tuesta, 2014). La eficacia del servicio se concibe como concluir con los requerimientos que posee el consumidor debido a que complacerlos deberá ser la pieza principal de la filosofía y la perspectiva focalizada en el programa táctico de toda entidad, de manera que el optimizar constantemente el servicio, hace que la calidad representativa por ser el factor principal de la victoria en instituciones. (Rodríguez, 2004)

Además, esta dimensión de calidad es el factor primordial para una mejor accesibilidad y utilización con el fin de no poner en riesgo el equilibrio en finanzas y está relacionado con la permuta en el ambiente y los grados de riesgos que involucran las novedosas herramientas e instituciones de inserción en finanzas, así como los novedosos consumidores. Se fundamenta en la presencia de: un apropiada reglamento e inspección de instituciones y nuevas herramientas de inserción en finanzas, normas efectivas de amparo al cliente de finanzas y, programas de formación en finanzas. Por lo general, esta magnitud presenta elevada importancia en fases de progreso en finanzas, cuando la problemática de accesibilidad y utilización están fortuitamente solucionados. (GPFI e IFC, 2011)

De las opiniones mostradas se deduce que la calidad es una de las columnas en alguna táctica de inserción en finanzas debido a que está alineado a esbozar dispositivos que admitan que las particularidades de los bienes y servicios se adapten a las exigencias de los consumidores, y que el progreso de los servicios en finanzas tomen en consideración estos requerimientos. (Del Solar, 2015)

### Dimensión: bienestar

La deducción más complicada de estimar es la repercusión que un aparato o servicio de finanzas ha presentado en la vida de los clientes, entre otros: transformaciones en la adquisición, las tareas de las entidades y la tranquilidad. Comprender el rol de los servicios en las finanzas y su desempeño en la vida de los individuos, sin enredarlos con otros elementos que intervienen como son: los incrementos en las entradas económicas que necesitan de cierta manera el diseño para investigar. (Tuesta, 2014)

Cuando efectivamente se calcula el desasosiego por la tranquilidad de un consumidor es cuando se originan algunas problemáticas. Debido a que los individuos que contemplan al usuario, tanto en admisión como en cuidado, deben tener presente que el consumidor debe estar complacido y de alguna manera se debe lograrlo. A pesar de ocurrir alguna problemática y que el cliente no posea responsabilidad alguna, es necesario preocuparse por solucionarlo e inclusive mitigarlo, sin tomar en cuenta que se trate de una entidad extraña. (Del Solar, 2015)

En la magnitud bienestar de la inserción de finanzas, en el Banco de la Nación, están inclinados a dotar de preponderancia a la micro y pequeña empresa en el progreso de la nación, debido a que no solamente se ha expandido el sistema de agencias en ciertos lugares como Gamarra ubicado en La Victoria, asimismo, se ha establecido dispositivos para favorecer al incremento de los afanosos de toda la nación, haciendo factible la accesibilidad a las categorías crediticias para introducir efectivo a sus comercios, adquirir máquinas, extender la infraestructura y de esa manera aumentar el rendimiento y crear empleos. El Banco de la Nación aumenta cada vez más los niveles crediticios a las PYMES con complacencia, también se persigue concretar los vínculos entre las entidades públicas y privadas para promover el crédito en las pequeñas y micro empresas. (Banco de la Nación, 2009)



### **1.3 Justificación**

#### **Justificación teórica**

La relevancia de este trabajo radica en la revisión de teorías y aplicaciones del sistema de cajeros corresponsales del estado peruano; como, las estrategias de funcionamiento y supervisión en el proceso de fortalecimiento de la organización. Asimismo, se revisa algunas experiencias de inclusión financiera en otros países.

Es por ello, recalcar que las entidades de la red de finanzas, poseen la responsabilidad de cumplir con los requerimientos y condiciones aplicables a los operadores de cajeros corresponsales, con quienes contratan, Los ejecutores de los cajeros corresponsales trabajará con diversas entidades de la red de finanzas y/o instituciones que emiten efectivo de manera electrónica.

Los ejecutores de los cajeros corresponsales tendrán que preservar los tabloneros que se exhiben visiblemente a las personas en las distintas oficinas, debido a que exponen de manera segura su situación de ejecutor de cajeros corresponsales, esbozándose paneles adecuados para la prestación que brindan.

Por lo tanto, la trascendencia se basa en la obtención de ganancias y en la mejora de los sistemas que influenciará en la eficacia de consejería y prestación de servicios, a través del control y análisis de los instructivos utilizados para alcanzar los propósitos, con la finalidad de optimizar la eficacia, el seguimiento de la administración, la complacencia y réplica a los usuarios de manera pertinente y efectiva para el provecho de la institución y de toda la ciudadanía y preservar un grado de complacencia y balance.

#### **Justificación metodológica**

La metodología se basa en el uso de una documentación sistémica, y de información de internet en donde se ha encontrado teoría a cerca de los cajeros corresponsales y su influencia en la inserción en finanzas en casos del interior como del exterior. Se analizará aquello que nos llevará a reconocer y clasificar las nociones más usadas referidos al tema de la inserción en finanzas; de la misma

manera, se ha pretendido categorizar las primordiales unidades de los temas en donde se focalizaría la inserción en finanzas. Asimismo, se construirán dos instrumentos que midan las variables en curso, así como las citadas herramientas servirán en próximas investigaciones

### **Justificación práctica**

De la conclusiones se aportará a la conceptualización y teorías, las cuales servirán para mejorar los procesos de los cajeros corresponsales, así como, el fortalecimiento de las normas que propicien, que permitan al empleado, cesante y público en general, seleccionar la institución de finanzas para que el depósito de las remuneraciones u otra transacción bancaria con seguridad y calidez del prestador.

## **1.4. Problema**

### **Realidad problemática**

La Inclusión Financiera mejora la calidad de vida de las personas, la mitigación de la indigencia y el desarrollo de la economía. Como consecuencia, la necesidad por el progreso de la división en finanzas se ha focalizado en los aspectos que establecen no solamente una penetración sino también la extensión de la accesibilidad, es una incidencia que va en aumentos en los sectores de finanzas participativos.

Agencia Andina (2010) El vocablo de Inserción en finanzas se usa para determinar una base vasta que apoye a la estructura en finanzas que involucra la accesibilidad a la financiación, las transferencias de las reservas, el financiamiento, la gestión del riesgo y el ofrecimiento de servicios de desembolso. En ella intermedia la accesibilidad brindada por las entidades en finanzas, como el empleo que la comunidad efectúa de los servicios en finanzas integrales en una red de desembolsos.

En México, el apareamiento de mercados legales y casi legales con el fin de satisfacer las carencias en las familias está modificando la visión de las redes en finanzas, por tal motivo, las finanzas en escala menor han mostrado un acelerado aumento, gracias a que se han unido a las redes de finanzas en lo legal y a la accesibilidad a los negocios de efectivo y a una mejor perspectivas de las reservas. Las entidades en finanzas creadas para los individuos en indigencia, fomentan su progreso; en contraparte, al no existir accesibilidad a estos bienes impacta de manera negativa al auge en la economía y obstaculiza la lucha contra la indigencia al entorpecer las reservas y, por ende, la edificación de activos consiente que haya un amparo frente a los riesgos, como la inversión en planes que produzcan entradas económicas. (Agencia Andina, 2010)

Es importante conocer el ratio de accesibilidad de la población, sin embargo, el ofrecimiento de servicios y bienes en finanzas está centrado en los sectores urbanos que reúnen el 88% de las filiales de banca, y cuya comunidad adulta constituye el 77% de la totalidad. Asimismo, los sectores agrestes contienen al 84% de las municipalidades de la nación; en esos sectores, el 42% de las personas adultas no poseen una filial bancaria en su municipalidad. (Agencia Andina, 2010)

Choy (2012) El aumento que percibe el Perú en los últimos años, lo ha convertido en la nación primordial en Latinoamérica. En los últimos diez años, la economía en el Perú ha crecido de manera sostenible a un ratio promedio por año de aproximadamente 6.5% (a obviando el 0.9% del año 2009 por los conflictos internacionales). El PBI per cápita ha aumentado de 2,117 dólares en el año 2000 a 6,573 dólares en el año 2012, y la indigencia en la nación se ha disminuido de forma significativa.

Este desarrollo de las tareas económicas han estado vinculadas a la extensión de las redes financieras, las cuales muestran elevados ratios de aumento en sus primordiales variables: el financiamiento por la división privada ha aumentado en un ratio promedio por año de 14% por ciento en la última década y los depósitos presentaron un ratio parecido de crecimiento. (Choy, 2012)

López y Condori (2009) En el Perú, la banca realiza una función preponderante en la intermediación en finanzas, obedeciendo con ciertos requerimientos primordiales como la comunicación entre los que solicitan y los oferentes de capitales, el suministro de distintas prestaciones financieras, etc. Sin embargo, la mayoría de los servicios financieros que se brindan hoy en día no solo está orientado a mediar entre el superávit y déficit de solvencia, la cual se instaura de acuerdo a una banca de comercio primordialmente, en la actualidad, debido al sostén tecnológico, la banca se vuelca en un escenario que admite el movimiento de la red de desembolsos, facilitando las operaciones de efectivo en las personas.

La provincia de Huanta es una provincia de la Región Ayacucho, ciudad de los Andes del Perú. Huanta es conocida como "La bella esmeralda de los Andes" por el color verde característico de sus campiñas y las joyas arquitectónicas que se encuentran en sus calles. El estilo gótico de sus iglesias marca una diferencia total con las iglesias de la región Ayacucho y cuya economía es contemplada como un elemento preponderante en el departamento por su agricultura, ganadería y comercio local. En la citada provincia se instalaron un número determinado de cajeros corresponsales adscritos al Banco de la Nación, y pretende conocer la opinión pública de parte de sus usuarios; es por ello que se plantea la siguiente pregunta: La inclusión financiera de la provincia de Huanta se asocia con el uso de los cajeros corresponsales.

### **Formulación del problema general**

¿Cuál es la relación entre uso de cajeros corresponsales y la Inclusión financiera del Banco de la Nación en la Provincia de Huanta - Ayacucho - 2017?

### **Problemas específicos**

#### Problema específico 1

¿Cuál es la relación entre el uso de cajeros corresponsales y la Inclusión financiera en su dimensión acceso al canal del Banco de la Nación en la Provincia Huanta - Ayacucho?

#### Problema específico 2

¿Cuál es la relación entre el uso de cajeros corresponsales y la Inclusión financiera en su dimensión uso del canal del Banco de la Nación en la Provincia de Huanta - Ayacucho?

#### Problema específico 3

¿Cuál es la relación entre el uso de cajeros corresponsales y la Inclusión financiera en su dimensión calidad del Banco de la Nación en la Provincia de Huanta - Ayacucho?

#### Problema específico 4

¿Cuál es la relación entre el uso de cajeros corresponsales y la Inclusión financiera en su dimensión bienestar del Banco de la Nación en la Provincia de Huanta - Ayacucho?

### **1.5. Hipótesis**

#### **Hipótesis general**

Existe relación directa y significativa entre uso de cajeros corresponsales y la inclusión financiera del Banco de la Nación en la Provincia de Huanta - Ayacucho - 2017.

#### **Hipótesis específicas**

##### Hipótesis específica 1

Existe relación directa y significativa entre uso de cajeros corresponsales y la Inclusión financiera en su dimensión acceso al canal del Banco de la Nación en la Provincia de Huanta - Ayacucho - 2017.

##### Hipótesis específica 2

Existe relación directa y significativa entre uso de cajeros corresponsales y la Inclusión financiera en su dimensión uso del canal del Banco de la Nación en la Provincia de Huanta - Ayacucho - 2017.

#### Hipótesis específica 3

Existe relación directa y significativa entre uso de cajeros corresponsales y la Inclusión financiera en su dimensión calidad del Banco de la Nación en la Provincia de Huanta - Ayacucho - 2017.

#### Hipótesis específica 4

Existe relación directa y significativa entre uso de cajeros corresponsales y la Inclusión financiera en su dimensión bienestar del Banco de la Nación en la Provincia de Huanta - Ayacucho - 2017.

### **1.6. Objetivos de la investigación**

#### **Objetivo general**

Determinar la relación entre uso de cajeros corresponsales y la Inclusión financiera del Banco de la Nación en la Provincia de Huanta - Ayacucho - 2017.

#### **Objetivos específicos**

##### Objetivos específico 1

Determinar la relación entre uso de cajeros corresponsales y la Inclusión financiera en su dimensión acceso al canal del Banco de la Nación en la Provincia de Huanta - Ayacucho - 2017.

##### Objetivos específico 2

Determinar la relación entre uso de cajeros corresponsales y la Inclusión financiera en su dimensión uso del canal del Banco de la Nación en la Provincia de Huanta - Ayacucho - 2017.

##### Objetivos específico 3

Determinar la relación entre uso de cajeros corresponsales y la Inclusión financiera en su dimensión calidad del Banco de la Nación en la Provincia de Huanta - Ayacucho - 2017.

#### Objetivos específico 4

Determinar la relación entre uso de cajeros corresponsales y la Inclusión financiera en su dimensión bienestar del Banco de la Nación en la Provincia de Huanta - Ayacucho - 2017.

## **II. Marco metodológico**



## **2.1 Variables**

### **Definición conceptual**

#### **Variable 1: Cajeros corresponsales**

##### Definición conceptual

SBS (2013) Son lugares de servicio que operan en comercios estables o movedizos, que pertenecen a un ejecutor. Se hace referencia que el ejecutor de un cajero corresponsal es un individuo natural o jurídico, que difiere de las entidades que conforman el medio financiero en donde funcionan los cajeros corresponsales.

##### Definición operacional

La variable cajeros corresponsales está compuesta por dos dimensiones denominadas: (i) Organización de implementación que presenta los siguientes indicadores: Presencia del estado, Marco normativo y regulatorio, Cobertura, Conectividad, Infraestructura y Seguridad económica y; (ii) Política de implementación que posee los siguientes indicadores: Protección financiera, Educación financiera, Fiabilidad y Capacidad de Respuesta.

#### **Variable 2: Inclusión financiera**

##### Definición conceptual

Arrué (2013) “es una estado en donde la mayoría de individuos en condiciones para trabajar poseen accesibilidad a una serie plena de operaciones en finanzas con calidad que contienen operaciones de desembolso, previsiones, préstamo y seguros” (p. 65). La inserción en finanzas es una de las variables que poseen una enorme repercusión en la optimización del bienestar de vida de las comunidades y en el desarrollo de una nación, que está fundamentado en diversos libros. No

obstante, los grados de accesibilidad a operaciones de finanzas legales todavía son bajos en naciones que están en progreso.

### Definición operacional

La variable inclusión financiera posee cuatro dimensiones: (i) acceso al canal que presenta dos indicadores: Puntos de acceso y Locales de funcionamiento (ii) Uso del canal que muestra los siguientes indicadores: frecuencia del uso y utilidad del canal; (iii) Calidad de Servicio que tiene tres indicadores: Infraestructura, Equipamiento y atención y; (iv) Bienestar que contempla los siguientes indicadores: complacencia del usuario y repercusión en la facultad para adquirir.

## 2.2 Operacionalización de variables

Tabla 1

### *Operacionalización de la variable cajeros corresponsales*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Medición	Nivel	Rangos
Organización de implementación	Presencia del Estado Marco normativo y regulatorio Cobertura Conectividad Infraestructura Seguridad económica	1-8	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca	Ordinal	De 59 hasta 80 puntos = Buena De 30 hasta 58 puntos = Regular De 16 hasta 29 puntos = Mala
Política de implementación	Protección financiera Educación financiera Fiabilidad Capacidad de respuesta	9-16			

Nota: Adaptación del marco teórico de Cortázar (2007).

Tabla 2

*Operacionalización de la variable inclusión financiera*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índice	Nivel	Rangos
Acceso al canal	Lugares de accesibilidad. Espacios para operación.	1-4	(5) Siempre (4) Casi siempre	Ordinal	De 59 hasta 80 puntos = Buena
Uso del canal	Frecuencia del ritmo. Beneficio del canal.	5-8	(3) A veces (2) Casi nunca		De 30 hasta 58 puntos = Regular
Calidad de servicio	Infraestructura. Acondicionamiento. Solicitud.	9-12	(1) Nunca		De 16 hasta 29 puntos = Mala
Bienestar	Complacencia del usuario Repercusión en la facultad para adquirir.	13-16			

---

Nota: Recopilado de Tuesta (2014)

### 2.3 Metodología

Se utilizó el método hipotético - deductivo, la cual es la medida o vía que persigue el estudioso para realizar de su faena una praxis de ciencia. El método hipotético - deductivo posee diversas etapas fundamentales: expectación de la anomalía a investigar, instauración de una conjetura para esclarecer dicha anomalía, inferencia de resultados o propuestas más fundamentales que la misma conjetura, y confirmación o demostración de la veracidad de las formulaciones inferidas contrastándolas con el empirismo. Esta metodología fuerza al experto a fusionar la meditación lógica o instante lógico (la creación de conjeturas y la inferencia) con la expectación de la situación o instante experimental (la expectación y la comprobación). (Kerlinger, 2009)

El presente estudio de investigación fue de enfoque: cuantitativo debido a que captura como fin de su sistema de indagación a los cálculos con números, usa la expectación del sistema como manera para recopilar data y los evalúa

para alcanzar a absolver las interrogaciones de la indagación. Emplea la recopilación, la estimación de medidas, el logro de periodicidades y estadísticas de la comunicación que indaga para alcanzar a comprobar las conjeturas estipuladas anteriormente. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

#### **2.4. Tipo de estudio**

De acuerdo al propósito fue: investigación básica debido a que el estudio de ciencias pura o sustantiva posee como objetivo extender y ahondar las nociones del contexto. Persigue la sapiencia por la sapiencia misma, a pesar de sus probables empleos con practicidad. Su propósito radica en expandir y ahondar en el conocimiento de la situación y por ende este conocimiento que se desea edificar es un conocimiento de ciencia, su finalidad será alcanzar generalidades de mayor envergadura (conjeturas, normas, teoremas). Sotelo (2015) “es una exploración básica debido a que la finalidad de la investigación es evaluar las variables que están en las mismas situaciones sin querer cambiarlas, en esta clase de investigación se persigue instituir un contexto que vaya acorde con las teorías” (p.19).

Como investigación desea determinar la condición de un contexto tal y como se especifica en un instante determinado. En el estudio se detalló y evaluó acerca de las variables: cajeros corresponsales e inclusión financiera

Teniendo en cuenta la expectación de casuísticas específicas se esboza un inconveniente. Mediante un sistema de instrucción, esta problemática se sujeta a un teorema. (Ñaupas, Mejía y Villagómez, 2011). “Partiendo de la teoría se establece una conjetura, a través de un raciocinio fundado, que subsiguientemente se pretende aprobar de forma experimental. El curso pleno de intuición/conjetura se denomina sistema hipotético y deductivo” (p. 68).

De acuerdo al análisis y alcance de las deducciones fue: de expectación. Se suponen observacionales las investigaciones en donde el elemento a

investigar no se asigna a los estudiosos sino que estos se confinan a contemplar, estimar y evaluar ciertas variables, sin profesar un seguimiento continuo a la acción.

## **2.5. Diseño de investigación**

El diseño del estudio fue de clase no experimental. Se dice no experimental debido a que “el estudio se efectúa sin maniobrar intencionadamente las variables. En otras palabras, corresponde a investigaciones en donde no se busca el cambio de manera deliberada de las variables independientes para determinar su acción en variables ajenas” (Hernández *et al*, 2014, p. 149).

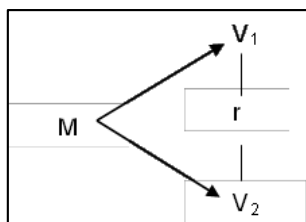
Es descriptivo correlacional debido a que este esquema toma en cuenta dos o más estudios sencillos y de descripción; debido a que recopila data preponderante en diversas muestras en relación a una anomalía similar o atributo de utilidad para posteriormente determinar la anomalía de acuerdo al contraste de la data recopilada, haciendo un contraste con la data en general o en una clase de ellos.

Según el periodo y secuencia fue de tipo transversal, debido a que su finalidad es “detallar las variables y evaluar la repercusión e interconexión en un instante específico. Esto se compara a la captura de una imagen de lo que está aconteciendo” (Hernández *et al.*, 2010, p.151).

Asimismo Sotelo 2015 (2002) precisó:

Son sistemas que involucran la recopilación de data en un momento específico, estima las variables solamente en un instante determinado, sin desear analizar el diagnóstico de ellas, por tal motivo, se crearon herramientas que se emplearon en un solo momento a los elementos a evaluar. La deducción adquirida emite las respuestas de acuerdo a las finalidades estipuladas. (p. 36)

Diseño:



Dónde:

M = Muestra a investigar

O<sub>1</sub> = Variable 1

O<sub>2</sub> = Variable 2

r = Analogía a partir de las variables

## 2.6 Población, muestra y muestreo

### 2.6.1 Población

Para fines de la presente investigación la población se conformó por los usuarios de los cajeros corresponsales en la ciudad de Huanta: 159 Pymes (pequeños y micro empresarios), de acuerdo al reporte de la data del Banco de La Nación 2016. Provincia de Huanta Ayacucho año 2017.

Tabla 3

*Población de pequeños y micro empresarios Huanta - Ayacucho.*

Provincia Huanta	Entidades públicas	Sub total
1	Pequeña empresa	45
2	Micro empresa	114
Total		159

Nota: Elaboración propia

### 2.6.2 Muestra

Debido a que se refiere a una cantidad operable de encuestas, la muestra final se constituyó por los 144 encuestados de las Pymes. 15 de los encuestados vicieron

los formatos del cuestionario. Por lo tanto la muestra, se considera a toda la población, es decir población censal.

### **2.6.3. Muestreo**

No aplica, porque la elección de la unidad de análisis: los 159 representantes de la Pymes antes descritas, a quienes era accesible la encuesta; población muestral.

Al respecto Mejía (2005) “En este proceso, el estudioso es el individuo que elige la muestra y pretende que sea representativa, por tal motivo, la representatividad obedece a su designio o dictamen” (p. 37). Se entiende que el análisis de la representatividad es individual.

### **2.7 Técnicas e instrumento de recolección de datos**

Un estudio o tema de tipo científico en los estudios sociales y estudios en general tendrá que involucrar el uso de instructivos de operaciones severas, concretas, difundidas y aptas para su posterior aplicación bajo situaciones similares, adecuadas a la anomalía a debatir.

Cabe mencionar a Ñaupas *et al.* (2011) quienes indicaron:

Estas son los métodos; la selección de ellos dependerá de la finalidad a buscar, lo cual se relaciona con la técnica de las labores; toda vía (sistema, táctica o herramienta) por lo general está supeditado al propósito que se persigue; por tal motivo, la problemática de la selección de una vía, es un conflicto de ajuste "vía - propósito" (p. 83).

Para este estudio la herramienta empleada fue el listado de preguntas. Por ello, Hernández *et al.* (2014) declaró que es una “manera de recopilar data de acuerdo a la percepción de los procesos logísticos, el cual se debe adecuar a los sucesos tal y como acontecen; se analizan los eventos, conductas y las no estimaciones no directas” (p. 263).

### **Instrumento de recolección de datos**

La herramienta para recopilar la data ha sido el listado de preguntas y su preparación no debe inventarse, sino que de manera independiente a su albedrío y elasticidad tendrá que corresponder obligatoriamente a una metodología y a un aspecto esencial, lo cual deberá contemplar de acuerdo a Hernández *et al.* (2014) “la consistencia del teorema, base de nociones en que se sustenta la investigación, las conjeturas que se quiere comprobar, la problemática enunciada y los propósitos del estudio” (p. 22).

### **Instrumento 1: Listado de preguntas de cajeros corresponsales.**

Ficha técnica

Nombre: Escala de percepción de cajeros corresponsales.

Autor: Del Solar, K. (2015)

Adaptado: Doig, C. (2017)

Significación: La Escala de percepción cajeros corresponsales contiene dos dimensiones: Organización de implementación y Política de implementación.

Expansión: El listado de pregunta contiene 16 ítems.

Manejo: personal o grupal.

Tiempo: El lapso para llevar a cabo el test es de 10 minutos.

Empleo: El espacio para su empleabilidad será los usuarios clientes (Mypes) de cajeros corresponsales de la provincia de Huanta - Ayacucho, en el ejercicio presupuestal 2017.

Calificación: el escalafón de medida es Likert, las réplicas que los individuos podrían brindar frente a cada enunciado son las subsiguientes:

(5) Siempre

(4) Casi siempre

(3) A veces

(2) Casi nunca

(1) Nunca

Baremos Inferencia

Entre 59 y 80 de puntaje = Alta

Entre 30 y 58 de puntaje = Moderado

Entre 16 y 29 de puntaje = Bajo



## **Instrumento 2: Inclusión financiera**

### *Ficha técnica.*

Nombre: Escala de percepción Inclusión financiera.

Autor: Del Solar, K. (2015)

Adaptado: Doig, C. (2017)

Significación: La Escala de percepción Inclusión financiera contiene cuatro magnitudes: Accesibilidad a los canales, Utilización de los canales, Eficacia de servicio y Prosperidad.

Expansión: El listado de preguntas contiene 16 ítems.

Manejo: Personal o grupal.

Tiempo: El lapso para realizar el test es de 10 minutos.

Empleo: La situación para su empleabilidad son usuarios clientes (Mypes) de cajeros corresponsales de la provincia de Huanta - Ayacucho, en el ejercicio presupuestal 2017.

Calificación: El escalafón de medida es Likert, las réplicas que los individuos podrían brindar frente a cada enunciado son las subsiguientes:

(5) Siempre

(4) Casi siempre

(3) A veces

(2) Casi nunca

(1) Nunca

Baremos Inferencia

Entre 84 y 100 de puntaje = Alta

Entre 37 y 83 de puntaje = Moderada

Entre 20 y 36 de puntaje = Baja

### **2.7.1 Validación y confiabilidad del instrumento**

#### **Validez**

Validación de contenido

Se hizo uso para validar la información de las 16 preguntas de la herramienta: inclusión financiera y 16 para instrumento cajeros corresponsales, mediante el

criterio de especialistas. Los especialistas fueron pedagogos de la Escuela de Postgrado de la UCV.

Tabla 4

*Validación de instrumento uso de cajeros corresponsales por juicio de expertos*

Indicador	Mg. Karin Del Solar	Dr. Joaquín Vértiz	Dr. José Perales V	Total
Coherencia	SI	SI	SI	SI
Pertinencia	SI	SI	SI	SI
Relevancia	SI	SI	SI	SI

Nota: Elaboración propia.

Tabla 5

*Validación de instrumento inclusión financiera por juicio de expertos*

Indicador	Mg. Karin Del Solar	Dr. Joaquín Vértiz	Dr. José Perales V	Total
Coherencia	SI	SI	SI	SI
Pertinencia	SI	SI	SI	SI
Relevancia	SI	SI	SI	SI

Nota: Elaboración propia.

#### Validez de constructo

Se efectuó una investigación de prueba con 37 individuos de equivalentes particularidades a la población a investigar (20% de la muestra), se efectuó una evaluación de ítems con la *r* Pearson. En el cuadro 6 se muestra la evaluación por ítems, las cantidades varían de 0.285 a 0.608 y el test permaneció indemne al no excluir algún ítem.

Tabla 6

*Análisis de ítems para las variables inclusión financiera y uso de cajeros corresponsales*

Inclusión financiera				Cajeros corresponsales			
Ítem	Correlación Ítem-total	Ítem	Correlación Ítem-total	Ítem	Correlación Ítem-total	Ítem	Correlación Ítem-total
i1	0.248	i9	0.343	c1	0.459	c9	0.342
i2	0.306	i10	0.453	c2	0.245	c10	0.325
i3	0.380	i11	0.325	c3	0.223	c11	0.536
i4	0.253	i12	0.257	c4	0.249	c12	0.237
i5	0.341	i13	0.534	c5	0.464	c13	0.543
i6	0.291	i14	0.243	c6	0.349	c14	0.277
i7	0.267	i15	0.456	c7	0.262	c15	0.322
i8	0.329	i16	0.342	c8	0.508	c16	0.278

Nota: Elaboración propia

En la tabla 7 se observa las deducciones de confidencialidad para el listado de preguntas de inclusión financiera y cajeros corresponsales. De acuerdo a las deducciones del factor Alfa de Cronbach es de 0.756 para el instrumento inclusión financiera 0.811 para Cajeros corresponsales, lo cual muestra que el listado de preguntas posee una enérgica confidencialidad. (Sotelo, 2013)

Tabla 7

*Confiabilidad alfa de Cronbach de los instrumentos de inclusión financiera y cajeros corresponsales*

Alfa de Cronbach	N de elementos
Inclusión financiera	0,756 16
Cajeros corresponsales	0,811 16

Nota: Elaboración propia

En la el cuadro 8 se exhibe el entendimiento de los grados de confidencialidad de acuerdo a (Ruiz, 2007)

Tabla 8

*Escala para interpretar los resultados de confiabilidad*

Cifras	Grado
De -1 a 0	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
De 0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.9 a 1	Alta confiabilidad

Nota: Recopilado de Ruiz (2007)

K En un sistema de exploración, es ineludible tomar en cuenta dos elementos de métodos que avalan alcanzar deducciones de estadísticas confiadas, además, la autenticidad de la investigación, según la expectación y evaluación de expertos con la finalidad de estipular la admisión del contenido a través del criterio por especialistas, de esta manera, para la confiabilidad de los listados de pregunta se empleará el Alpha de Cronbach, con el propósito de establecer si la herramienta que se está utilizando valora las variables a estudiar, teniendo en cuenta las finalidades y conjeturas estipuladas, en otras palabras, si reproducimos esta herramienta en diversas circunstancias va a estimar lo que se desea evaluar. (Mejía, 2005)

## 2.8. Métodos de análisis de datos

Sotelo (2013), determina que en los estudios es importante tomar en cuenta procesos de evaluación de data, con el propósito de alcanzar deducciones de forma segura, suponiendo los subsiguientes quehaceres:

Codificar: Sistema que ha consentido arreglar y disponer la data adquirida según los ítems estipulados por las variables a investigar, asintiendo la congregación de la data recopilada (Tabular).

Tabular: Mediante el subsiguiente sistema se puede ordenar la base de datos según las magnitudes y variables a investigar de acuerdo al número de ítems que contiene cada variable de la herramienta empleada.

Escalafones de cálculo: Consintió en emplear y elegir la estructura de escalafón, decretándose que en el estudio se ha empleado términos ordinales con sus concernientes cuantías, categorizado según su nivel.

Con el fin de evaluar la data adquirida se empleó el software SPSS vs 24, las deducciones de estadísticas ordenadas en cuadros e imágenes según las magnitudes y variables a estudiar, con el propósito de mostrar las deducciones descriptivas de la estadística y las deducciones de inferencia. El factor Rho de Spearman podría cambiar de -1.00 a + 1.00, en donde:

Tabla 9

*Coefficiente Rho de Spearman*

<b>Cuantía</b>	<b>Descripción</b>
De -1 hasta -0.91	Correlación muy alta
De -0.9 hasta -0.71	Correlación alta
De -0.7 hasta -0.41	Correlación moderada
De -0.4 hasta -0.21	Correlación baja
De -0.2 hasta 0	Correlación prácticamente nula
De 0 hasta 0.2	Correlación prácticamente nula
De 0.21 hasta 0.4	Correlación baja
De 0.41 hasta 0.7	Correlación moderada
De 0.71 hasta 0.9	Correlación alta
De 0.91 hasta 1	Correlación muy alta

Nota: Bisquerra (2004). Metodología de la Investigación Educativa. Madrid.

Estadísticamente, el factor de correspondencia de Spearman,  $\rho$  ( $r_s$ ) es una magnitud de la correspondencia a partir de dos variables fortuitas perenes. Para valorar  $\rho$ , la data se organiza y se reemplaza de acuerdo a una categoría en específica. (Sotelo et al, 2013)

El estadístico  $\rho$  está representado por el enunciado:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Donde D representa a la divergencia de los adecuados estadísticos de rango  $x - y$ . N es la cantidad de pares.

### **2.9. Aspectos éticos**

En cuanto a la preparación y realización del sistema de estadística según el empleo de la herramienta teniendo en cuenta la muestra a estudiar, se consideró la colaboración y disposición de las sujetos de forma recelosa, con el propósito de no generar molestias por la diatriba o apreciación que han demostrado mediante la herramienta empleada en el estudio.

Además, de acuerdo al fundamento de las nociones usadas en las variables a investigar, detalladas en las fuentes de las teorías, con el propósito de determinar y representar las nociones de los teoremas teniendo en cuenta las bibliografías usadas, se decidió por obedecer la información de los escritores citados según la clase o vínculos cimentados.

### **III. Resultados**

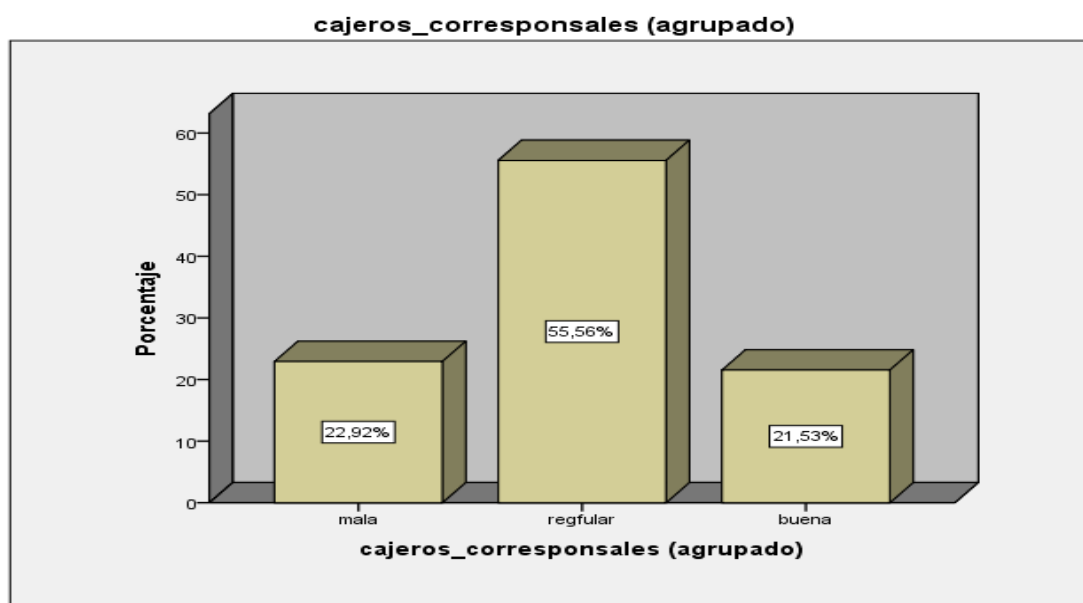
### 3.1 Descripción de resultados

#### 3.1.1 Análisis descriptivo de la variable cajeros corresponsales

Tabla 10

*Nivel de uso de cajeros corresponsales del Banco de la Nación, provincia de Huanta - Ayacucho 2017.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	33	22,9
	Regular	80	55,6
	Buena	31	21,5
	Total	144	100,0



*Figura 9. Barras de implementación de cajeros corresponsales del Banco de la Nación, provincia de Huanta - Ayacucho 2017.*

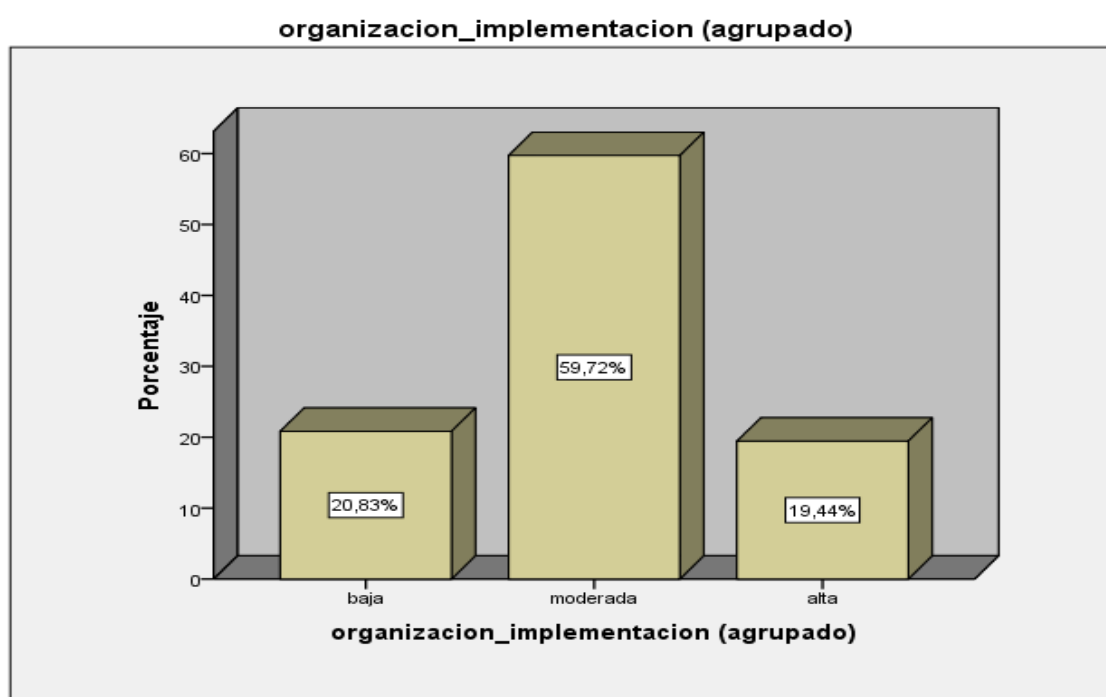
En cuanto a la segunda variable implementación de cajeros corresponsales, en el tabla 10 y figura 9 adjuntas se contempla que el 55.6% de los usuarios del Banco de la Nación, provincia de Huanta - Ayacucho 2017, manifiestan que hay un nivel regular de uso de cajeros corresponsales, el 22.9% un bajo grado y el 21.5% un óptimo grado de uso de cajeros corresponsales.



Tabla 11

*Nivel de organización e implementación de cajeros corresponsales del Banco de la Nación, provincia de Huanta - Ayacucho 2017.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Baja	30	20,8
	Moderada	86	59,7
	Alta	28	19,4
	Total	144	100,0



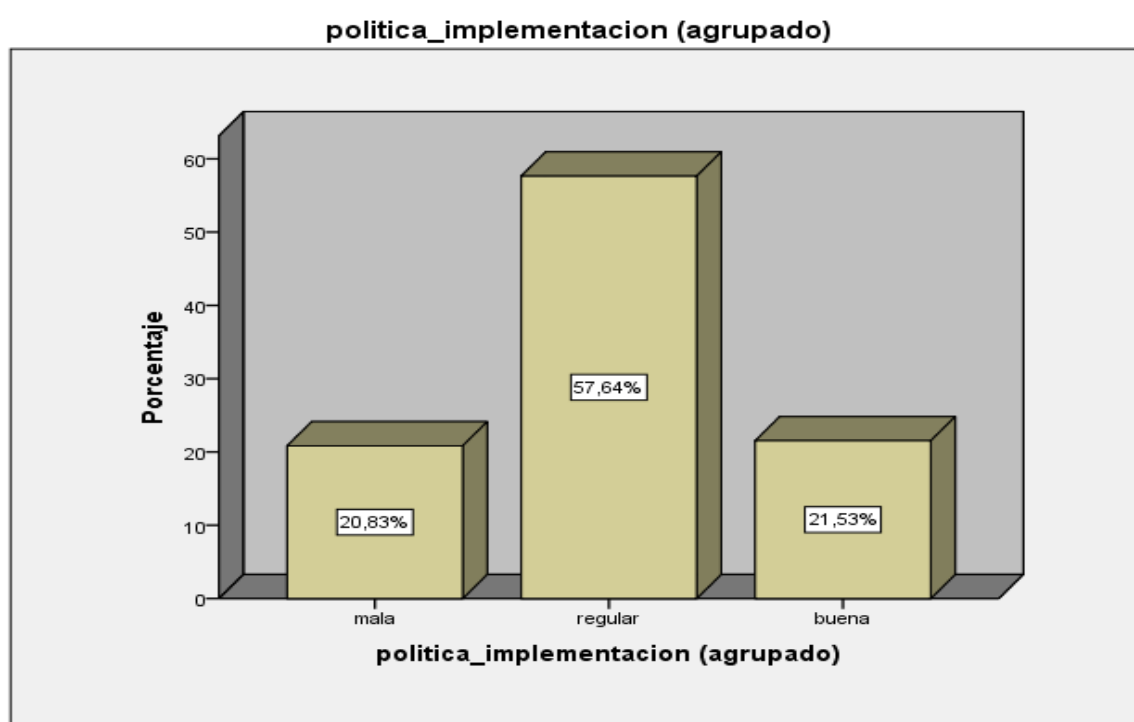
*Figura 10.* Barras de organización e implementación de cajeros corresponsales del Banco de la Nación, provincia de Huanta - Ayacucho 2017.

En cuanto a la primera dimensión de la segunda variable implementación de cajeros corresponsales, en la tabla 11 y figura 10 adjuntas se pueden observar que el 59.7% de los usuarios del Banco de la Nación, provincia de Huanta - Ayacucho 2017, manifiestan que hay un nivel regular de organización e implementación de cajeros corresponsales, el 20.8% un nivel malo y el 19.4% un nivel bueno de organización e implementación de cajeros corresponsales.

Tabla 12

*Nivel de política de implementación de cajeros corresponsales del Banco de la Nación, provincia de Huanta - Ayacucho 2017.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	30	20,8
	Regular	83	57,6
	Buena	31	21,5
	Total	144	100,0



*Figura 11. Barras de política de implementación de cajeros corresponsales del Banco de la Nación, provincia de Huanta - Ayacucho 2017.*

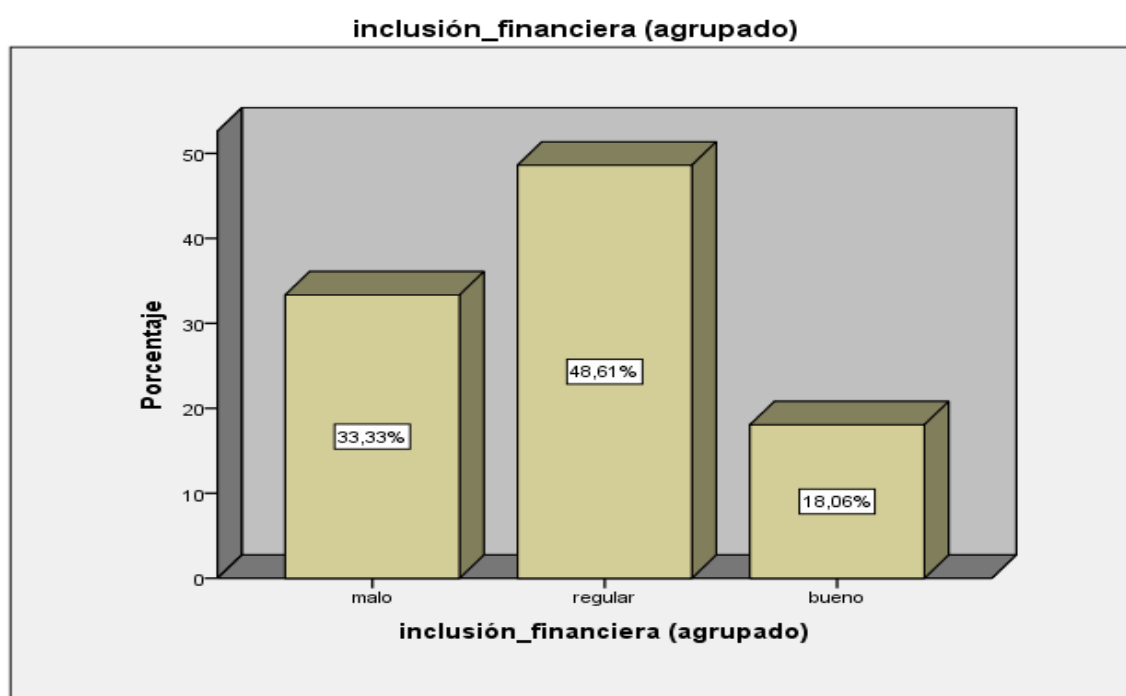
En cuanto a la segunda dimensión de la segunda variable implementación de cajeros corresponsales, en la tabla 12 y figura 11 adjuntas se contemplan que el 57.6% de los usuarios del Banco de la Nación, provincia de Huanta - Ayacucho 2017, manifiestan que hay un nivel regular de política de implementación de cajeros corresponsales, el 20.8% un bajo grado y el 21.5% un óptimo grado de política de implementación de cajeros corresponsales.

### 3.1.2. Análisis descriptivo de la variable inclusión financiera

Tabla 13

*Nivel de inclusión financiera en los usuarios del Banco de la Nación, provincia de Huanta - Ayacucho 2017.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	48	33,3
	Regular	70	48,6
	Bueno	26	18,1
	Total	144	100,0



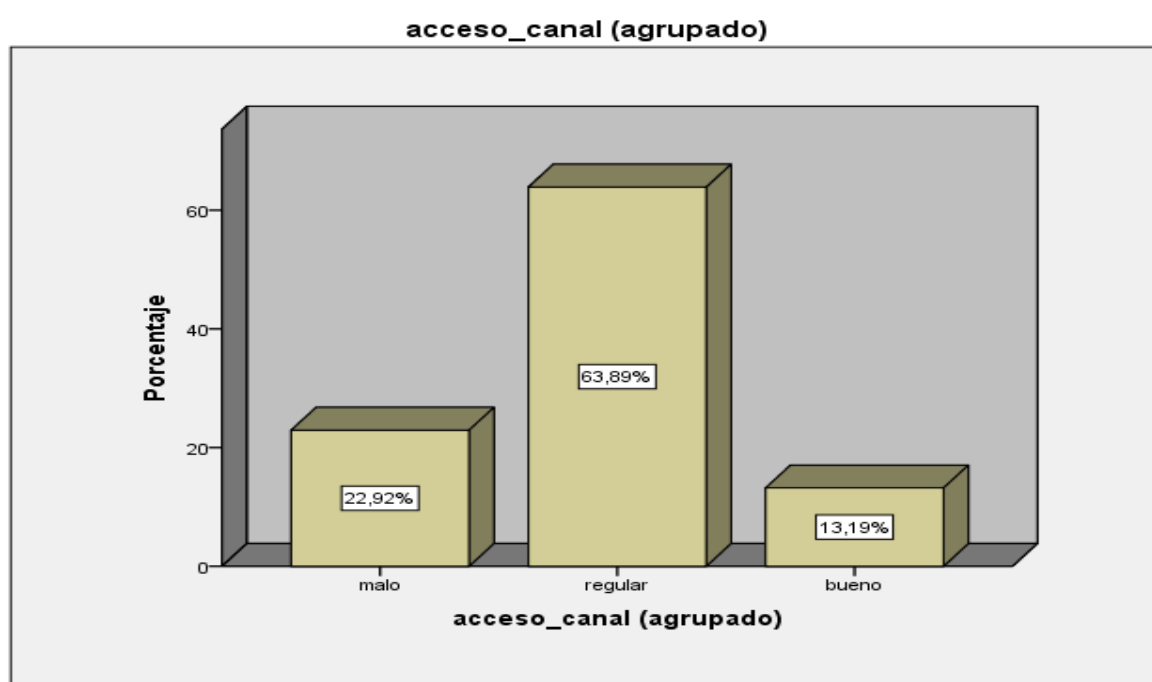
*Figura 12. Barras de inclusión financiera en los usuarios del Banco de la Nación, provincia de Huanta - Ayacucho 2017.*

En la tabla 13 y figura 12 se observó que en los en los usuarios del Banco de la Nación, provincia de Huanta - Ayacucho 2017, donde se contempla que el 48.6% de los entrevistados, declaran que hay un nivel regular de inclusión financiera, el 33.3% un nivel malo y el 18.1% un nivel bueno de inclusión financiera.

Tabla 14

*Nivel de acceso a canal en los usuarios del Banco de la Nación, provincia de Huanta n- Ayacucho 2017.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	33	22,9
	Regular	92	63,9
	Bueno	19	13,2
	Total	144	100,0



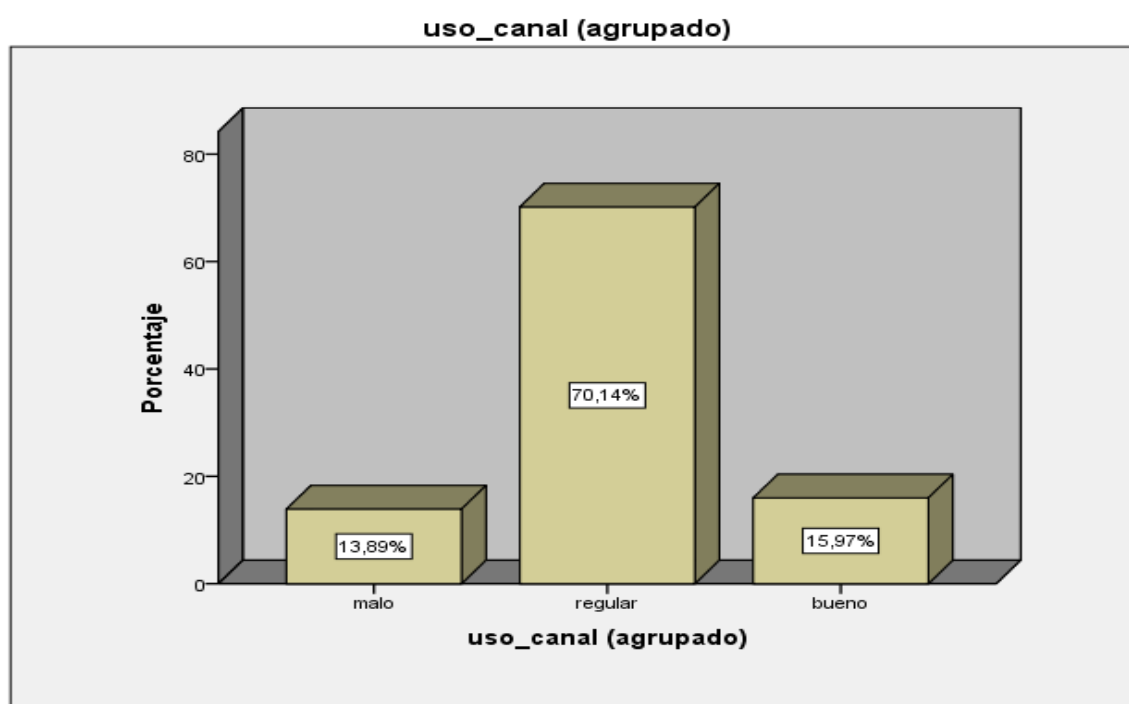
*Figura 13. Barras de acceso al canal en los usuarios del Banco de la Nación, provincia de Huanta - Ayacucho 2017.*

Asimismo, en el tabla 14 y figura 13 adjuntas, se contemplan que el 63.9% de los usuarios del Banco de la Nación, provincia de Huanta - Ayacucho 2017, manifiestan que hay un nivel regular de acceso al canal, el 22.9% un nivel malo y el 13.2% un nivel bueno de acceso al canal.

Tabla 15

*Nivel de uso de canal en los usuarios del Banco de la Nación, provincia de Huanta - Ayacucho 2017.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	20	13,9
	Regular	101	70,1
	Bueno	23	16,0
	Total	144	100,0



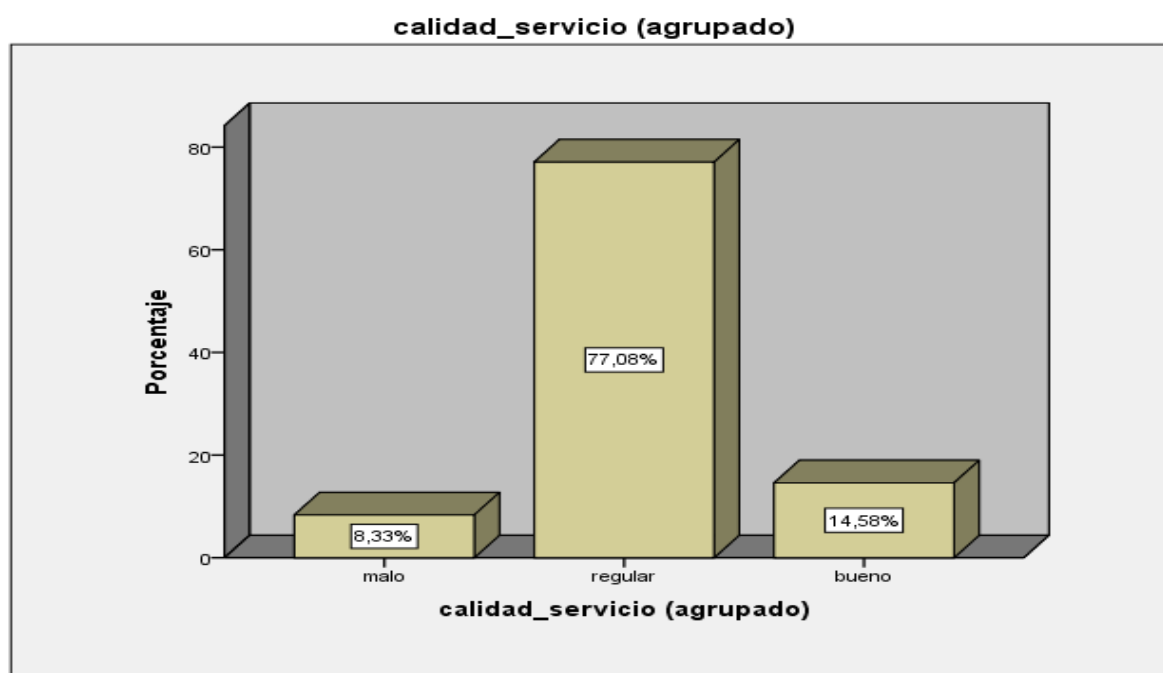
*Figura 14.* Barras de uso del canal en los usuarios del Banco de la Nación, provincia de Huanta - Ayacucho 2017.

Asimismo, en el tabla 15 y figura 14 adjuntas, se contemplan que el 70.1% de los usuarios del Banco de la Nación, provincia de Huanta - Ayacucho 2017, manifiestan que hay un nivel regular de uso de canal, el 13.9% un nivel malo y el 16.0% un nivel bueno de uso de canal.

Tabla 16

*Nivel de calidad de servicio en los usuarios del Banco de la Nación, provincia de Huanta - Ayacucho 2017.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	12	8,3
	Regular	111	77,1
	Bueno	21	14,6
	Total	144	100,0



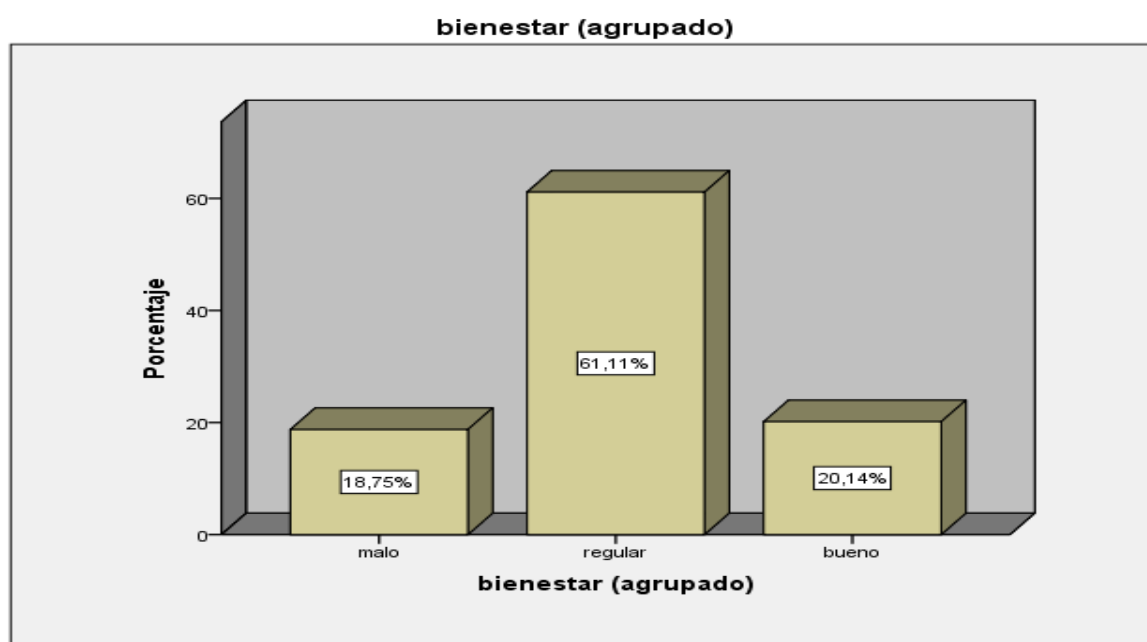
*Figura 15. Barras de calidad de servicios en los usuarios del Banco de la Nación, provincia de Huanta - Ayacucho 2017.*

Asimismo, en la tabla 16 y figura 15 adjuntas se pueden observar que el 77.1% de los usuarios del Banco de la Nación, provincia de Huanta - Ayacucho 2017, manifiestan que hay un nivel regular de calidad de servicios, el 8.3% un nivel malo y el 14.6% un nivel bueno de calidad de servicios.

Tabla 17

*Nivel de bienestar en los usuarios del Banco de la Nación, provincia de Huanta - Ayacucho 2017.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	27	18,8
	Regular	88	61,1
	Bueno	29	20,1
	Total	144	100,0



*Figura 16. Barras de bienestar en los usuarios del Banco de la Nación, provincia de Huanta - Ayacucho 2017.*

Asimismo, en la tabla 17 y figura 16 adjuntas se pueden observar que el 61.1% de los usuarios del Banco de la Nación, provincia de Huanta - Ayacucho 2017, manifiestan que hay un nivel regular de bienestar en los usuarios, el 18.8% un nivel malo y el 20.1% un nivel bueno de bienestar en los usuarios.

**Niveles comparativos entre uso de cajeros corresponsales e inclusión financiera del Banco de la Nación, provincia de Huanta - Ayacucho 2017.**

Tabla 18

*Distribución de frecuencias entre los niveles de uso de cajeros corresponsales e inclusión financiera del Banco de la Nación, provincia de Huanta - Ayacucho 2017.*

			Inclusión financiera (agrupado)			
			Malo	Regular	Bueno	Total
Cajeros_corresponsales (agrupado)	Mala	Recuento	20	13	0	33
		% del total	13,9%	9,0%	0,0%	22,9%
	Regular	Recuento	22	46	12	80
		% del total	15,3%	31,9%	8,3%	55,6%
	Buena	Recuento	6	11	14	31
		% del total	4,2%	7,6%	9,7%	21,5%
Total	Recuento	48	70	26	144	
	% del total	33,3%	48,6%	18,1%	100,0%	

De la tabla 18, se observa que existe buena orientación con respecto los niveles de inclusión financiera y uso de cajeros corresponsales del Banco de la Nación, provincia de Huanta - Ayacucho 2017, de los cuales se tiene que el 13.9% de los evaluados manifiestan que hay un nivel malo de uso de cajeros corresponsales en la inclusión financiera; Asimismo, el 31.9% manifiestan que hay nivel regular; y por último, el 9.7% de los encuestado manifiestan que hay un nivel bueno de uso de cajeros corresponsales en la inclusión financiera de los usuarios del banco de la Nación en la provincia de Huanta - Ayacucho.



### 3.2. Contrastación de hipótesis

#### Hipótesis general

H<sub>0</sub>: No existe relación directa y significativa entre uso de cajeros corresponsales y la inclusión financiera del Banco de la Nación en la Provincia de Huanta - Ayacucho.

H<sub>1</sub>: Existe relación directa y significativa entre uso de cajeros corresponsales y la inclusión financiera del Banco de la Nación en la Provincia de Huanta - Ayacucho.

- a) Grado de significancia: Se admite un grado de significancia del 5%; en otras palabras del 0.05.
- b) Lugar de rechazo: Para toda cuantía de posibilidad superior a 0.05, se admite H<sub>0</sub> y se rechaza H<sub>1</sub>.
- c) Estadístico de test: Rho de Spearman

Tabla 19

*Correlación entre uso de cajeros corresponsales e inclusión financiera del Banco de la Nación, provincia de Huanta - Ayacucho 2017.*

			Cajeros_corres ponsales	Inclusión financiera
Rho de Spearman	Cajeros corresponsales	Coeficiente de correlación	1,000	,500**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	144	144
	Inclusión financiera	Coeficiente de correlación	,500**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	144	144

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

d) Regla de decisión

Sig > 0.05: Se acepta  $H_0$

Sig < 0.05: Se rechaza  $H_0$

Al contrastar la hipótesis general, entre uso de cajeros corresponsales y la Inclusión financiera del Banco de la Nación en la Provincia de Huanta - Ayacucho - 2017; se muestra un factor Rho de Spearman positivo y moderado de 0.500, se contempla que la significancia obtenida del SPSS es 0.003, inferior a 0.05, por tal motivo se opta por denegar la conjetura nula ( $H_0$ ) a un grado de confiabilidad del 95%, y admitir la conjetura alternativa ( $H_1$ ); en otras palabras: Impera asociación directa y significativa a partir del uso de cajeros corresponsales y la Inclusión financiera del Banco de la Nación en la Provincia de Huanta, Ayacucho, 2017.

### **Hipótesis específicas**

#### **Hipótesis específica 1**

$H_0$ : No existe relación directa y significativa entre uso de cajeros corresponsales y la Inclusión financiera en su dimensión acceso al canal del Banco de la Nación en la Provincia de Huanta - Ayacucho.

$H_1$ : Existe relación directa y significativa entre uso de cajeros corresponsales y la Inclusión financiera en su dimensión acceso al canal del Banco de la Nación en la Provincia de Huanta - Ayacucho.

- a) Grado de significancia: Se admite un grado de significancia del 5%; en otras palabras del 0.05.
- b) Lugar de rechazo: Para toda cuantía de posibilidad superior a 0.05, se admite  $H_0$  y se rechaza  $H_1$ .
- c) Estadístico de test: Rho de Spearman

Tabla 20

*Correlación entre uso de cajeros corresponsales y acceso al canal del Banco de la Nación, provincia de Huanta - Ayacucho 2017*

		Cajeros_corre sponsales		Acceso_canal
Rho de Spearman	Cajeros_corresponsales	Coeficiente de correlación	1,000	,245**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	144	144
	Acceso_canal	Coeficiente de correlación	,245**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	144	144

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

d) Regla de decisión

Sig > 0.05: Se acepta  $H_0$

Sig < 0.05: Se rechaza  $H_0$

Al corroborar la conjetura específica 1, a partir del uso de cajeros corresponsales y la Inclusión financiera en su dimensión acceso al canal del Banco de la Nación en la Provincia de Huanta, Ayacucho, 2017; se muestra un factor Rho de Spearman positivo y bajo de 0.245 y, se contempla que la significancia obtenida del SPSS es 0.003, inferior a 0.05; por tal motivo se decide denegar la conjetura nula ( $H_0$ ) a un grado de confiabilidad del 95%, y admitir la conjetura alternativa ( $H_1$ ); en otras palabras: Impera asociación estrecha y representativa a partir del uso de cajeros corresponsales y la Inclusión en finanzas en su magnitud accesibilidad al canal del Banco de la Nación en la Provincia de Huanta, Ayacucho, 2017.

## Hipótesis específica 2

H<sub>0</sub>: No existe relación directa y significativa entre uso de cajeros corresponsales y la Inclusión financiera en su dimensión uso del canal del Banco de la Nación en la Provincia de Huanta - Ayacucho.

H<sub>1</sub>: Existe relación directa y significativa entre uso de cajeros corresponsales y la Inclusión financiera en su dimensión uso del canal del Banco de la Nación en la Provincia de Huanta - Ayacucho.

- a) Grado de significancia: Se presume un grado de significancia del 5%; en otras palabras del 0.05.
- b) Lugar de rechazo: Para toda cuantía de posibilidad superior a 0.05, se admite H<sub>0</sub> y se deniega H<sub>1</sub>.
- c) Estadístico de test: Rho de Spearman

Tabla 21

*Correlación entre uso de cajeros corresponsales y uso del canal del Banco de la Nación, provincia de Huanta - Ayacucho 2017*

		Cajeros_corres ponsales      Uso_canal		
Rho de Spearman	Cajeros_corresponsales	Coeficiente de correlación	1,000	,335**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	144	144
	Uso_canal	Coeficiente de correlación	,335**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	144	144

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

d) Regla de decisión

Sig > 0.05: Se acepta  $H_0$

Sig < 0.05: Se rechaza  $H_0$

Al contrastar la hipótesis específica 2, entre uso de cajeros corresponsales y la Inserción en finanzas en su magnitud utilización de canales del Banco de la Nación en la Provincia de Huanta, Ayacucho, 2017; se muestra un factor Rho de Spearman positivo y bajo de 0,335, se contempla que la significancia obtenida del SPSS es 0.000, inferior a 0.05, por tal motivo, se decide denegar la conjetura nula ( $H_0$ ) a un grado de confiabilidad del 95%, y admitir la conjetura Alternativa ( $H_1$ ); en otras palabras: Impera asociación estrecha y representativa a partir del uso de cajeros corresponsales y la Inserción en finanzas en su magnitud utilización de canales del Banco de la Nación en la Provincia de Huanta, Ayacucho, 2017.

### **Hipótesis específica 3**

$H_0$ : No existe relación directa y significativa entre uso de cajeros corresponsales y la Inclusión financiera en su dimensión calidad del Banco de la Nación en la Provincia de Huanta - Ayacucho.

$H_1$ : Existe relación directa y significativa entre uso de cajeros corresponsales y la Inclusión financiera en su dimensión calidad del Banco de la Nación en la Provincia de Huanta - Ayacucho.

- a) Grado de significancia: Se presume un grado de significancia del 5%; en otras palabras del 0.05.
- b) Lugar de rechazo: Para toda cuantía de posibilidad superior a 0.05, se admite  $H_0$  y se deniega  $H_1$ .
- c) Estadístico de test: Rho de Spearman

Tabla 22

*Correlación entre del uso de cajeros corresponsales y calidad del servicio del Banco de la Nación, provincia de Huanta - Ayacucho 2017*

			Cajeros_corre sponsales	Calidad_servic io
Rho de Spearman	Cajeros_corresponsales	Coefficiente de correlación	1,000	,455**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	144	144
	Calidad_servicio	Coefficiente de correlación	,455**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	144	144

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

#### d) Regla de decisión

Sig > 0.05: Se acepta  $H_0$

Sig < 0.05: Se rechaza  $H_0$

Al corroborar la conjetura específica 3, a partir del uso de cajeros corresponsales y la Inserción en finanzas en su magnitud calidad del Banco de la Nación en la Provincia de Huanta, Ayacucho, 2017; se muestra un factor Rho de Spearman positivo y moderado de 0.455, se contempla que la Significancia obtenida del SPSS es 0.000, inferior a 0.05, por tal motivo, se decide denegar la conjetura nula ( $H_0$ ) a un grado de confiabilidad del 95%, y admitir la conjetura Alternativa ( $H_1$ ); en otras palabras: Impera asociación estrecha y representativa a partir del uso de cajeros corresponsales y la Inclusión financiera en su dimensión calidad del Banco de la Nación en la Provincia de Huanta - Ayacucho - 2017.

#### Hipótesis específica 4

H<sub>0</sub>: No existe relación directa y significativa entre uso de cajeros corresponsales y la Inclusión financiera en su dimensión bienestar del Banco de la Nación en la Provincia de Huanta - Ayacucho.

H<sub>1</sub>: Existe relación directa y significativa entre uso de cajeros corresponsales y la Inclusión financiera en su dimensión bienestar del Banco de la Nación en la Provincia de Huanta - Ayacucho.

- a) Grado de significancia: Se presume un grado de significancia del 5%; en otras palabras del 0.05.
- b) Lugar de rechazo: Para toda cuantía de posibilidad superior a 0.05, se admite H<sub>0</sub> y se deniega H<sub>1</sub>.
- c) Estadístico de test: Rho de Spearman

Tabla 23

*Correlación entre uso de cajeros corresponsales y bienestar del Banco de la Nación, provincia de Huanta - Ayacucho 2017*

		Cajeros_corres	
		ponsales	Bienestar
Rho de Spearman	Cajeros_corresponsales	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,440**
		N	.000
	Bienestar	Coeficiente de correlación	144
		Sig. (bilateral)	,440**
		N	,000
			144

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

- d) Regla de decisión

Sig > 0.05: Se acepta  $H_0$

Sig < 0.05: Se rechaza  $H_0$

Al corroborar la conjetura específica 4 a partir del uso de cajeros corresponsales y la Inclusión financiera en su dimensión bienestar del Banco de la Nación en la Provincia de Huanta, Ayacucho, 2017; se muestra un factor Rho de Spearman positivo y moderado de 0.440, se contempla que la significancia obtenida del SPSS es 0.000, inferior a 0.05, por tal motivo, se decide denegar la conjetura nula ( $H_0$ ) a un grado de confiabilidad del 95%, y admitir la conjetura Alternativa ( $H_1$ ); en otras palabras: Impera asociación estrecha y representativa a partir del uso de cajeros corresponsales y la Inclusión financiera en su dimensión bienestar del Banco de la Nación en la Provincia de Huanta - Ayacucho - 2017.



#### **IV. Discusión**

Se establece un factor Rho de Spearman positivo y moderada (0,500), con significancia inferior a 0.05, se admite la conjetura Alternativa; en otras palabras: Impera asociación rigurosa y representativa a partir del uso de cajeros corresponsales y la Inclusión financiera del Banco de la Nación en la Provincia de Huanta, Ayacucho, 2017.

Al respecto; Raccanello y Herrera (2014) indicaron que la inclusión en finanzas admite lograr una mejor tranquilidad para los clientes debido a que poseen nociones de los bienes y las transacciones en la banca, además, hacen hincapié en que la inclusión en finanzas conlleva a grandes ventajas para las personas cuando va de la mano del progreso de la formación en finanzas; de otra modo, se impulsa a la utilización de los bienes y servicios en la banca que han sido poco efectivos. Asimismo, Rico (2011) las jurisprudencias de los clientes en esta medida se evalúan a partir de los elementos de seguridad, a nivel técnico y legal, los cuales prevalecen en una operación de desembolso. Una operación de desembolso sólida debería avalar la reserva y confiabilidad de la transacción, la alusión al riesgo y el establecimiento de obligaciones por manejos engañosos o no facultados; por otro lado Guízar *et al.* (2015) la inclusión en finanzas por sí misma no es idóneo para calmar la miseria, pero las operaciones de banca efectivas, ya sea de débito o crédito ayudan a adoptar métodos de rendimiento tecnológicos, que conciban elevadas entradas económicas deseadas. Al no existir, necesidad de operaciones de desembolsos (o la utilización de tarjeta de crédito con el fin de consolidar consumismo) imposibilita que la inclusión en finanzas impacte en las entradas económicas de las familias. La inserción en las finanzas es importante, pero no lo conveniente, para mitigar las carencias.

Se muestra un factor Rho de Spearman positivo y bajo de 0.245, significancia inferior a 0.05, y se admite la conjetura Alternativa (H1); en otras palabras: Impera asociación rigurosa y representativa a partir del uso de cajeros corresponsales y la Inclusión en finanzas en su magnitud accesibilidad a los canales del Banco de la Nación en la Provincia de Huanta, Ayacucho, 2017. Al respecto; Álvarez *et al.* (2011) reinciden en la perseverancia de la desigualdad, la perennidad de la carencia y el avance parsimonioso de las extensos lugares

agrestes y urbanos que poseen un mejor avance en la inclusión en finanzas, muestra una evaluación del esquema de conducta de una entidad, como práctica de la influencia de las finanzas, en donde el tema principal se fundamenta en la inserción en finanzas y se soporta en una base con un gran desarrollo en las innovaciones tecnológicas y de comunicación denominadas TICs. Rico (2013) los progresos en la computación, las comunicaciones a distancia y web han beneficiado el apareamiento de diversos comportamientos engañosos asociadas al uso de formas electrónicas de desembolso, con la utilización de las formas de desembolso electrónico y los distintos resultados brindados por las normas penales como medio de prevención y sanción de estas clases de comportamientos.

Se muestra un factor Rho de Spearman positivo y bajo de 0.335), con una significancia inferior a 0.05, debido a ello se toma la decisión de admitir la conjetura alternativa (H1); es decir: impera asociación fuerte y significativa a partir del uso de cajeros corresponsales y la Inclusión financiera en su dimensión uso del canal del Banco de la Nación en la Provincia de Huanta - Ayacucho - 2017. Al respecto; López y Condori (2009) el servicio Agente BCP admite la conexión entre entidades (como las pymes) y la utilización de las cuentas de BCP para transacciones de banca debido a que en otras modalidades, los costos serían elevados, creándose ciertas conmociones en los interesados, que vienen a ser las entidades y/o individuos en lo que se refiere a agentes. Entre las repercusiones en la economía y no economía causadas tomando en cuenta esta táctica se tiene: ahondamiento en la estructura de banca al acceder a que se efectúen transacciones pequeñas que se familiarizan mayormente con las comunidades; y a partir de este enfoque financiero que el BCP se posicione como una entidad que realiza que su estructura de banca sea más inclusivo.

Se muestra un factor Rho de Spearman positivo y razonable de 0.455, con una significancia inferior a 0.05, debido a ello se opta por denegar la conjetura nula (H<sub>0</sub>) con un grado de confiabilidad del 95%, y admitir la conjetura Alternativa (H1); en otras palabras: Impera asociación estrecha y representativa a partir de la

utilización de cajeros corresponsales y la Inclusión financiera en su dimensión calidad del Banco de la Nación en la Provincia de Huanta, Ayacucho, 2017. Al respecto; Oxman (2013) declaró que se manifiesta en la vida de los individuos de distintas maneras, que son parte de la expresión de una vasta diversidad de novedosas anomalías delictuosas y remozadas singularidades de participación de las violaciones habituales, en especial, mediante las vías o redes de computación de transferencia y permuta de data por la web, que poseen una pluralidad operante que obstaculiza su seguimiento y, debido a ello, se aumenta las escalas de seguridad. Sarmiento, y Cristancho (2014) las modificaciones a inicios de los noventa impulsó a la instauración de la multibanca y la unión de las bolsas, siendo estos las modificaciones más preponderantes. Sin embargo, la accesibilidad al crédito es restringido, la efectividad de la banca y su competitividad podría incrementarse, las recientes acciones sobre tributos y de regulación no son favorables, y aún es preponderante adecuar la legislación para establecer situaciones favorables para los financistas.

Se muestra un factor Rho de Spearman positivo y moderado de 0.440, con significancia inferior a 0.05, y admitir la conjetura Alternativa (H1); en otras palabras: Impera asociación estrecha y representativa a partir del uso de cajeros corresponsales y la Inclusión financiera en su dimensión bienestar del Banco de la Nación en la Provincia de Huanta, Ayacucho, 2017. Al respecto; González y Plata (2015) la medida estimula el establecimiento de cajeros, lo que reduce los ingresos de la banca. La proscripción por recaudo de porcentajes en cajeros propios ocasiona que la banca aumente su precio por abrir una cuenta. Con una oferta de normatividad alternativa se muestra que el impedimento por cobrar comisiones a cuentas corrientes fue la particularidad decisiva que cambió el balance. Lazzarato (2012) Por último, el requisito de focalizar la vista en el aspecto de las posibilidades de delito, que se entendería como un patrón de contexto necesario para entender y reducir esta clase de estafa, haciendo hincapié en el impulso de decisiones propicias, en el espacio de instituciones sistémicas y claves, para un debido resguardo de la data privada perceptiva. Vera y Hernández (2013) indicaron que el aumento de sistemas de servicios y alcance

para los que depositan revelan las reformas alcanzadas en el índice de progreso personal (IDH). Asimismo, el IDH es influenciado de manera positiva por el progreso que ha adquirido el precio auténtico de los derivados del petróleo y el desembolso público por ciudadano.

## **V. Conclusiones**

- Primera:** Luego de contrastar la hipótesis principal se asevera que: Existe una relación directa y significativa a partir del uso de cajeros corresponsales y la inclusión financiera del Banco de la Nación en la Provincia de Huanta - Ayacucho - 2017. Rho: 0.500,  $p < 0.05$ .
- Segunda:** Asimismo con respecto a la hipótesis específica 1 se afirma: Existe una relación directa y significativa entre el uso de cajeros corresponsales y la inclusión financiera en su magnitud accesibilidad a los canales del Banco de la Nación en la Provincia de Huanta - Ayacucho - 2017. Rho: 0.245,  $p < 0.05$ .
- Tercera:** En la hipótesis específica 2: Existe una relación directa y significativa entre el uso de cajeros corresponsales y la inclusión financiera en su magnitud utilización de los canales del Banco de la Nación en la Provincia de Huanta - Ayacucho - 2017. Rho: 0.335,  $p < 0.05$ .
- Cuarta:** En la hipótesis específica 3: Existe una relación directa y significativa entre el uso de cajeros corresponsales y la inclusión financiera en su dimensión calidad del Banco de la Nación en la Provincia de Huanta - Ayacucho - 2017. Rho: 0.345,  $p < 0.05$ .
- Quinta:** En la hipótesis específica 4: Existe una relación directa y significativa a partir del uso de cajeros corresponsales y la Inclusión financiera en su dimensión bienestar del Banco de la Nación en la Provincia de Huanta - Ayacucho - 2017. Rho: 0.440,  $p < 0.05$ .

## **VI. Recomendaciones**



- Primera:** A la Gerencia General del Banco de La Nación, revisar la política de cobertura de canales a nivel nacional, especialmente en los distritos en los que el Banco de la Nación no tiene presencia; con la finalidad de incluir financieramente a más peruanos. De ser necesario deberá buscar alianzas estratégicas con otras entidades públicas y privadas para atender las necesidades financieras de todos los ciudadanos.
- Segunda:** A la Gerencia Central y Gerencia de Inclusión Financiera del Banco de La Nación, deberán plantear soluciones a las limitaciones económicas, geográficas, de cobertura y telecomunicaciones que actualmente presentan los cajeros corresponsales “MultiRed Agente”, pues sólo subsanándolas se podrá ampliar el acceso, y generar economías de escala para el desarrollo de la región de Huanta.
- Tercera:** A la Gerencia de Logística y Subgerencia de Imagen Corporativa del Banco de La Nación, realizar la renovación periódica de la señalética y publicidad, para una mejor y rápida identificación de los clientes y usuarios.
- Cuarta:** A la Gerencia de Operaciones y Subgerencia de Agentes Corresponsales y ATMs del Banco de la Nación, incrementar y poner a disposición de los usuarios un mayor número de transacciones que se puedan realizar en el POS y permita descongestionar las agencias bancarias.
- Quinta:** A la Subgerencia de Agentes Corresponsales y ATMs del Banco de la Nación, impulsar y promover encuentros periódicos con los operadores de cajeros corresponsales y brindarles capacitaciones en temas como: ventas, marketing, protocolos de atención, comunicación asertiva en busca de la calidad para el bienestar de los usuarios y clientes de la provincia de Huanta y a nivel nacional.

## **VII. Referencias**

- Agencia Andina (2010). *Inclusión financiera*. Recuperado de <http://www.andina.com.pe/espanol/Noticia.aspx?id=jQO9EIsv4e8=>
- Álvarez, L., Páramo, T. y Carpio, J. (2011). *De la inclusión financiera a la intervención social: Una experiencia en el sureste de México*. Nova Scientia, 4(7), 125-152. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=203320117006>
- Alliacne for Financial Inclusion.(2015). *La medición de la inclusión financiera para entes reguladores: Diseño e implementación de encuestas*. México: Alianza para la Inclusión Financiera.
- Alday, S. y Rubio, N. (2010). *Programa de mejora continua basado en los principios de calidad total para lograr una adecuada atención en los cajeros corresponsales del Banco de Crédito del Perú de Chiclayo, 2010*. Tesis para optar por el título profesional de Licenciado en Administración. Universidad Señor de Sipán. Pimentel, Chiclayo.
- Araya, L. (2011). *Mercados financieros en el mundo*. Instituto Tecnológico de Costa Rica: Mac Graw Hill.
- Arellano, R., Barahona, N., Corazzo, R. y Gallo, N. (2010) *Cómo Desarrollar el Comercio Electrónico en el Perú*. Lima-Perú: Pearson -Centrum Católica.
- Arrascue, D.L. y Villegas, W.H. (2014). *Propuesta de modelo de banca comunal para la inclusión financiera y el desarrollo de comunidades rurales*. Tesis de grado - Universidad Santo Toribio de Mogrovejo – Chiclayo
- Arrue. M. (2013). *Impacto de la inclusión financiera como política pública en el perfil de micro emprendedor en el periodo 2009-2011*. (Tesis de maestría) Universidad Católica de Chile. Santiago de Chile.
- Asli Demirgouc-kunt. (2012). *Medición de la Inclusión Financiera*, 120.
- BBVA (2011) *Corresponsales bancarios*. Recuperado de <http://www.buenastareas.com/ensayos/Corresponsales-Bancarios/1353203.html>
- BCP (2011). *Corresponsales bancarios*. Recuperado de <http://www.cnbv.gob.mx/Inclusi%c3%b3n/Documents/Modelos%20de%20Negocio%20para%20la%20IF/1%20Corresponsales%20Bancarios.pdf>
- Bebzuck, R. (2008). *Financial Inclusion in Latin America and the Caribbean*. Buenos Aires: CEDLAS.

- Beck, T., y A. de la Torre (2007). "*The Basic Analytics of Access to Financial Services*". *Financial Markets, Institutions & Instruments*, vol. 16, núm. 2, pp. 79-117.
- Castillo, A. y Hernández, Y. (2015). *Influencia de los corresponsales bancarios en el proceso de bancarización en Colombia*. Proyecto para optar al título profesional en Banca y finanzas internacionales. Universidad Autónoma del Occidente. Santiago de Cali, Colombia.
- Centurión, A., y Mendoza, G. (2015). *Repercusión de la tarea de corresponsalía de banca en las pequeñas empresas que funcionan como agente BCP en Lambayeque*. Tesis para optar para el título de Licenciado en Administración de Empresas. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Lambayeque.
- CEPLAN (2014). *Nuevas tendencias en inclusión financiera*. Centro nacional de Planeamiento estratégico del Perú. Setiembre, 2014. Recuperado de: [www.cepla.gob.pe](http://www.cepla.gob.pe)
- Chan, A. (2011). *Undertandind Bancarization: Findings from a Survey of Migrant Remitters in the Washigton DC*. Washigton: IAFF 6358.
- Choy, M. (2012). *Avances de la inclusión financiera en el Perú*. Recuperado de <https://www.bing.com/search?q=avances+de+inclusi%C3%B3n+financiera+en+el+peru&form=EDGHPC&qs=PF&cvid>
- CNBV (2011). *Modelos de Negocio para la inclusión financiera*. Comisión nacional Bancaria y de Valores. México.
- Cortázar (2007). *Entre el diseño y la evaluación. El papel crucial de la implementación de los programas sociales*. Banco Interamericano de Desarrollo. Washington, DC.
- Cribillero y Cuba (2011). *Contribución del Banco de la Nación en distritos no atendidos por la empresa bancaria, para el desarrollo inicial de sus mercados financieros entre los años 2001 y 2008*. Tesis para optar por el título profesional de Ingeniero Economista. Universidad Nacional de Ingeniería.
- Cull, R., Ehrbeck, T. y Holle, N. (2014). *La inclusión financiera y el desarrollo: Pruebas recientes de su impacto*. En CGAP N° 92 – abril 2014.

- Recuperado de: <http://www.cgap.org/sites/default/files/FocusNote-Financial-Inclusion-and-Deelopment-April-2014-Spanish.pdf>
- Davivienda. (2012). *Los Corresponsales no Bancarios*. Bogotá: edit Davivienda.
- Del Solar, K. (2015). La Gestión Estratégica del Estado y el impacto en la inclusión financiera de los pobladores de la cuenca del Río Napo – Loreto – 2015. Tesis para obtener el grado de Magister en Gestión Pública. Universidad César Vallejo. Perú.
- Díaz, C. y Ramírez, D. (2001). El proceso de desintermediación en Chile: una revisión. *Fórum Empresarial*, 6(2), 3–21.
- ENIF (2015). Estrategia Nacional de Inclusión Financiera en Perú. Comisión Multisectorial de inclusión financiera. Julio, 2015. Recuperado de: <http://mef.gob.pe/contenidos/archivos-descarga/ENIF.pdf>
- Escobar, M.A. (2013). *Inclusión financiera a través de microseguros: Camino para el desarrollo y fortalecimiento de microemprendimientos en los sectores vulnerables*. Tesis de grado – Universidad de Chile
- Galán, J. y Venegas, F. (2016). Impacto de los medios electrónicos de pago sobre la demanda de dinero. *Investigación Económica*, 54(6), 93-124. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=60144179003>
- Gamba, S.; Pacheco, D. y Yaruro, A. (2016). *Informe especial de estabilidad Financiera: Inclusión Financiera*. Banco de la República. Bogotá D.C, Colombia. Setiembre 2016.
- Global Financial Development Report (2014). Financial Inclusion. Informe sobre el desarrollo financiero mundial 2014: Inclusión financiera.
- GPFI e IFC (2011). *Financial Inclusion Data – Assessing the Landscape and Country-level Target Approaches*. Discussion Paper preparado por el IFC por encargo de Global Partnership for Financial Inclusion.
- Grifoni, García, López, & Mejía. (2013). *Rationale, Overview and Way Forward oecd Working Papers on Finance, Insurance an Private Pensions*. Financial Education in Latin America and the Caribbean, 33.
- Gómez, P. (2014). *Latinoamérica y el proceso de bancarización: Gestación del proceso y las microfinanzas en Uruguay*. Trabajo para obtener el título de Contador Público. Universidad de la República. Montevideo, Uruguay.

- González, P. y Plata, L. (2015). Análisis teórico de las modificaciones a la regulación de comisiones interbancarias en cajeros automáticos en México. *Estudios Económicos*, 30(8), 141-178. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=59744841005>
- Gonzalez-Vega, C. (2003). Deepening Rural Financial Markets: Macroeconomic, policy, and Political Dimensions. International Conference on Paving the Way.
- Graham, O. (2013). *Inclusión Financiera*. Lima Perú: ESAN. Recuperado de: <http://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2013/10/11/inclusion--financiera/>
- Guízar, I., González, C. y Miranda, M. (2015). Un análisis numérico de inclusión financiera y pobreza. *Econo Quantum*, 12(9) 7-24. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=125042597001>
- Hernández, C. (2010). *Administración Financiera del Capital de Trabajo para Pequeñas Empresas del Sector Comercial Minorista en Xalapa*. (Tesis de Maestría) Universidad Veracruzana, México.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014) *Metodología de la investigación*. (6ta. Ed.). México: Mac Graw Hill: Interamericana.
- Honohan, P. (2004). *Financial Sector Policy and the Poor: Selected Findings and Issues*. World Bank Working. Paper, núm. 43, Washington, D. C.
- Huilca, S. y Jiménez C. (2015). *Los corresponsales no bancarios (Banco del Barrio y Mi vVecino) y su incidencia en la inclusión financiera en el sector de pequeños comercios de la ciudad de Riobamba*. Proyecto para optar por el Título de Economista. Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador.
- Jesús, A. F. (2008). *El sistema financiero de Angola. Comparación con otros sistemas financieros* [tesis doctoral]. Universidad de Barcelona.
- Kappel, V. (2010). *The Effects of Financial Development on Income Inequality and Poverty*. Zurich: Center of Economic Research at ETH Zurich. Swiss Federal Institute of Technology Zurich.
- Katz, R. (2009). *El papel de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el desarrollo económico y social*». Conferencia en el Foro de Biarritz. Quito, Octubre.

- Kelinger, F. (2009). *Metodología de la investigación*. Recuperado de <http://metodologiaanahuac.blogspot.com/2009/02/tres-caracteristicas-segun-fred-n.html>
- Lazzarato, M. (2012). El funcionamiento de los signos y de las semióticas en el capitalismo contemporáneo. *Palabra Clave*, 15(3), 713-725. Recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0122-82852012000300017&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-82852012000300017&lng=en&tlng=es).
- Levine, R. (1997). *Financial Development and Economic Growth: Views and Agenda*. *Journal of Economic Literature*, vol. 35(2); 1997.
- López, J. y Condori, P. (2009). Conformación de alianzas estratégicas bancos – empresa Y su impacto para un sistema financiero inclusivo, *Gestión en el Tercer Milenio, Rev. de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas*, 12(33), 36-41. UNMSM.
- López, R (2012). *Impacto del acceso a servicios financieros formales y la Telefonía móvil en la creación de empresas en el Perú en El periodo 2001 – 2010*. (Tesis de maestría) PUCP. Lima-Perú.
- Martínez, C. (2005). Una revisión empírica sobre los determinantes del margen de trabajo 04-04, *Serie de Economía de la Empresa*, 12(3), 46-57. recuperado de <http://orff.uc3m.es/bitstream/handle/10016/28/db040403.pdf;jsessionid=87>
- Mejía, M. E. (2005). *Metodología de la investigación*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Menéndez, M. (2010). *Compartiendo finanzas y más*. 19 de marzo del 2010. Recuperado de: <http://www.marielamenendezprado.com/2010/03/corresponsales-no-bancarios-en-ecuador.html>
- MIDIS (2015). *Estrategia Nacional de Inclusión Financiera Perú*. Recuperado de: [http://www.midis.gob.pe/dmdocuments/mid\\_estrategia\\_enif\\_2015.pdf](http://www.midis.gob.pe/dmdocuments/mid_estrategia_enif_2015.pdf)
- Morales, L. y Yañez, A. (2008). *La Bancarización en Chile, concepto y medición (Serie Técnica Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de Chile)*. Santiago de Chile.
- Ñaupas, H., Mejía, E. y Villagómez, A. (2011). *Metodología de la investigación científica y asesoramiento de tesis*. Lima – Perú: Ed. Pirámide

- Ontiveros, E., Martín, A., Fernández S., Rodríguez, I. y López, V. (2009). *Telefonía móvil y desarrollo financiero en América Latina*. Barcelona: Editorial Ariel.
- Osorio, L. (2015). *Inclusión financiera rural en Colombia*. Trabajo de grado de Maestría en Administración Financiera. Universidad EAFIT. Medellín, Colombia.
- Oxman, N. (2013). Estafas informáticas a través de Internet: acerca de la imputación penal del "phishing" y el "pharming". *Revista de derecho (Valparaíso)*, 9(41), 211-262. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-68512013000200007>
- Patiño Castro, O. A. (2010). *El modelo MIFE como instrumento para la formalización del empresariado. Una aplicación para las microempresas informales de Bogotá D.C.* Tesis de grado doctoral, Universidad Nebrija, Madrid.
- Peña, R. (2008). *Análisis de las estrategias de mercadeo de la Empresa Bancolombia en la Ciudad de Cartagena*. Tesis para optar por el título profesional en Finanzas y Negocios Internacionales. Universidad Tecnológica de Bolívar. Colombia.
- Raccanello, K. y Herrera, E. (2014). Educación e inclusión financiera. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 16(11), 119-141. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27031268005>
- Rico, G. (2011). La protección de los consumidores en las transacciones electrónicas de pago. *Telématique*, 6(11), 33-49. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78460303>
- Rico, J. (2013). Los desafíos del derecho penal frente a los delitos informáticos y otras conductas fraudulentas en los medios de pago electrónicos. IUS. *Revista del Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla A.C.*, 7(4), 207-222. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=293227561011>
- Rodríguez, J. (2004). *La calidad en el servicio de atención al cliente en una empresa química industrial*. Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración de empresas. Universidad Veracruzana – México.



- Rui, H., & Melecky, M. (2013). *“Financial Inclusion for Financial Stability: Access to Bank Deposits and the Growth of Deposits in the Global Financial Crisis”*. Washigton: World Bank.
- Ruiz, J. M. (2007). Bancarización en Latinoamérica, un desafío para los bancos españoles. *Revista de Estabilidad Financiera*, 13(9), 1-20.
- Samartín, M. (2004). Algunos temas relevantes en la teoría bancaria. Colombia. *Ensayos Sobre Política Económica*, 11(48), 118–183.
- Sarmiento, J. Y Cristancho, L. (2014). Evolución del sistema financiero colombiano durante el período 1980-2011. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 17(1), 25-56. Recuperado de [www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-6805200900](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-6805200900)
- Serrano, J. (1989). *Mercados monetarios y de capitales* (1.a ed.). Bogotá: Empresa
- Sotelo, C. (2013). *Estadística básica y aplicación del SPSS*. Lima, Perú: Juan Gutemberg Editores e Impresores.
- Sotelo, C. (2015). *Metodología de investigación para educación superior*. Lima, Perú: Juan Gutemberg Editores e Impresores.
- Superintendencia de Banca Seguros Y AFP (2013). *Resolución S.B.S. N° 6285-2013*. Recuperado de <http://www.sbs.gob.pe/principal/noticias/noticia/superintendencia-de-banca-seguros-y-afp-priorizara-inclusion-financie>
- Trigo Alegre, M. F., López Campos, D. E., Gutiérrez López Portillo, S., Basurto Lizaola, G., Marmolejo Trujillo, C. A., Castro Montiel, ... Negrín Muñoz, J. L. (2013). *Quinto reporte de inclusión financiera*. Recuperado de [http://www.cnbv.gob .mx/Inclusi%C3%B3n/Paginas/Reportes.aspx](http://www.cnbv.gob.mx/Inclusi%C3%B3n/Paginas/Reportes.aspx)
- Trigo Alegre, M. F., López Campo, D. E., Gutiérrez López Portillo, S., Basurto Lizaola, G., Marmolejo Trujillo, C. A., Castro Montiel, R., ... Negrín Muñoz J. L. (2014). *Sexto Reporte de Inclusión Financiera*. Recuperado de <http://www.cnbv.gob.mx/Inclusión/Documents/Reportes%20de%20IF/Reporte%20de%20Inclusion%20Financiera%206.pdf>
- Trivelli, C. (2009). *Inclusión financiera es fundamental en camino de ingreso a la OCDE*. Recuperado de <http://www.andina.com.pe/AGENCIA/noticia-trivelli-inclusion-financiera-es-fundamental-camino-ingreso-a-ocde-590326.aspx>

- Tuesta, D. (2014). *La inclusión financiera en el Perú*. BBVA. Recuperado de <http://www.americaeconomia.com/analisis-opinion/la-inclusion-financiera-en-el-peru>
- Vera, I. y Hernández, D. (2013). ¿Puede el desarrollo financiero promover el desarrollo humano? *Finanzas y Política Económica*, 5(1), 23-42. Recuperado de Venezuela <http://www.scielo.org.co/pdf/fype/v5n1/v5n1a02.pdf>

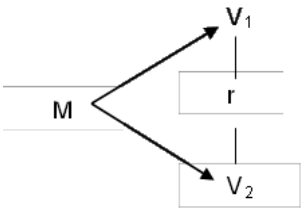
## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

Uso de cajeros corresponsales y la inclusión financiera del Banco de la Nación en la Provincia de Huanta – Ayacucho – 2017

AUTOR: Doig Valdiviezo, Cecilia Milagros

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES																	
<p><b>Problema Principal:</b> ¿Cuál es la relación entre uso de cajeros corresponsales y la inclusión financiera del Banco de la Nación en la Provincia de Huanta - Ayacucho - 2017?</p> <p><b>Problemas específicos</b> P1. ¿Cuál es la relación entre uso de cajeros corresponsales y la Inclusión financiera en su dimensión acceso al canal del Banco de la Nación en la Provincia de Huanta - Ayacucho - 2017? P2. ¿Cuál es la relación entre uso de cajeros corresponsales y la Inclusión financiera en su dimensión uso del canal del Banco de la Nación en la Provincia de Huanta - Ayacucho - 2017? P3. ¿Cuál es la relación entre uso de cajeros corresponsales y la Inclusión financiera en su dimensión calidad del Banco de la Nación en la Provincia de Huanta - Ayacucho - 2017? P4. ¿Cuál es la relación entre uso de cajeros corresponsales y la Inclusión financiera en su dimensión bienestar del Banco de la Nación en la Provincia de Provincia de Huanta - Ayacucho - 2017?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar la relación entre uso de cajeros corresponsales y la inclusión financiera del Banco de la Nación en la Provincia de Huanta - Ayacucho – 2017.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> O1. Determinar la relación entre uso de cajeros corresponsales y la inclusión financiera en su dimensión acceso al canal del Banco de la Nación en la Provincia de Huanta - Ayacucho – 2017. O2. Determinar la relación entre uso de cajeros corresponsales y la inclusión financiera en su dimensión uso del canal del Banco de la Nación en la Provincia de Huanta - Ayacucho - 2017. O3. Determinar la relación entre uso de cajeros corresponsales y la inclusión financiera en su dimensión calidad del Banco de la Nación en la Provincia de Huanta - Ayacucho - 2017. O4. Determinar la relación entre uso de cajeros corresponsales y la inclusión financiera en su dimensión bienestar del Banco de la Nación en la Provincia de Huanta - Ayacucho - 2017.</p>	<p><b>Hipótesis General:</b> Existe relación directa y significativa entre uso de cajeros corresponsales y la inclusión financiera del Banco de la Nación en la Provincia de Provincia de Huanta - Ayacucho - 2017.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> H1. Existe relación directa y significativa entre uso de cajeros corresponsales y la inclusión financiera en su dimensión acceso al canal del Banco de la Nación en la Provincia de Huanta - Ayacucho. H2. Existe relación directa y significativa entre uso de cajeros corresponsales y la inclusión financiera en su dimensión uso del canal del Banco de la Nación en la Provincia de Huanta - Ayacucho. H3. Existe relación directa y significativa entre uso de cajeros corresponsales y la inclusión financiera en su dimensión calidad del Banco de la Nación en la Provincia de Huanta - Ayacucho. H4. Existe relación directa y significativa entre uso de cajeros corresponsales y la inclusión financiera en su dimensión bienestar del Banco de la Nación en la Provincia de Huanta – Ayacucho.</p>	<p><b>Variable: Cajeros corresponsales</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensión</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Nivel</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Organización de implementación</td> <td>Presencia del Estado Marco normativo y regulatorio Cobertura Conectividad Infraestructura Seguridad económica</td> <td>1-8</td> <td rowspan="2">Ordinal</td> </tr> <tr> <td>Política de implementación</td> <td>Protección financiera Educación financiera Fiabilidad Capacidad de respuesta</td> <td>9-16</td> </tr> </tbody> </table>				Dimensión	Indicadores	Ítems	Nivel	Organización de implementación	Presencia del Estado Marco normativo y regulatorio Cobertura Conectividad Infraestructura Seguridad económica	1-8	Ordinal	Política de implementación	Protección financiera Educación financiera Fiabilidad Capacidad de respuesta	9-16			
			Dimensión	Indicadores	Ítems	Nivel														
			Organización de implementación	Presencia del Estado Marco normativo y regulatorio Cobertura Conectividad Infraestructura Seguridad económica	1-8	Ordinal														
			Política de implementación	Protección financiera Educación financiera Fiabilidad Capacidad de respuesta	9-16															
<p><b>Variable: Inclusión financiera</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensión</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Nivel</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Acceso al canal</td> <td>Puntos de acceso Locales de funcionamiento</td> <td>1-4</td> <td rowspan="4">Ordinal</td> </tr> <tr> <td>Uso del canal</td> <td>Frecuencia del uso Utilidad del canal</td> <td>5-8</td> </tr> <tr> <td>Calidad de servicio</td> <td>Infraestructura Equipamiento Atención</td> <td>9-12</td> </tr> <tr> <td>Bienestar</td> <td>Satisfacción del cliente Impacto en la capacidad adquisitiva</td> <td>13-16</td> </tr> </tbody> </table>				Dimensión	Indicadores	Ítems	Nivel	Acceso al canal	Puntos de acceso Locales de funcionamiento	1-4	Ordinal	Uso del canal	Frecuencia del uso Utilidad del canal	5-8	Calidad de servicio	Infraestructura Equipamiento Atención	9-12	Bienestar	Satisfacción del cliente Impacto en la capacidad adquisitiva	13-16
Dimensión	Indicadores	Ítems	Nivel																	
Acceso al canal	Puntos de acceso Locales de funcionamiento	1-4	Ordinal																	
Uso del canal	Frecuencia del uso Utilidad del canal	5-8																		
Calidad de servicio	Infraestructura Equipamiento Atención	9-12																		
Bienestar	Satisfacción del cliente Impacto en la capacidad adquisitiva	13-16																		

MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA															
<p><b>Tipo:</b> De acuerdo con Bernal (2000, p. 19), es una investigación básica en la medida que el objetivo del estudio es analizar las variables Administración financiera y estrategia de supervisión de la Oficina de presupuesto Público en profesionales en su misma condición sin buscar modificarla, en este tipo de estudio se “busca establecer una realidad en concordancia con el marco teórico” en ese mismo sentido.</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo correlacional</p> <p><b>Diseño de estudio:</b> El diseño es no experimental, correlacional de corte transversal. Respecto a la utilidad de este tipo de investigación, señala que la utilidad principal es conocer cómo se puede comportar el concepto de inclusión financiera y cajeros corresponsales. Si dos variables están correlacionadas, y se conoce la magnitud de su asociación.</p>  <p>V<sub>1</sub>: Inclusión financiera V<sub>2</sub>: Cajeros corresponsales M: Muestra de participantes. R: relación</p>	<p><b>Población:</b> Para fines de la presente investigación la población estuvo conformado por los usuarios de los cajeros corresponsales en la ciudad de Huanta: 159 Pymes (pequeños y micro empresarios), de acuerdo al reporte de la data del Banco de La Nación 2016. Provincia de Huanta Ayacucho año 2017.</p> <table border="1" data-bbox="645 523 1093 817"> <tr> <td>Provincia</td> <td>Entidades públicas</td> <td>Sub total</td> </tr> <tr> <td>Huanta</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>Pequeña empresa</td> <td>45</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Micro empresa</td> <td>114</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td></td> <td>159</td> </tr> </table> <p><b>Muestra</b> Dado que se trata de un número manejable de encuestas, la muestra final se constituyó por los 144 encuestados de las Pymes. 15 de los encuestados vicieron los formatos del cuestionario. Por lo tanto la muestra, se considera a toda la población, es decir población censal. Muestreo. No aplica, porque la elección de la unidad de análisis: los 154 representantes dela Pymes antes descritas, a quienes era accesible la encuesta; población muestral.</p>	Provincia	Entidades públicas	Sub total	Huanta			1	Pequeña empresa	45	2	Micro empresa	114	Total		159	<p><b>Técnica:</b> Encuesta Instrumento 1: Inclusión financiera. Ficha técnica. Nombre: Escala de percepción Inclusión financiera. Autor: Del Solar, K. (2015) Adaptado: Doig, C. (2017) Significación: La Escala de percepción Inclusión financiera contiene cuatro dimensiones: Acceso al canal, Uso del canal, Calidad de servicio y Bienestar. Extensión: El cuestionario consta de 16 ítems. Administración: Individual o colectiva. Duración: El tiempo de duración para desarrollar la prueba aproximadamente 10 minutos. Aplicación: El ámbito para su aplicación los empleados públicos de la provincia de Huanta - Ayacucho, en el ejercicio presupuestal 2017. Puntuación: La escala de medición es tipo Likert.</p> <p>Instrumento 2: Cuestionario cajeros corresponsales. Ficha técnica Nombre: Escala de percepción de cajeros corresponsales. Autor: Del Solar, K. (2015) Adaptado: Doig, C. (2017) Significación: La Escala de percepción cajeros corresponsales contiene dos dimensiones: Organización de implementación y Política de implementación. Extensión: El cuestionario consta de 16 ítems. Administración: Individual o colectiva. Duración: El tiempo de duración para desarrollar la prueba aproximadamente 10 minutos.</p>	<p><b>Descriptiva:</b> Para la parte descriptiva, se presentaron las tablas y figuras, de donde se interpretaron las frecuencias y porcentajes obtenidos de la base de datos aplicados con el Programa SPSS V-23.</p> <p><b>Inferencial:</b> Para la contrastación de hipótesis, se utilizó el estadístico no paramétrico para correlaciones Rho de Spearman, considerando las variables cualitativas categóricas para demostrar la relación de las variables, a razón de que las variables son cualitativas ordinales. (Salvatierra, 2013)</p> $\text{Rho} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$
Provincia	Entidades públicas	Sub total																
Huanta																		
1	Pequeña empresa	45																
2	Micro empresa	114																
Total		159																

### Anexo 2: Cuestionario Cajeros corresponsales

Un cordial saludo: La presente encuesta es con fines académicos, por tanto le pedimos contestar de forma objetiva y sincera las preguntas planteadas, para obtener información relevante con respecto al Uso de cajeros corresponsales y la inclusión financiera en la Provincia de Huanta - Ayacucho. Los resultados ayudarán en el desarrollo de investigación de una Tesis de Maestría en Gestión Pública.

Su participación es muy importante para dicha finalidad, además es totalmente voluntaria y anónima, por lo que agradecemos su colaboración.

**Instrucciones: Marque una sola alternativa de cada observación que usted crea conveniente, evite borrones y/o enmendaduras.**

**Utilizar las siguientes alternativas: (5) Siempre; (4) Casi siempre; (3) A veces; (2) Casi nunca; (1) Nunca.**

Nº	DIMENSIONES / ítems	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN DE IMPLEMENTACIÓN</b>						
1	Usted percibe la presencia del estado a través de los cajeros corresponsales del Banco de la Nación.					
2	La implementación de cajeros corresponsales está acorde con el marco normativo y regulatorio.					
3	La infraestructura (alumbrado eléctrico, acceso a internet, vías de comunicación, etc.) es una fortaleza para implementar cajeros corresponsales en la Provincia de Huanta.					
4	Los cajeros corresponsales cuentan con cobertura en toda la Provincia de Huanta. Conectividad.					
5	La conectividad de los cajeros corresponsales en la Provincia de Huanta es permanente.					
6	Los cajeros corresponsales son parte de la presencia del estado en la Provincia de Huanta.					
7	Los cajeros corresponsales cuentan con alumbrado público permanente en la Provincia de Huanta.					
8	El cajero corresponsal tuvo sistema y realizó los servicios bancarios y transacciones que Ud. solicitó.					
<b>DIMENSIÓN: POLÍTICA DE IMPLEMENTACIÓN</b>						
9	El uso de cajeros corresponsales del BN me ofrece mayor protección financiera.					
10	El BN a través de sus cajeros corresponsales me ofrece mayor seguridad financiera.					
11	Usted cree que sus depósitos a través de los cajeros corresponsales llegan a su destino.					
12	La implementación de los cajeros corresponsales ha generado desarrollo económico a Huanta.					
13	La protección financiera de sus ingresos está garantizada por el estado peruano a través del BN.					
14	La implementación de los cajeros corresponsales mueve la economía de su provincia.					
15	Tiene Ud. confianza al hacer las transacciones en un cajero corresponsal del BN.					
16	La capacidad de respuesta del sistema de los cajeros corresponsales del BN es rápida.					

### Anexo 3: Cuestionario Inclusión financiera

Nº	DIMENSIONES / ítems	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: ACCESO AL CANAL</b>						
1	En su provincia, existen entidades suficientes y disponibles para acceder a servicios financieros.					
2	Las entidades locales le brindan o prestan los servicios financieros que necesita.					
3	Las comisiones que le cobran por los servicios financieros, son asequibles a su bolsillo.					
4	La proximidad del agente bancario es una ventaja para acceder a servicios financieros.					
<b>DIMENSIÓN: USO DEL CANAL</b>						
5	Utiliza con regularidad el Canal de Atención: cajeros corresponsales o agentes bancarios.					
6	El horario de atención de los cajeros corresponsales, brinda facilidades para cliente o usuario.					
7	Los Agentes MultiRed le brindan atención continua y permanente durante todo el año.					
8	Es fácil realizar operaciones bancarias a través del Canal de Atención: Agente MultiRed del BN.					
<b>DIMENSIÓN: CALIDAD DEL SERVICIO</b>						
9	Las instalaciones de los Agentes MultiRed ofrecen comodidad y seguridad al cliente o usuario.					
10	El agente bancario cuenta con equipamiento y tecnología para brindar una buena atención.					
11	Los servicios financieros que ofrecen los agentes bancarios se ajustan a sus necesidades.					
12	La atención que recibo por parte del personal del agente bancario me resulta cordial y amable.					
<b>DIMENSIÓN: BIENESTAR</b>						
13	Se siente satisfecho con los productos y servicios que le ofrece el BN a través del Agente MultiRed.					
14	Siente seguridad al realizar transacciones o sacar dinero del cajero corresponsal o agente bancario.					
15	Su productividad personal / empresarial se ha incrementado con los servicios del agente bancario.					
16	Los servicios que brinda el BN hará posible asegurar mejores condiciones económicas para mi familia					

## Anexo 4: Base de datos

1	5 3 3	4 3 2	5 3 2	5 4 2	5 4 4	4 4 4	3 3 3	3 3 3	4 3 3	3 2 3	2 19 3	3 15 12	4 15 4	4 61 22	3 22 26	3 48 3	2 3 2	2 2 2	3 2 2	3 2 2	
2	3 4 2	4 4 2	3 4 1	4 1 1	4 3 3	4 3 2	3 1 2	4 1 3	3 1 3	2 3 3	3 14 3	3 15 11	3 8 11	1 48 2	3 23 17	3 40 2	2 2 2	2 2 2	2 2 2	4 1 4	
3	5 4 3	5 4 3	5 4 2	4 3 2	4 3 3	4 3 2	5 3 3	5 3 3	5 3 3	3 3 3	4 19 3	2 18 14	3 13 4	4 64 30	3 25 55	3 55 3	4 3 3	4 3 3	4 2 2	4 2 2	
4	4 4 1	4 4 2	4 4 2	3 3 2	3 3 2	3 2 2	2 2 3	2 3 3	1 3 3	3 3 3	3 15 10	3 10 10	2 8 2	2 43 28	2 23 51	3 51 2	3 2 2	3 2 2	4 2 2	4 1 4	
5	1 4 1	1 3 2	3 3 2	3 3 2	1 3 3	2 3 3	3 3 3	4 4 4	4 4 4	3 3 3	3 8 10	1 10 11	1 6 11	1 35 23	3 23 26	2 49 3	3 1 2	2 2 2	3 2 2	4 1 4	
6	3 4 2	4 4 3	4 3 1	3 2 2	3 4 1	3 1 3	2 3 2	2 2 4	2 2 4	3 1 4	3 14 10	3 10 11	3 13 48	3 48 31	4 20 51	3 51 2	3 2 2	3 2 2	5 2 2	5 2 2	4 2 2
7	4 4 2	2 4 2	4 4 2	3 3 2	3 3 4	3 4 3	4 3 2	4 2 3	3 3 3	3 3 3	3 13 14	3 14 12	4 11 50	2 11 24	2 25 49	3 49 2	3 2 2	3 2 2	2 2 2	4 2 2	
8	3 4 2	4 4 2	4 3 2	3 2 2	3 4 4	3 4 2	4 4 2	3 4 2	3 2 4	4 4 4	4 14 13	3 13 14	2 14 11	3 52 29	2 25 54	3 54 2	3 2 2	3 2 2	3 2 2	4 2 2	
9	4 4 1	4 4 2	4 4 2	3 3 2	4 3 3	2 5 4	4 4 2	2 2 1	5 1 4	2 4 15	2 15 12	2 12 11	2 6 44	1 44 24	2 26 50	2 50 2	4 2 2	2 2 2	2 2 2	4 1 4	
10	4 2 2	4 3 2	3 5 2	3 2 2	4 4 4	3 4 2	4 2 4	4 4 4	4 4 3	3 3 3	3 14 15	4 15 14	4 16 59	4 26 28	4 54 2	4 54 2	3 2 2	3 2 2	3 2 2	4 3 3	
11	5 3 2	5 4 2	4 3 1	4 4 2	4 2 2	4 2 3	4 3 1	4 1 3	4 3 2	4 2 18	3 16 16	2 16 13	3 12 59	2 26 20	4 20 46	3 46 3	2 3 3	4 3 3	3 2 2	3 2 2	
12	4 5 2	4 5 3	4 4 2	4 4 3	4 3 3	3 3 3	3 3 3	3 3 3	4 3 3	3 3 3	4 16 13	4 13 15	3 11 55	1 33 26	3 26 59	4 59 2	5 2 2	3 2 2	4 2 2	4 2 2	
13	5 4 3	4 3 2	4 5 3	4 5 3	4 4 4	4 4 3	5 4 3	5 4 4	4 4 4	4 4 4	4 17 18	4 18 16	3 13 64	3 64 25	4 33 58	2 58 3	4 3 3	1 3 3	3 3 3	5 3 3	3 2 2



14	4 3 2	4 5 2	4 3 3	4 5 3	3 3	3 4	3 3	4 4	3 5	4 4	3 16	3 13	3 13	4 13	2 55	4 28	5 31	3 59	4 2	2 2	1 2	5 2
15	3 3 2	2 4 2	4 2 2	4 4 2	3 3	4 4	3 4	2 3	3 3	4 4	2 13	4 12	3 13	2 11	3 49	3 25	2 27	3 52	4 2	2 2	3 2	4 2
16	4 3 2	4 2 1	4 2 1	3 1 1	3 2	3 2	4 4	4 3	3 2	3 2	4 15	4 14	2 14	3 10	3 53	2 17	3 18	2 35	3 2	2 2	1 2	1 2
17	4 5 1	3 4 3	1 2 2	4 3 2	2 4	2 4	3 3	3 1	3 1	3 4	4 12	2 10	3 12	3 11	3 45	2 31	3 22	4 53	4 1	3 2	3 2	5 2
18	3 5 1	2 4 2	2 3 2	3 3 2	2 2	3 4	3 3	1 2	4 3	3 3	4 10	4 9	3 15	4 13	3 47	3 26	3 23	2 49	3 1	3 1	1 2	5 2
19	5 4 2	5 4 2	4 3 2	4 4 2	3 3	4 4	3 3	3 4	3 3	2 4	5 18	2 13	2 12	4 10	2 53	2 28	4 28	3 56	4 3	3 2	2 2	4 2
20	5 5 2	3 4 2	4 4 2	3 3 2	4 1	3 3	4 3	4 3	3 4	3 3	3 15	4 15	4 13	3 13	3 56	3 25	2 24	3 49	3 2	2 2	1 2	5 2
21	4 4 2	3 4 1	4 3 1	3 3 1	3 3	3 3	2 1	1 1	1 2	3 4	3 14	3 9	4 10	4 15	3 48	4 19	1 20	1 39	1 2	2 1	2 2	4 2
22	4 2 1	4 3 2	4 2 1	2 3 2	1 3	2 2	3 3	2 2	1 1	3 3	3 14	3 8	2 10	1 9	3 41	3 26	3 19	3 45	4 2	4 1	4 2	3 1
23	3 2 1	4 3 1	2 3 1	3 3 1	4 2	2 2	2 3	2 1	3 3	2 3	3 12	2 10	3 10	3 11	3 43	2 20	2 20	3 40	2 1	2 2	2 2	4 2
24	4 3 2	3 4 2	4 2 2	4 4 2	2 4	4 3	4 3	2 2	3 3	3 3	3 15	4 12	3 13	2 13	4 53	4 26	4 24	2 50	3 2	3 2	3 2	4 2
25	3 3 2	4 4 2	3 4 3	4 4 3	4 2	4 4	3 4	4 4	3 4	4 4	3 14	4 15	3 14	4 13	3 56	3 28	4 30	3 58	3 2	4 2	3 2	4 2
26	4 4 1	3 2 1	4 3 2	3 3 1	3 4	3 3	3 4	2 3	3 2	2 3	3 14	2 11	3 10	3 12	3 47	3 17	2 25	1 42	2 2	2 2	1 2	3 2
27	5 3 2	4 4 2	3 3 2	2 4 2	4 3	3 4	2 2	4 3	3 2	4 2	3 14	2 13	4 12	5 18	4 57	5 29	4 23	4 52	3 2	3 2	4 2	4 3

28	3 2 1	1 2 1	3 4 1	2 2 1	1 2 2	2 2 2	4 3 3	3 2 2	2 1 1	3 3 9	2 9 10	2 10 9	3 7 9	2 1 35	1 15 19	1 34 19	3 2 17	2 33 2	2 2 1	1 2 2	2 1 2	2 1 2
29	3 2 1	1 2 1	5 2 1	4 3 1	3 2 3	1 3 2	3 2 3	1 3 2	4 1 1	3 1 1	2 13 8	3 8 12	1 12 7	1 7 40	2 16 17	3 17 33	2 2 2	2 33 2	2 2 1	2 1 2	2 2 2	2 1 2
30	4 2 2	4 5 2	2 4 2	4 4 2	2 4 3	2 3 3	3 3 3	4 5 2	2 3 3	5 3 3	4 14 11	3 11 14	5 14 16	3 16 55	4 25 28	4 53 28	2 2 2	3 53 2	3 2 2	3 2 2	3 2 2	4 3 3
31	4 4 1	3 4 2	3 4 2	3 3 2	3 3 5	5 5 3	1 3 3	1 3 3	3 2 2	3 2 2	3 13 10	3 10 12	2 12 10	2 10 45	3 22 25	3 22 25	2 25 47	2 47 2	2 2 2	2 2 2	2 2 2	4 2 2
32	3 1 2	3 2 2	3 4 2	3 3 2	4 3 3	3 3 3	4 3 3	4 3 3	3 1 1	4 1 3	3 12 15	2 15 12	4 12 14	3 14 53	4 24 21	3 24 21	2 21 45	3 45 1	5 1 2	5 2 2	3 2 2	3 2 2
33	4 1 1	2 3 1	4 3 1	2 3 1	4 3 2	2 2 2	4 2 1	4 1 1	3 1 3	3 3 12	3 14 12	3 12 8	1 8 46	2 15 18	2 18 33	2 33 1	2 33 1	2 1 2	2 1 2	1 2 2	2 2 2	2 1 1
34	5 5 3	5 3 2	4 3 2	4 3 2	5 3 3	3 4 3	3 3 4	3 4 4	3 4 4	3 3 3	4 18 14	4 14 14	4 14 14	3 14 60	4 23 27	2 27 50	1 50 3	2 3 3	3 2 2	3 2 2	3 2 2	4 2 2
35	3 4 2	3 2 2	2 4 2	4 2 2	3 3 3	3 3 3	3 3 4	3 4 4	4 4 4	2 3 3	4 12 12	3 12 13	5 13 16	3 16 53	4 26 26	4 26 26	4 52 26	3 52 1	4 1 2	3 2 2	3 2 2	3 3 3
36	4 4 2	5 4 2	5 4 2	3 4 2	3 3 3	3 3 2	4 2 3	4 3 3	3 3 3	3 3 3	4 17 14	3 14 13	3 15 15	4 59 22	4 22 25	2 25 47	1 47 3	1 3 3	3 2 2	3 2 2	3 2 2	4 2 2
37	4 4 1	4 4 2	4 4 2	3 3 2	3 3 3	1 3 3	2 4 2	3 2 2	2 2 2	3 2 2	1 15 9	1 9 7	2 7 12	3 12 43	3 28 23	4 23 51	5 51 3	3 51 2	3 2 1	3 1 1	2 1 1	4 2 2
38	4 2 1	3 2 1	4 2 2	3 1 1	1 2 2	2 3 3	2 3 4	4 4 4	2 4 4	4 3 3	1 14 9	4 9 11	3 11 13	4 47 18	3 18 22	3 22 40	1 40 2	3 2 1	3 1 2	1 2 2	1 2 2	3 2 2
39	4 2 3	4 3 2	4 5 3	3 5 2	4 3 4	3 4 3	4 3 4	5 4 3	5 3 3	3 3 3	4 15 16	3 16 15	5 15 17	4 63 26	4 26 30	4 30 56	5 56 2	1 2 3	3 3 2	5 2 2	5 2 2	3 3 3
40	4 3 2	4 5 3	5 5 3	2 3 3	4 5 3	3 4 3	3 5 3	4 3 3	3 5 5	3 5 5	4 15 14	2 14 12	3 12 14	4 55 30	4 30 35	3 35 65	3 65 2	1 2 2	5 2 2	5 2 2	5 2 2	5 2 2
41	4 4 3	4 4 3	3 3 2	3 3 2	2 4 4	4 4 4	4 4 2	4 4 2	4 4 2	4 4 2	3 14 14	3 14 14	5 14 14	3 18 60	5 30 26	2 26 56	5 56 2	3 2 2	4 2 2	4 2 2	4 2 2	4 3 3

42	4 3 2	3 3 2	3 3 2	3 2 1	3 1	4 3	4 2	3 3	4 3	3 4	2 13	1 14	3 10	3 11	3 48	2 22	3 21	3 43	2 2	1 2	3 2	4 2
43	3 3 2	3 2 1	3 2 3	3 3 2	4 5	4 4	3 3	3 4	5 4	4 4	4 12	3 14	3 16	4 13	3 55	3 18	1 29	1 47	3 1	2 2	3 3	3 2
44	4 4 2	3 3 2	3 3 1	4 2 1	4 2	2 2	3 2	3 1	4 1	3 3	4 14	3 12	4 14	3 17	5 57	5 24	4 16	3 40	2 2	2 2	2 2	4 3
45	3 3 2	3 3 3	1 4 2	3 3 2	3 4	2 5	5 3	5 1	3 1	4 3	3 10	2 15	5 12	3 16	5 53	3 32	3 24	5 56	5 1	4 2	5 2	4 3
46	5 3 1	2 5 3	1 5 3	3 3 3	1 5	5 4	1 3	1 3	1 5	3 4	5 11	1 8	1 10	3 13	4 42	5 32	4 32	3 64	4 1	4 1	4 2	5 2
47	4 5 1	3 5 3	1 3 3	1 3 3	1 4	1 4	2 5	3 4	2 5	1 5	5 9	4 7	4 12	2 13	4 41	3 32	4 33	4 65	3 1	4 1	4 2	3 2
48	1 4 1	1 3 2	1 2 3	3 4 3	3 2	2 4	4 5	4 3	4 5	2 5	1 6	1 13	3 8	3 12	3 39	3 27	3 30	3 57	4 1	3 2	3 1	4 2
49	5 3 2	5 3 2	4 3 1	4 2 1	5 2	3 2	3 2	3 1	3 3	4 1	4 18	3 14	3 14	3 10	2 56	2 27	4 16	3 43	3 3	3 2	4 2	4 2
50	4 3 2	4 2 1	4 1 2	3 3 1	3 3	3 4	5 4	5 3	4 2	3 2	3 15	3 16	3 13	2 9	2 53	2 15	1 22	2 37	2 2	1 3	1 2	3 1
51	3 4 2	3 4 3	4 3 2	2 3 2	2 3	1 3	2 4	2 1	1 3	4 3	4 12	4 7	5 13	5 16	3 48	3 31	4 23	3 54	4 1	4 1	4 2	4 3
52	4 2 2	4 4 1	4 4 2	5 4 2	4 3	2 3	4 3	4 4	3 4	3 4	3 17	3 14	4 12	4 15	3 58	4 19	2 27	2 46	2 3	2 2	2 2	3 2
53	4 2 2	4 3 1	4 3 1	3 1 1	3 1	3 3	4 3	2 3	2 3	3 3	3 15	5 12	5 13	5 19	5 59	4 19	3 20	3 39	2 2	2 2	2 2	2 3
54	5 4 3	5 4 2	5 4 2	4 3 2	3 3	4 3	3 3	4 3	3 4	4 3	4 19	3 14	5 14	5 18	5 65	3 24	4 26	2 50	2 3	2 2	2 2	4 3
55	5 4 3	4 1 2	1 5 3	5 5 3	5 1	1 5	5 3	5 4	5 3	4 5	3 15	4 16	3 16	3 15	4 62	5 28	3 31	3 59	4 2	3 3	5 3	5 2

56	4 5 3	3 4 2	3 5 2	5 3 2	3 3 3	5 3 3	3 2 2	5 4 3	5 3 2	5 5 3	3 15 5	5 16 3	5 18 16	3 16 65	4 27 28	3 28 55	3 55 2	4 2 3	3 3 3	2 3 3	3 3 3	
57	1 5 2	3 3 3	5 5 2	5 1 2	5 2 5	3 5 4	5 4 1	1 1 3	5 3 5	3 5 14	5 14 3	3 14 4	4 16 11	1 11 55	5 31 22	3 22 53	3 53 2	5 2 2	3 2 3	5 3 5	4 2 2	
58	2 1 1	1 1 2	4 5 3	5 5 3	3 4 4	5 4 4	4 3 3	2 3 4	1 4 5	4 5 12	3 12 14	1 14 9	4 9 9	1 9 44	1 25 33	3 33 58	1 58 1	3 1 2	5 5 5	5 2 1	5 1 1	4 1 1
59	3 3 3	4 4 3	5 4 3	1 4 3	5 4 5	3 5 4	5 4 5	4 5 4	5 4 4	3 13 4	5 17 5	4 17 17	5 17 16	3 16 5	5 63 33	3 33 34	2 34 67	4 67 2	5 2 3	5 3 3	5 3 3	5 3 3
60	4 5 3	3 4 3	3 5 3	5 3 3	4 5 5	4 5 5	5 5 5	1 1 4	4 5 5	3 5 15	5 15 14	5 17 17	5 17 17	3 17 63	5 63 36	4 36 33	4 33 69	5 69 2	5 2 2	5 3 3	5 3 3	3 3 3
61	4 3 2	3 4 2	2 5 3	5 2 2	4 3 5	4 5 5	5 5 2	4 2 3	3 3 4	5 4 14	3 14 17	2 17 13	5 13 15	4 15 59	3 26 29	3 29 55	2 55 2	5 2 3	4 3 2	3 2 2	3 2 2	2 2 2
62	5 4 3	4 5 3	3 3 2	4 3 3	5 3 3	4 4 5	4 5 3	4 3 3	2 3 4	3 16 4	3 17 11	3 17 11	4 17 17	3 17 61	5 61 31	5 31 28	3 28 59	4 59 2	2 3 2	4 2 3	5 2 2	4 3 3
63	2 2 1	3 2 1	5 3 2	4 3 1	3 2 4	5 4 3	3 3 4	3 4 2	2 2 2	2 14 14	3 14 14	2 14 14	1 9 8	1 8 45	3 17 23	3 23 40	1 40 2	2 2 2	1 2 2	3 1 1	3 1 1	3 1 1
64	3 4 2	3 3 2	5 5 3	5 4 3	3 3 5	2 5 4	2 4 3	4 3 5	5 5 5	4 16 11	5 11 19	5 13 19	3 13 59	2 13 59	5 28 34	3 34 62	3 62 2	5 2 2	4 2 3	3 3 3	3 2 2	3 2 2
65	5 4 3	4 1 2	1 5 3	5 5 3	5 1 5	1 5 3	5 3 4	5 4 3	5 3 5	4 15 16	3 16 16	4 16 16	3 15 15	4 15 62	5 28 31	3 31 59	3 59 2	4 2 3	3 3 3	5 2 3	3 3 3	5 2 2
66	4 5 3	3 4 2	3 5 2	5 3 2	3 3 3	5 3 2	3 2 4	5 4 3	5 5 5	3 15 16	5 16 18	5 18 16	3 16 65	4 16 27	4 27 28	3 28 55	3 55 2	4 2 3	3 3 3	2 3 3	3 3 3	3 3 3
67	1 5 2	3 3 3	5 5 2	5 1 2	5 2 5	3 5 4	5 4 1	1 1 3	5 3 14	3 14 14	5 14 16	3 14 16	4 16 11	1 11 55	5 31 22	1 22 53	3 53 2	5 2 2	3 2 3	5 3 5	4 2 3	4 2 2
68	2 1 1	1 1 2	4 5 3	5 5 3	3 4 4	5 4 4	4 3 3	2 3 4	1 4 5	4 12 14	3 14 9	1 14 9	4 9 9	1 9 44	1 25 33	3 33 58	1 58 1	5 1 2	5 2 1	5 1 1	5 1 1	4 1 1
69	3 3 3	4 4 3	5 4 3	1 4 3	5 4 5	3 5 4	5 4 5	4 5 4	5 4 4	3 13 17	5 17 17	4 17 17	5 16 63	3 16 63	5 33 34	3 34 67	2 67 2	4 2 3	5 3 3	5 3 3	5 3 3	5 3 3

70	4 5 3	3 4 3	3 5 3	5 3 3	4 5	4 5	5 5	1 1	4 4	3 5	5 15	5 14	5 17	3 17	5 63	4 36	4 33	5 69	5 2	5 2	5 3	3 3
71	4 3 2	3 4 2	2 5 3	5 2 2	4 3	4 5	5 5	4 2	3 3	5 4	3 14	2 17	5 13	4 15	3 59	3 26	3 29	2 55	5 2	4 3	3 2	2 2
72	5 4 3	4 5 3	3 3 2	4 3 3	5 3	4 4	4 5	4 3	2 3	3 4	3 16	3 17	4 11	3 17	5 61	5 31	3 28	4 59	2 2	4 3	5 2	4 3
73	2 2 1	3 2 1	5 3 2	4 3 1	3 2	5 4	3 3	3 4	2 2	2 2	3 14	2 14	1 9	1 8	3 45	3 17	3 23	1 40	2 2	1 2	3 1	3 1
74	3 4 2	3 3 2	5 5 3	5 4 3	3 3	2 5	2 4	4 3	5 5	5 5	4 16	5 11	3 19	2 13	5 59	3 28	3 34	3 62	5 2	4 2	3 3	3 2
75	5 4 3	4 1 2	1 5 3	5 5 3	5 1	1 5	5 3	5 4	5 3	4 5	3 15	4 16	3 16	3 15	4 62	5 28	3 31	3 59	4 2	3 3	5 3	5 2
76	4 5 3	3 4 2	3 5 2	5 3 2	3 3	5 3	3 2	5 4	5 3	5 5	3 15	5 16	5 18	3 16	4 65	4 27	3 28	3 55	4 2	3 3	2 3	3 3
77	1 5 2	3 3 3	5 5 2	5 1 2	5 2	3 5	5 4	1 1	5 1	3 3	5 14	3 14	4 16	1 11	5 55	1 31	3 22	3 53	5 2	3 2	5 3	4 2
78	2 1 1	1 1 2	4 5 3	5 5 3	3 4	5 4	4 3	2 3	1 4	4 5	3 12	1 14	4 9	1 9	1 44	3 25	1 33	3 58	5 1	5 2	5 1	4 1
79	3 3 3	4 4 3	5 4 3	1 4 3	5 4	3 5	5 4	4 5	5 4	3 4	5 13	4 17	5 17	3 16	5 63	3 33	2 34	4 67	5 2	5 3	5 3	5 3
80	4 5 3	3 4 3	3 5 3	5 3 3	4 5	4 5	5 5	1 1	4 4	3 5	5 15	5 14	5 17	3 17	5 63	4 36	4 33	5 69	5 2	5 2	5 3	3 3
81	4 3 2	3 4 2	2 5 3	5 2 2	4 3	4 5	5 5	4 2	3 3	5 4	3 14	2 17	5 13	4 15	3 59	3 26	3 29	2 55	5 2	4 3	3 2	2 2
82	5 4 3	4 5 3	3 3 2	4 3 3	5 3	4 4	4 5	4 3	2 3	3 4	3 16	3 17	4 11	3 17	5 61	5 31	3 28	4 59	2 2	4 3	5 2	4 3
83	2 2 1	3 2 1	5 3 2	4 3 1	3 2	5 4	3 3	3 4	2 2	2 2	3 14	2 14	1 9	1 8	3 45	3 17	3 23	1 40	2 2	1 2	3 1	3 1

84	3 4 2	3 3 2	5 5 3	5 4 3	3 3 5	2 5 4	2 4 3	4 3 5	5 5 5	4 5 16	5 5 11	3 19 13	2 13 5	5 59 28	3 28 34	3 62 2	5 2 2	4 2 2	3 3 2	3 2	
85	5 3 3	4 3 2	5 3 2	5 4 2	5 4 4	4 4 3	3 3 3	3 3 3	4 3 2	3 2 19	3 15 12	4 12 15	4 15 61	4 4 22	3 26 48	3 48 3	2 3 2	2 2 2	3 2 2	3 2	
86	3 4 2	4 4 2	3 4 1	4 1 1	4 3 3	4 3 1	3 1 1	4 1 1	3 3 3	2 3 14	3 15 11	3 11 8	1 8 48	1 48 23	3 23 17	3 40 2	2 2 2	2 2 2	2 2 2	4 1	
87	5 4 3	5 4 3	5 4 2	4 3 2	4 3 3	4 3 3	5 3 3	5 3 3	5 3 3	3 4 19	3 2 18	3 3 14	4 13 4	3 64 30	3 25 55	3 55 3	4 3 3	4 3 3	4 2 2	4 2	
88	4 4 1	4 4 2	4 4 2	3 3 2	3 3 2	3 2 2	2 2 3	2 3 3	1 3 3	3 15 10	3 10 10	2 8 10	2 8 43	2 43 28	3 23 51	3 51 2	3 2 2	3 2 2	4 2 2	4 1	
89	1 4 1	1 3 2	3 3 2	3 3 2	1 3 3	2 3 3	3 3 4	4 4 4	4 3 3	3 8 10	3 10 11	1 11 6	1 6 35	1 35 23	3 26 49	3 49 1	2 1 2	3 1 2	3 2 2	1 2 2	4 1
90	3 4 2	4 4 3	4 3 1	3 2 2	3 4 1	3 1 3	2 3 2	2 2 4	2 3 1	3 14 10	3 10 11	3 11 13	3 48 31	4 31 20	3 51 51	3 51 2	3 2 2	3 2 2	5 2 2	5 2 2	4 2
91	4 4 2	2 4 2	4 4 2	3 3 2	3 3 4	3 4 3	4 3 2	4 2 3	3 3 3	3 13 14	3 14 12	4 12 11	2 11 50	2 50 24	3 25 49	3 49 2	2 2 2	2 2 2	2 2 2	4 2	
92	3 4 2	4 4 2	4 3 2	3 2 2	3 4 4	3 4 2	4 2 4	3 4 2	3 4 4	4 14 13	4 13 14	3 14 11	2 11 52	2 52 29	4 25 54	5 54 2	3 2 2	3 2 2	3 2 2	4 2	
93	4 4 1	4 4 2	4 4 2	3 3 2	4 3 5	2 5 4	4 4 2	2 2 1	5 4 4	2 15 12	2 12 11	2 11 6	1 6 44	1 44 24	2 26 50	2 50 4	4 2 2	2 2 2	2 2 2	4 1	
94	4 2 2	4 3 2	3 5 2	3 2 2	4 4 4	3 4 2	4 2 4	4 4 4	4 3 3	3 14 15	4 15 14	4 16 16	4 59 26	4 26 28	4 54 54	4 54 2	3 2 2	3 2 2	3 2 2	4 3	
95	5 3 2	5 4 2	4 3 1	4 4 2	4 2 2	4 2 3	4 3 1	4 3 3	4 4 2	3 18 16	2 16 13	3 13 12	3 59 26	2 26 20	4 46 3	4 46 3	2 3 3	4 3 3	3 2 2	3 2	
96	4 5 2	4 5 3	4 4 2	4 4 3	4 3 3	3 3 3	3 3 3	4 3 3	3 3 3	4 16 13	4 13 15	3 15 11	1 55 33	3 33 26	4 59 59	5 59 2	3 2 2	4 2 2	3 2 2	4 2	
97	5 4 3	4 3 2	4 5 3	4 5 3	4 4 4	4 4 5	5 3 4	5 4 4	4 4 4	4 17 18	4 18 16	3 16 13	3 64 25	3 25 33	4 58 58	2 58 3	4 3 3	1 3 3	3 3 3	5 3 3	3 2

98	4 3 2	4 5 2	4 3 3	4 5 3	3 3	3 4	3 3	4 4	3 5	4 4	3 16	3 13	3 13	4 13	2 55	4 28	5 31	3 59	4 2	2 2	1 2	5 2
99	3 3 2	2 4 2	4 2 2	4 4 2	3 3	4 4	3 4	2 3	3 3	4 4	2 13	4 12	3 13	2 11	3 49	3 25	2 27	3 52	4 2	2 2	3 2	4 2
100	4 3 2	4 2 1	4 2 1	3 1 1	3 2	3 2	4 4	4 3	3 2	3 2	4 15	4 14	2 14	3 10	3 53	2 17	3 18	2 35	3 2	2 2	1 2	1 2
101	4 5 1	3 4 3	1 2 2	4 3 2	2 4	2 4	3 3	3 1	3 1	3 4	4 12	2 10	3 12	3 11	3 45	2 31	3 22	4 53	4 1	3 2	3 2	5 2
102	3 5 1	2 4 2	2 3 2	3 3 2	2 2	3 4	3 3	1 2	4 3	3 3	4 10	4 9	3 15	4 13	3 47	3 26	3 23	2 49	3 1	3 1	1 2	5 2
103	5 4 2	5 4 2	4 3 2	4 4 2	3 3	4 4	3 3	3 4	3 3	2 4	5 18	2 13	2 12	4 10	2 53	2 28	4 28	3 56	4 3	3 2	2 2	4 2
104	5 5 2	3 4 2	4 4 2	3 3 2	4 1	3 3	4 3	4 3	3 4	3 3	3 15	4 15	4 13	3 13	3 56	3 25	2 24	3 49	3 2	2 2	1 2	5 2
106	4 5 1	3 4 3	1 2 2	4 3 2	2 4	2 4	3 3	3 1	3 1	3 4	4 12	2 10	3 12	3 11	3 45	2 31	3 22	4 53	4 1	3 2	3 2	5 2
106	3 5 1	2 4 2	2 3 2	3 3 2	2 2	3 4	3 3	1 2	4 3	3 3	4 10	4 9	3 15	4 13	3 47	3 26	3 23	2 49	3 1	3 1	1 2	5 2
107	5 4 2	5 4 2	4 3 2	4 4 2	3 3	4 4	3 3	3 4	3 3	2 4	5 18	2 13	2 12	4 10	2 53	2 28	4 28	3 56	4 3	3 2	2 2	4 2
108	5 5 2	3 4 2	4 4 2	3 3 2	4 1	3 3	4 3	4 3	3 4	3 3	3 15	4 15	4 13	3 13	3 56	3 25	2 24	3 49	3 2	2 2	1 2	5 2
109	4 4 2	3 4 1	4 3 1	3 3 1	3 3	3 3	2 1	1 1	1 2	3 4	3 14	3 9	4 10	4 15	3 48	4 19	1 20	1 39	1 2	2 1	2 2	4 2
110	4 2 1	4 3 2	4 2 1	2 3 2	1 3	2 2	3 3	2 2	1 1	3 3	3 14	3 8	2 10	1 9	3 41	3 26	3 19	3 45	4 2	4 1	4 2	3 1
111	3 2 1	4 3 1	2 3 1	3 3 1	4 2	2 2	2 3	2 1	3 3	2 3	3 12	2 10	3 10	3 11	3 43	2 20	2 20	3 40	2 1	2 2	2 2	4 2

112	4 3 2	3 4 2	4 2 2	4 4 2	2 4 4	4 3 3	4 3 2	2 3 2	3 3 3	3 3 15	4 12 13	3 13 13	2 4 3	4 53 26	4 24 24	2 50 50	3 2 2	3 2 2	3 2 2	4 2 2
113	3 3 2	4 4 2	3 4 3	4 4 3	4 2 4	4 4 4	3 4 4	4 4 4	3 4 4	4 4 14	3 4 15	4 14 13	3 4 13	3 56 28	4 30 30	3 58 58	3 2 2	4 2 2	3 2 2	4 2 2
114	4 4 1	3 2 1	4 3 2	3 3 1	3 4 3	3 3 4	2 4 3	3 3 2	2 3 2	3 14 14	2 11 10	3 10 12	3 12 47	3 17 17	2 25 25	1 42 42	2 2 2	2 2 2	1 2 2	3 2 2
115	5 3 2	4 4 2	3 3 2	2 4 2	4 3 4	3 4 2	2 2 3	4 3 2	3 2 2	4 14 13	2 13 12	4 12 12	5 18 18	4 57 29	5 29 23	4 52 52	3 2 2	3 2 2	4 2 2	4 3 3
116	3 2 1	1 2 1	3 4 1	2 2 1	1 2 2	2 2 3	4 3 2	3 2 1	2 3 3	2 9 9	2 10 9	3 9 7	2 7 35	1 15 15	1 19 19	3 34 34	2 1 1	1 2 2	2 1 1	2 1 1
117	3 2 1	1 2 1	5 2 1	4 3 1	3 2 3	1 3 2	3 2 3	1 3 1	4 1 1	3 13 8	2 8 12	3 12 7	1 12 7	2 40 16	3 17 17	2 33 33	2 2 2	2 1 1	2 2 2	2 1 1
118	4 2 2	4 5 2	2 4 2	4 4 2	2 4 4	2 3 3	3 3 3	4 5 2	2 3 2	5 14 14	4 11 14	3 14 16	5 16 55	4 25 28	4 28 53	2 53 53	3 2 2	3 2 2	3 2 2	3 2 2
118	4 4 1	3 4 2	3 4 2	3 3 2	3 5 5	5 3 3	1 3 3	1 3 3	3 2 2	3 13 10	3 10 12	2 12 10	2 10 45	3 22 25	2 25 47	2 47 47	2 2 2	2 2 2	2 2 2	4 2 2
120	3 1 2	3 2 2	3 4 2	3 3 2	4 3 3	3 3 3	4 3 3	4 3 3	3 1 1	4 12 15	3 15 12	2 12 14	4 14 53	3 24 21	4 45 45	3 21 45	2 1 1	5 2 2	5 2 2	3 2 2
121	4 1 1	2 3 1	4 3 1	2 3 1	4 3 2	2 2 2	4 2 1	4 1 1	3 1 3	3 12 14	3 14 12	3 12 8	1 8 46	2 15 18	2 18 33	2 33 33	2 1 1	1 2 2	2 2 2	2 1 1
122	4 3 2	4 2 1	4 2 1	3 1 1	3 2 2	3 2 2	4 4 3	4 3 2	3 2 2	4 15 14	4 14 14	2 14 10	3 10 53	2 17 18	3 18 35	2 35 35	3 2 2	2 2 2	3 2 2	1 2 2
123	4 5 1	3 4 3	1 2 2	4 3 2	2 4 4	2 4 4	3 3 1	3 1 1	3 1 4	4 12 10	2 10 12	3 12 11	3 11 45	2 31 22	3 22 53	4 53 53	4 1 1	3 2 2	3 2 2	5 2 2
124	3 5 1	2 4 2	2 3 2	3 3 2	2 2 4	3 4 3	3 3 2	1 2 3	4 3 3	4 10 9	3 4 15	4 9 13	3 15 47	4 26 23	3 23 49	2 49 49	3 1 1	3 1 1	3 1 1	5 2 2
125	5 4 2	5 4 2	4 3 2	4 4 2	3 3 4	4 4 3	3 3 4	3 3 4	3 3 4	2 5 18	5 2 13	2 12 10	4 10 53	2 28 28	2 28 28	4 56 56	3 3 3	4 2 2	3 2 2	2 2 2



126	5 5 2	3 4 2	4 4 2	3 3 2	4 1	3 3	4 3	4 3	3 4	3 3	3 15	4 15	4 13	3 13	3 56	3 25	2 24	3 49	3 2	2 2	1 2	5 2
127	4 4 2	3 4 1	4 3 1	3 3 1	3 3	3 3	2 1	1 1	1 2	3 4	3 14	3 9	4 10	4 15	3 48	4 19	1 20	1 39	1 2	2 1	2 2	4 2
128	4 2 1	4 3 2	4 2 1	2 3 2	1 3	2 2	3 3	2 2	1 1	3 3	3 14	3 8	2 10	1 9	3 41	3 26	3 19	3 45	4 2	4 1	4 2	3 1
129	3 2 1	4 3 1	2 3 1	3 3 1	4 2	2 2	2 3	2 1	3 3	2 3	3 12	2 10	3 10	3 11	3 43	2 20	2 20	3 40	2 1	2 2	2 2	4 2
130	4 3 2	3 4 2	4 2 2	4 4 2	2 4	4 3	4 3	2 2	3 3	3 3	3 15	4 12	3 13	2 13	4 53	4 26	4 24	2 50	3 2	3 2	3 2	4 2
131	3 3 2	4 4 2	3 4 3	4 4 3	4 2	4 4	3 4	4 4	3 4	4 4	3 14	4 15	3 14	4 13	3 56	3 28	4 30	3 58	3 2	4 2	3 2	4 2
132	4 4 1	3 2 1	4 3 2	3 3 1	3 4	3 3	3 4	2 3	3 2	2 3	3 14	2 11	3 10	3 12	3 47	3 17	2 25	1 42	2 2	2 2	1 2	3 2
133	5 3 2	4 4 2	3 3 2	2 4 2	4 3	3 4	2 2	4 3	3 2	4 2	3 14	2 13	4 12	5 18	4 57	5 29	4 23	4 52	3 2	3 2	4 2	4 3
134	3 2 1	1 2 1	3 4 1	2 2 1	1 2	2 2	4 3	3 2	2 1	3 3	2 9	2 10	3 9	2 7	1 35	1 15	1 19	3 34	2 1	1 2	2 1	2 1
135	3 2 1	1 2 1	5 2 1	4 3 1	3 2	1 3	3 2	1 3	4 1	3 1	2 13	3 8	1 12	1 7	2 40	3 16	2 17	2 33	2 2	2 1	2 2	2 1
136	4 2 2	4 5 2	2 4 2	4 4 2	2 4	2 3	3 3	4 5	2 2	5 3	4 14	3 11	5 14	3 16	4 55	4 25	2 28	3 53	3 2	3 2	3 2	4 3
137	4 4 1	3 4 2	3 4 2	3 3 2	3 3	5 5	1 3	1 3	3 2	3 2	3 13	3 10	2 12	2 10	3 45	3 22	2 25	2 47	2 2	2 2	2 2	4 2
138	3 1 2	3 2 2	3 4 2	3 3 2	4 3	3 3	4 3	4 3	3 1	4 1	3 12	2 15	4 12	3 14	4 53	3 24	2 21	3 45	5 1	5 2	3 2	3 2
139	4 1 1	2 3 1	4 3 1	2 3 1	4 3	2 2	4 2	4 2	3 1	3 1	3 12	3 14	3 12	1 8	2 46	2 15	2 18	2 33	2 1	1 2	2 2	2 1

140	5 5 3	5 3 2	4 3 2	4 3 2	5 3	3 4	3 3	3 4	3 4	3 3	4 18	4 14	4 14	3 14	3 60	4 23	2 27	1 50	2 3	3 2	3 2	4 2
141	3 4 2	3 2 2	2 4 2	4 2 2	3 3	3 3	3 3	3 4	4 4	2 3	4 12	3 12	5 13	3 16	4 53	4 26	4 26	3 52	4 1	3 2	3 2	3 3
142	4 4 2	5 4 2	5 4 2	3 4 2	3 3	3 3	4 2	4 3	3 3	3 3	4 17	3 14	3 13	4 15	4 59	4 22	2 25	1 47	1 3	3 2	3 2	4 2
143	4 4 1	4 4 2	4 4 2	3 3 2	3 3	1 3	2 4	3 2	2 2	3 2	1 15	1 9	2 7	3 12	3 43	4 28	5 23	3 51	3 2	3 1	2 1	4 2
144	4 2 1	3 2 1	4 2 2	3 1 1	1 2	2 3	2 3	4 4	2 4	4 3	1 14	4 9	3 11	4 13	3 47	3 18	3 22	1 40	3 2	3 1	1 2	3 2

## Anexo 5: Carta de presentación

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Lima, 10 de Julio de 2017.

Señor  
**Eduardo Acosta Pazos**  
**Gerente de Planeamiento y Desarrollo**  
**Banco de la Nación**  
Presente. -



De mi especial consideración:

Yo, **Cecilia Milagros Doig Valdiviezo**, identificada con DNI N°17633106 domiciliada en Av. Defensores del Morro N°1737 Edificio 2 Departamento N°805 "Condominio Parque Huaylas" del Distrito de Chorrillos, Provincia y Departamento de Lima, de profesión Economista y trabajadora del Banco de la Nación identificada con código N°0309478, ante Ud. con el debido respeto me presento y expongo:

Que, actualmente curso el IV módulo del ciclo regular del Programa de Maestría en Gestión Pública en la Escuela de Posgrado de la Universidad "César Vallejo", siendo requisito indispensable para obtener el grado profesional de Maestro, el desarrollo del proyecto de investigación.

En tal sentido, solicito concederme autorización para el desarrollo de mi investigación titulada: "**Uso de cajeros corresponsales del Banco de la Nación y la inclusión financiera en la Provincia de Huanta – Ayacucho – 2017**", así como para realizar la medición de los instrumentos para la recolección de datos y culminar satisfactoriamente el programa de acuerdo al cronograma establecido.

Cabe resaltar que la información recogida a través de los instrumentos de medición se mantendrá en absoluta reserva y será utilizada únicamente para fines de la presente investigación.

Sin otro particular y agradeciendo la atención que le merezca el presente, quedo a la espera de su gentil respuesta.

Atentamente;

**DOIG VALDIVIEZO CECILIA MILAGROS**  
**DNI: 17633103**

## Anexo 6: Carta de aceptación

*Gerencia de Planeamiento y Desarrollo*

---

*"Año del Buen Servicio al Ciudadano"*

Lima, 01 de agosto de 2017

Señora  
Cecilia Milagros Doig Valdiviezo  
Presente

Asunto : Autorización Recolección de Información

Ref. : Carta s/n. de fecha 10-07-2017

Me dirijo a usted en relación al documento de la referencia, mediante el cual solicita se le autorice la recolección de datos para el desarrollo del proyecto de investigación titulado "Uso de Cajeros correspondientes del Banco de la Nación y la inclusión financiera en la provincia de Huanta – Ayacucho – 2017"; requisito indispensable, para culminar el Programa de Maestría en Gestión Pública en la Escuela de Posgrado de la Universidad "César Vallejo".

Al respecto, esta Gerencia le concede la autorización para obtener la información meramente necesaria, para el proyecto de investigación antes mencionado.

Atentamente,



.....  
EDUARDO F. ACOSTA PAZOS  
Gerente  
Gerencia Planeamiento y Desarrollo

## Anexo 7: Certificados de validez

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE USO DE CAJEROS CORRESPONSALES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN DE IMPLEMENTACIÓN</b>								
1	Usted percibe la presencia del estado a través de los cajeros corresponsales del Banco de la Nación.	✓		✓		✓		
2	La implementación de cajeros corresponsales está acorde con el marco normativo y regulatorio.	✓		✓		✓		
3	La infraestructura (alumbrado eléctrico, acceso a internet, vías de comunicación, etc.) es una fortaleza para implementar cajeros corresponsales en la Provincia de Huanta.	✓		✓		✓		
4	Los cajeros corresponsales cuentan con cobertura en toda la Provincia de Huanta. Conectividad.	✓		✓		✓		
5	La conectividad de los cajeros corresponsales en la Provincia de Huanta es permanente.	✓		✓		✓		
6	Los cajeros corresponsales son parte de la presencia del estado en la Provincia de Huanta.	✓		✓		✓		
7	Los cajeros corresponsales cuentan con alumbrado público permanente en la Provincia de Huanta.	✓		✓		✓		
8	El cajero corresponsal tuvo sistema y realizó los servicios bancarios y transacciones que Ud. solicitó.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN: POLÍTICA DE IMPLEMENTACIÓN</b>								
9	El uso de cajeros corresponsales del BN me ofrece mayor protección financiera.	✓		✓		✓		
10	El BN a través de sus cajeros corresponsales me ofrece mayor seguridad financiera.	✓		✓		✓		
11	Usted cree que sus depósitos a través de los cajeros corresponsales llegan a su destino.	✓		✓		✓		
12	La implementación de los cajeros corresponsales ha generado desarrollo económico a Huanta.	✓		✓		✓		
13	La protección financiera de sus ingresos está garantizada por el estado peruano a través del BN.	✓		✓		✓		
14	La implementación de los cajeros corresponsales mueve la economía de su provincia.	✓		✓		✓		
15	Tiene Ud. confianza al hacer las transacciones en un cajero corresponsal del BN.	✓		✓		✓		
16	La capacidad de respuesta del sistema de los cajeros corresponsales del BN es rápida.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*Hay suficiencia para su aplicación*

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [  ]    Aplicable después de corregir [  ]    No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Jacinto Joaquín Vertiz Osoreo.    DNI: 16735482

Especialidad del validador: Ciencias.

..... de..... de 2017.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto-Informe

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INCLUSIÓN FINANCIERA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSIÓN: ACCESO AL CANAL</b>								
1	En su provincia, existen entidades suficientes y disponibles para acceder a servicios financieros.	✓		✓		✓		
2	Las entidades locales le brindan o prestan los servicios financieros que necesita.	✓		✓		✓		
3	Las comisiones que le cobran por los servicios financieros, son asequibles a su bolsillo.	✓		✓		✓		
4	La proximidad del agente bancario es una ventaja para acceder a servicios financieros.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN: USO DEL CANAL</b>								
5	Utiliza con regularidad el Canal de Atención: cajeros corresponsales o agentes bancarios.	✓		✓		✓		
6	El horario de atención de los cajeros corresponsales, brinda facilidades para cliente o usuario.	✓		✓		✓		
7	Los Agentes MultiRed le brindan atención continua y permanente durante todo el año.	✓		✓		✓		
8	Es fácil realizar operaciones bancarias a través del Canal de Atención: Agente MultiRed del BN.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN: CALIDAD DEL SERVICIO</b>								
9	Las instalaciones de los Agentes MultiRed ofrecen comodidad y seguridad al cliente o usuario.	✓		✓		✓		
10	El agente bancario cuenta con equipamiento y tecnología para brindar una buena atención.	✓		✓		✓		
11	Los servicios financieros que ofrecen los agentes bancarios se ajustan a sus necesidades.	✓		✓		✓		
12	La atención que recibo por parte del personal del agente bancario me resulta cordial y amable.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN: BIENESTAR</b>								
13	Se siente satisfecho con los productos y servicios que le ofrece el BN a través del Agente MultiRed.	✓		✓		✓		
14	Siente seguridad al realizar transacciones o sacar dinero del cajero corresponsal o agente bancario.	✓		✓		✓		
15	Su productividad personal / empresarial se ha incrementado con los servicios del agente bancario.	✓		✓		✓		
16	Los servicios que brinda el BN hará posible asegurar mejores condiciones económicas para mi familia	✓		✓		✓		

 Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia para su aplicación

 Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [ X ]  Aplicable después de corregir [ ]  No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Jacinto Joaquín Vertiz Osoros. DNI: 16735482

Especialidad del validador: Ciencias.


..... de ..... de 2017.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


  
 Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE USO DE CAJEROS CORRESPONSALES**

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN DE IMPLEMENTACIÓN</b>								
1	Usted percibe la presencia del estado a través de los cajeros corresponsales del Banco de la Nación.							
2	La implementación de cajeros corresponsales está acorde con el marco normativo y regulatorio.							
3	La infraestructura (alumbrado eléctrico, acceso a internet, vías de comunicación, etc.) es una fortaleza para implementar cajeros corresponsales en la Provincia de Huanta.							
4	Los cajeros corresponsales cuentan con cobertura en toda la Provincia de Huanta. Conectividad.							
5	La conectividad de los cajeros corresponsales en la Provincia de Huanta es permanente.							
6	Los cajeros corresponsales son parte de la presencia del estado en la Provincia de Huanta.							
7	Los cajeros corresponsales cuentan con alumbrado público permanente en la Provincia de Huanta.							
8	El cajero corresponsal tuvo sistema y realizó los servicios bancarios y transacciones que Ud. solicitó.							
<b>DIMENSIÓN: POLÍTICA DE IMPLEMENTACIÓN</b>								
9	El uso de cajeros corresponsales del BN me ofrece mayor protección financiera.							
10	El BN a través de sus cajeros corresponsales me ofrece mayor seguridad financiera.							
11	Usted cree que sus depósitos a través de los cajeros corresponsales llegan a su destino.							
12	La implementación de los cajeros corresponsales ha generado desarrollo económico a Huanta.							
13	La protección financiera de sus ingresos está garantizada por el estado peruano a través del BN.							
14	La implementación de los cajeros corresponsales mueve la economía de su provincia.							
15	Tiene Ud. confianza al hacer las transacciones en un cajero corresponsal del BN.							
16	La capacidad de respuesta del sistema de los cajeros corresponsales del BN es rápida.							

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**    Aplicable [  ]        Aplicable después de corregir [  ]        No aplicable [  ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. José Rudorico Perales Vidarte.        DNI: 32603142

**Especialidad del validador:** Metodólogo.

..... de..... de 2017.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


  
 Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INCLUSIÓN FINANCIERA**

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSIÓN: ACCESO AL CANAL</b>								
1	En su provincia, existen entidades suficientes y disponibles para acceder a servicios financieros.							
2	Las entidades locales le brindan o prestan los servicios financieros que necesita.							
3	Las comisiones que le cobran por los servicios financieros, son asequibles a su bolsillo.							
4	La proximidad del agente bancario es una ventaja para acceder a servicios financieros.							
<b>DIMENSIÓN: USO DEL CANAL</b>								
5	Utiliza con regularidad el Canal de Atención: cajeros corresponsales o agentes bancarios.							
6	El horario de atención de los cajeros corresponsales, brinda facilidades para cliente o usuario.							
7	Los Agentes MultiRed le brindan atención continua y permanente durante todo el año.							
8	Es fácil realizar operaciones bancarias a través del Canal de Atención: Agente MultiRed del BN.							
<b>DIMENSIÓN: CALIDAD DEL SERVICIO</b>								
9	Las instalaciones de los Agentes MultiRed ofrecen comodidad y seguridad al cliente o usuario.							
10	El agente bancario cuenta con equipamiento y tecnología para brindar una buena atención.							
11	Los servicios financieros que ofrecen los agentes bancarios se ajustan a sus necesidades.							
12	La atención que recibo por parte del personal del agente bancario me resulta cordial y amable.							
<b>DIMENSIÓN: BIENESTAR</b>								
13	Se siente satisfecho con los productos y servicios que le ofrece el BN a través del Agente MultiRed.							
14	Siente seguridad al realizar transacciones o sacar dinero del cajero corresponsal o agente bancario.							
15	Su productividad personal / empresarial se ha incrementado con los servicios del agente bancario.							
16	Los servicios que brinda el BN hará posible asegurar mejores condiciones económicas para mi familia							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

 Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [  ]        Aplicable después de corregir [  ]        No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. José Rudorico Perales Vidarte.        DNI: 32603142

Especialidad del validador: Metodólogo.

..... de..... de 2017.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


  
 \_\_\_\_\_
   
**Firma del Experto Informante**



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE USO DE CAJEROS CORRESPONSALES

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN DE IMPLEMENTACIÓN</b>								
1	Usted percibe la presencia del estado a través de los cajeros corresponsales del Banco de la Nación.	/		/		/		
2	La implementación de cajeros corresponsales está acorde con el marco normativo y regulatorio.	/		/		/		
3	La infraestructura (alumbrado eléctrico, acceso a internet, vías de comunicación, etc.) es una fortaleza para implementar cajeros corresponsales en la Provincia de Huanta.	/		/		/		
4	Los cajeros corresponsales cuentan con cobertura en toda la Provincia de Huanta. Conectividad.	/		/		/		
5	La conectividad de los cajeros corresponsales en la Provincia de Huanta es permanente.	/		/		/		
6	Los cajeros corresponsales son parte de la presencia del estado en la Provincia de Huanta.	/		/		/		
7	Los cajeros corresponsales cuentan con alumbrado público permanente en la Provincia de Huanta.	/		/		/		
8	El cajero corresponsal tuvo sistema y realizó los servicios bancarios y transacciones que Ud. solicitó.	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN: POLÍTICA DE IMPLEMENTACIÓN</b>								
9	El uso de cajeros corresponsales del BN me ofrece mayor protección financiera.	/		/		/		
10	El BN a través de sus cajeros corresponsales me ofrece mayor seguridad financiera.	/		/		/		
11	Usted cree que sus depósitos a través de los cajeros corresponsales llegan a su destino.	/		/		/		
12	La implementación de los cajeros corresponsales ha generado desarrollo económico a Huanta.	/		/		/		
13	La protección financiera de sus ingresos está garantizada por el estado peruano a través del BN.	/		/		/		
14	La implementación de los cajeros corresponsales mueve la economía de su provincia.	/		/		/		
15	Tiene Ud. confianza al hacer las transacciones en un cajero corresponsal del BN.	/		/		/		
16	La capacidad de respuesta del sistema de los cajeros corresponsales del BN es rápida.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*Suficiencia para aplicación.*

Opinión de aplicabilidad:

 Aplicable 

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg.: Karin Freddy Del Solar Salgado. DNI: 31044762

Especialidad del validador: Gestión Pública.

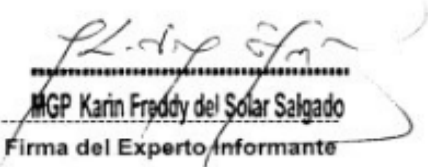
..12 de Junio de 2017.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


  
 MGP Karin Freddy del Solar Salgado
   
 Firma del Experto Informante

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INCLUSIÓN FINANCIERA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSIÓN: ACCESO AL CANAL</b>								
1	En su provincia, existen entidades suficientes y disponibles para acceder a servicios financieros.	/		/		/		
2	Las entidades locales le brindan o prestan los servicios financieros que necesita.	/		/		/		
3	Las comisiones que le cobran por los servicios financieros, son asequibles a su bolsillo.	/		/		/		
4	La proximidad del agente bancario es una ventaja para acceder a servicios financieros.	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN: USO DEL CANAL</b>								
5	Utiliza con regularidad el Canal de Atención: cajeros corresponsales o agentes bancarios.	/		/		/		
6	El horario de atención de los cajeros corresponsales, brinda facilidades para cliente o usuario.	/		/		/		
7	Los Agentes MultiRed le brindan atención continua y permanente durante todo el año.	/		/		/		
8	Es fácil realizar operaciones bancarias a través del Canal de Atención: Agente MultiRed del BN.	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN: CALIDAD DEL SERVICIO</b>								
9	Las instalaciones de los Agentes MultiRed ofrecen comodidad y seguridad al cliente o usuario.	/		/		/		
10	El agente bancario cuenta con equipamiento y tecnología para brindar una buena atención.	/		/		/		
11	Los servicios financieros que ofrecen los agentes bancarios se ajustan a sus necesidades.	/		/		/		
12	La atención que recibo por parte del personal del agente bancario me resulta cordial y amable.	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN: BIENESTAR</b>								
13	Se siente satisfecho con los productos y servicios que le ofrece el BN a través del Agente MultiRed.	/		/		/		
14	Siente seguridad al realizar transacciones o sacar dinero del cajero corresponsal o agente bancario.	/		/		/		
15	Su productividad personal / empresarial se ha incrementado con los servicios del agente bancario.	/		/		/		
16	Los servicios que brinda el BN hará posible asegurar mejores condiciones económicas para mi familia	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*Suficiencia para aplicación.*

 Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg.: Karin Freddy Del Solar Salgado.    DNI: 31044762

Especialidad del validador: Gestión Pública.


*12 de Junio* de 2017.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


  
 MGP Karin Freddy del Solar Salgado

Firma del Experto informante

**Anexo 8: Artículo científico****ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Uso de cajeros corresponsales del Banco de la Nación y la  
inclusión financiera en la Provincia de Huanta - Ayacucho -  
2017

**ARTÍCULO CIÉNTIFICO****AUTOR:**

Br. Cecilia Milagros Doig Valdiviezo

**ASESOR:**

Dr. José Rudorico Perales Vidarte

**SECCIÓN:**

Ciencias empresariales

**LINEA DE INVESTIGACION:**

Dirección

**PERÚ – 2018**

**Uso de cajeros corresponsales y la inclusión financiera del Banco de la Nación en la Provincia de Huanta - Ayacucho - 2017**  
**Use of correspondent of Banco de la Nación and financial inclusion in the Province of Huanta - Ayacucho – 2017**

Cecilia Milagros Doig Valdiviezo  
 cdoig.bn@gmail.com  
 Banco de La Nación

### **Resumen**

La presente investigación titulada: "Uso de cajeros corresponsales del Banco de la Nación y la inclusión financiera en la Provincia de Huanta – Ayacucho – 2017", tuvo como objetivo general, determinar la percepción del usuario de los cajeros corresponsales en esta importante ciudad del sur del país y su relación con la inclusión financiera.

Investigación básica de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo correlacional. La población conformada por 144 clientes usuarios de los cajeros corresponsales. La técnica utilizada fue a través de la encuesta y los instrumentos: cuestionario de inclusión financiera y uso de cajeros corresponsales, tipo escala Likert, los cuales fueron validados por tres expertos en la materia con grado académico de maestro y doctores de la UCV; los mismos que fueron adaptados por el investigador. Confiabilidad a través del alfa de Cronbach, indicando que son muy confiables, se cuenta con la validez de constructo con Rho de Spearman. Se utilizó estadístico no paramétrico Rho de Spearman, para contrastar la hipótesis general y las específicas con una significancia de  $< 0.05$ .

Entre los resultados: se presenta una correlación Rho de Spearman positiva y moderada (0,500), observamos que la Sig. (significancia asintótica) mostrada por SPSS es 0.003 menor a 0.05, en consecuencia se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula ( $H_0$ ) a un nivel de confianza del 95%, y aceptar la Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ); es decir: Existe relación directa y significativa entre la Inclusión financiera y uso de cajeros corresponsales del Banco de la Nación en la Provincia de Huanta – Ayacucho - 2017.

Palabras Clave: Inclusión financiera, cajeros corresponsales del Banco de la Nación

### **Abstract**

This research entitled: "Use of correspondent of Banco de la Nación and financial inclusion in the Province of Huanta - Ayacucho - 2017", was general objective to determine the perception of the user of correspondents in this major city in the South of the country and its relationship with the financial inclusion.

Basic research of quantitative approach, not experimental, descriptive correlational design. The population consists of 144 clients users of correspondents. The technique used was through the survey and instruments: financial inclusion and use of correspondents, questionnaire type scale Likert, which were validated by three experts in the academic degree of master and doctors of the UCV; the same ones that were adapted by the researcher. Reliability through the alpha of Cronbach, indicating that they are very reliable, it boasts with Spearman's  $r$  construct validity. Non-parametric Spearman Rho, was statistical to contrast the specific and the general hypothesis with a significance of  $< 0.05$ .

Among the results: presents a correlation Spearman Rho positive and moderate (0.500), we observe that the next (asymptotic significance) shown by SPSS is less than 0.05 0.003, thus the decision to reject the null hypothesis ( $H_0$ ) at a 95% confidence level, and

accept the alternative hypothesis (H1); in other words: there is direct and meaningful relationship between financial Inclusion and use of the correspondents the Banco de la Nación in Huanta province - Ayacucho - 2017.

Key words: Financial Inclusion, correspondents of the National Bank

### **Introducción**

La relevancia de este trabajo radica en la revisión de teorías y aplicaciones del sistema de cajeros corresponsales del estado peruano; como, las estrategias de funcionamiento y supervisión en el proceso de fortalecimiento de la organización. Asimismo, se revisa algunas experiencias de inclusión financiera en otros países. Es por ello, recalcar que las entidades de la red de finanzas, poseen la responsabilidad de cumplir con los requerimientos y condiciones aplicables a los operadores de cajeros corresponsales, con quienes contratan. Los operadores de los cajeros corresponsales trabajarán con diversas entidades de la red de finanzas y/o instituciones que emiten efectivo de manera electrónica. Los operadores de cajeros corresponsales tendrán que preservar los paneles que se exhiben visiblemente a las personas en las distintas oficinas, debido a que exponen de manera segura su situación de operador de cajeros corresponsales, esbozándose paneles adecuados para la prestación que brindan. Por lo tanto, la trascendencia se basa en la obtención de ganancias y en la mejora de los sistemas que influenciará en la eficacia de consejería y prestación de servicios, a través del control y análisis de los instructivos utilizados para alcanzar los propósitos, con la finalidad de optimizar la eficacia, el seguimiento de la administración, la complacencia y réplica a los usuarios de manera pertinente y efectiva para el provecho de la institución y de toda la ciudadanía y preservar un grado de complacencia y balance. Choy (2012) El crecimiento que viene experimentando el Perú desde hace ya varios años, lo ha convertido en el país estrella de Latinoamérica. En la última década, la economía peruana ha crecido sostenidamente a una tasa promedio anual de alrededor de 6,5% (a pesar del 0,9% del 2009 por la crisis internacional). La provincia de Huanta es una provincia de la Región Ayacucho, ciudad de los Andes del Perú y cuya economía es considerada como una de las más importantes de la región por su agricultura, ganadería y comercio local. En la citada provincia se instalaron un número determinado de cajeros corresponsales adscritos al Banco de la Nación, y se pretende conocer la opinión de parte de sus usuarios.

### **Antecedentes del Problema**

Huilca y Jiménez (2015) la inclusión financiera ayuda a que todos los ciudadanos puedan mantener al menos una cuenta bancaria y utilizar las operaciones de banca, para los propietarios de los pequeños comercios es importante ser administradores de los corresponsales no bancarios ya que se convierten en el canal directo de la institución financiera y el usuario. Los corresponsales no bancarios y la incidencia en la inclusión financiera de los pequeños comercios de la ciudad de Riobamba. Castillo y Hernández (2015) se dedujo que existen mayor cantidad de bancos que presentan interés por prestar servicio a las diversas comunidades de la nación, debido a que en ninguna región existe una cantidad inferior a tres agrupaciones brindando sus servicios mediante los cajeros corresponsales, los cajeros corresponsales aumentan las comunidades con sistema de banca, lo que se traduce en un incremento del porcentaje de sistema de banca. Del Solar (2015) la administración táctica es de óptimo grado, y el grado de la complacencia de la inserción en finanzas; se concluyó que entre las dos variables impera una asociación positiva, esto quiere decir que si la administración estratégica del gobierno es óptima, por lo tanto, la inclusión financiera será placentera, o, que si la inserción en finanzas es placentera es debido a que se tiene en un grado óptimo para la gestión estratégica del gobierno; además, si la administración estratégica del gobierno se optimiza, también se optimizará la inclusión financiera. Centurión y Mendoza (2015) la actividad de agente BCP ha sido aceptada en mayor proporción por los microempresarios de las bodegas porque les permite exhibir la variedad de sus productos. Por el lado del banco le conviene porque estos negocios pueden capitalizar mejor la actividad de agente BCP, tienen mayor rotación de dinero y son los más frecuentados por el público. Además, el 13% del negocio de las bodegas tiene un 25% de sus clientes que utilizan el agente BCP y consumen en su negocio, mientras que el 1% de la categoría de otros solo el 5% utilizan el agente BCP y consumen a la vez en su negocio. Se concluyó que el agente BCP les ha permitido a los microempresarios ofrecerles a sus clientes habituales el servicio de corresponsalía bancaria, brindándoles una oportunidad más de llegar a su establecimiento por otra razón que no sea adquirir algún producto del establecimiento.

### **Definición inclusión financiera**

Rodríguez (2015) Los corresponsales bancarios son terceros que estipulan conexiones o lazos de operaciones con una entidad crediticia para brindar, a título y por cargo, atenciones de finanzas a sus consumidores. Ejemplo: entidades mercantiles u organizaciones del gobierno. Para Gómez (2014), los corresponsales financieros son operadores no bancarios que brindan servicios de finanzas en la nación a cargo y

compromiso de las entidades de finanzas terceras, a modo de tareas adicionales a su labor primordial. Esto quiere decir que podrían proceder como corresponsales de finanzas, entidades como sistemas de desembolso, la mensajería, boticas, tiendas, etc. Trigo et al. (2014). Los corresponsales tienen la opción de realizar diferentes operaciones y/o transacciones financieras para los distintos bancos. Las operaciones a realizar dependen del tipo de convenio que acuerde la institución con el respectivo establecimiento comercial. .

### **Definición de uso de cajeros corresponsales**

Menéndez (2010). Los cajeros corresponsales son comercios que pertenecen a individuos normales o con razón social que simbolizan un lugar de prestaciones de servicios de las entidades de finanzas en comunidades de escasas entradas económicas y sitios lejanos de manera efectiva e inversión baja, funcionan mediante la transmisión de data online y en momento reales. Permite descongestionar las oficinas y ampliar la cobertura de banca. Mediante los cajeros corresponsales, los usuarios pueden ejecutar varias formas de transacciones, como: extraer dinero, destinar a un abono de ahorro, revisar data, etc. Esto crea mayor accesibilidad para los clientes. (Menéndez, 2010). Peña (2008). Los cajeros corresponsales son canales de distribución que permite a los usuarios efectuar operaciones y solicitar información de productos y servicios mediante el establecimiento de comercios abiertos al Público que han sido contratados por un banco para tal propósito.

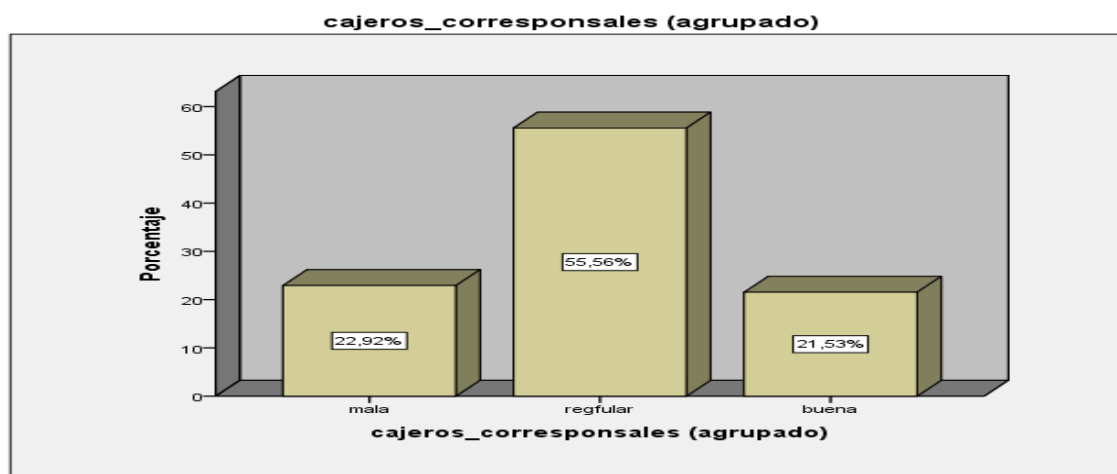
### **Metodología**

La investigación fue básica de naturaleza descriptiva y correlacional, de diseño no experimental transversal (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). El método fue hipotético deductivo que consiste en un procedimiento que parte de aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis. Para fines de la presente investigación la población estuvo conformado por los usuarios de los cajeros corresponsales en la ciudad de Huanta: 159 Pymes (pequeños y micro empresarios), de acuerdo al reporte de la data del Banco de La Nación 2016. Provincia de Huanta Ayacucho año 2017. Dado que se trata de un número manejable de encuestas, la muestra final se constituyó por los 144 encuestados de las Pymes. 15 de los encuestados viciaron los formatos del cuestionario. Por lo tanto, la muestra se considera a toda la población, es decir población censal.

## Resultados

Figura 1

*Nivel de uso de cajeros corresponsales del Banco de la Nación, provincia de Huanta - Ayacucho 2017.*



Se contempla que el 55.6% de los usuarios del Banco de la Nación, provincia de Huanta - Ayacucho 2017, manifiestan que hay un nivel regular de uso de cajeros corresponsales, el 22.9% un bajo grado y el 21.5% un óptimo grado de uso de cajeros corresponsales.

Tabla 1

*Nivel de inclusión financiera en los usuarios del Banco de la Nación, provincia de Huanta - Ayacucho 2017.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	48	33,3
	Regular	70	48,6
	Bueno	26	18,1
	Total	144	100,0

Se puede observar que el 48.6% de los encuestados, manifiestan que hay un nivel regular de inclusión financiera, el 33.3% un nivel malo y el 18.1% un nivel bueno de inclusión financiera.

## Discusión

Se presenta una correlación Rho de Spearman positiva y moderada (0,500), la significancia menor a 0.05, se acepta la Hipótesis Alterna; es decir: Existe relación directa y significativa entre la Inclusión financiera y uso de cajeros corresponsales del Banco de la Nación en la Provincia de Huanta - Ayacucho - 2017. Al respecto; Huilca y Jiménez (2015) la inclusión financiera ayuda a que todos los ciudadanos puedan mantener al



menos una cuenta bancaria y utilizar las operaciones de banca, para los propietarios de los pequeños comercios es importante ser administradores de los corresponsales no bancarios. Castillo y Hernández (2015) se dedujo que existen mayor cantidad de bancos que presentan interés por prestar servicio a las diversas comunidades de la nación, debido a que en ninguna región existe una cantidad inferior a tres agrupaciones brindando sus servicios mediante los cajeros corresponsales. Del Solar (2015) la inserción en finanzas será placentera, o, que si la inserción en finanzas es placentera es debido a que se tiene en un grado óptimo para la administración táctica del gobierno; además, si la administración estratégica del gobierno se optimiza, también se optimizará la inserción en finanzas. Centurión y Mendoza (2015) la actividad de agente BCP ha sido aceptada en mayor proporción por los microempresarios de las bodegas porque les permite exhibir la variedad de sus productos, el agente BCP les ha permitido a los microempresarios ofrecerles a sus clientes habituales el servicio de corresponsalía bancaria, brindándoles una oportunidad más de llegar a su establecimiento por otra razón que no sea adquirir algún producto del establecimiento.

### **Conclusiones**

Después de contrastar la hipótesis general se puede afirmar que Existe relación directa y significativa entre la inclusión financiera y el uso de cajeros corresponsales del Banco de la Nación en la Provincia de Huanta - Ayacucho - 2017. Rho: 0,500,  $p < 0,05$ . Asimismo con respecto a la hipótesis específica 1 se afirma: Existe relación directa y significativa entre la Inclusión financiera en su dimensión acceso al canal y uso de cajeros corresponsales del Banco de la Nación en la Provincia de Huanta - Ayacucho - 2017. Rho: 0,245,  $p < 0,05$ . En hipótesis específica 2 Existe relación directa y significativa entre la Inclusión financiera en su dimensión uso del canal y uso de cajeros corresponsales del Banco de la Nación en la Provincia de Huanta - Ayacucho - 2017. Rho: 0,335,  $p < 0,05$ . En hipótesis específica 3: Existe relación directa y significativa entre la Inclusión financiera en su dimensión calidad y uso de cajeros corresponsales del Banco de la Nación en la Provincia de Huanta - Ayacucho - 2017. Rho: 0,345,  $p < 0,05$ . En hipótesis específica 4: Existe relación directa y significativa entre la Inclusión financiera en su dimensión bienestar y uso de cajeros corresponsales del Banco de la Nación en la Provincia de Huanta - Ayacucho - 2017. Rho: 0,440,  $p < 0,05$ .

### Referencias

- Castillo, A. y Hernández, Y. (2015). *Influencia de los corresponsales bancarios en el proceso de bancarización. (Tesis de maestría)*. Universidad Autónoma del Occidente. Santiago de Cali, Colombia.
- Chan, A. (2011). *Undertandind Bancarization: Findings from a Survey of Migrant Remitters in the Washigton DC*. Washigton: IAFF 6358.
- Choy, M. (2012). *Avances de la inclusión financiera en el Perú*. Recuperado de <https://www.bing.com/search?q=avances+de+inclusi%C3%B3n+financiera+en+el+peru&form=EDGHPC&qs=PF&cvid>
- Del Solar, k. (2015). *La Gestión Estratégica del Estado y el impacto en la inclusión financiera de los pobladores de la cuenca del Río Napo – Loreto – 2015. (Tesis de maestría)*. Universidad César Vallejo. Perú.
- Gómez, P. (2014). *Latinoamérica y el proceso de bancarización: Gestación del proceso y las microfinanzas en Uruguay*. Trabajo para obtener el título de Contador Público. Universidad de la República. Montevideo, Uruguay.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014) *Metodología de la investigación*. (6ta. Ed.). México: Mac Graw Hill: Interamericana.
- Huilca, S. y Jiménez C. (2015). *Los corresponsales no bancarios.(tesis de maestría)*. Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador.
- Menéndez, M. (2010). *Compartiendo finanzas y más*. 19 de marzo del 2010. Recuperado de: <http://www.marielamenendezprado.com/2010/03/corresponsales-no-bancario>
- Peña, R. (2008). *Análisis de las estrategias de mercadeo de la Empresa Bancolombia en la Ciudad de Cartagena*. (Tesis de maestría). Universidad Tecnológica de Bolívar. Colombia.
- Rodríguez, J. (2004). *La calidad en el servicio de atención al cliente en una empresa química industrial*. Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en
- Trigo, M. et al. (2014). *Sexto Reporte de Inclusión Financiera*. Recuperado de <http://www.cnbv.gob.mx/Inclusión/Documents/Reportes%20de%20IF/Reporte%20de%20Inclusion%20Financiera%206.pdf>